

eGovernment MONITOR 2024

Nutzung und Akzeptanz digitaler
Verwaltungsleistungen aus Sicht der
Bürger*innen. Die deutschen Bundes-
länder, 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.

**Inklusive
Bundesländer-
Spezial**
→ Seite 27

Wie machen wir die Studie?

Der eGovernment MONITOR 2024 ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München, durchgeführt von Kantar.



Länderabdeckung

Deutschland, Österreich, Schweiz



Stichprobengröße

Deutschland n=8.108 (ca. n=500 je Bundesland),
Österreich n=1.005 und Schweiz n=1.007



Grundgesamtheit

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



Erhebungsmethode

Online-Befragung (CAWI)



Erhebungszeitraum

Mai 2024

Inhalt

Editorial

Grußwort 04

Vorwort 05

Zentrale Ergebnisse 06

Executive Summary 08

Leistungsfähigkeit des Staates 10

Leistungsstarke digitale Verwaltung
zur Stärkung des Staatsvertrauens 12

Barrieren und Treiber für die
Nutzung von E-Government 14

Lagebild E-Government 16

Online-Ausweis als Vertrauensanker 18

Grundvoraussetzung Einsatzbereitschaft 18

Nutzungsanstieg beim Online-Ausweis 19

Aktuelle Rolle der BundID 20

Digitale Identifikation in Österreich 22

Nutzung und Akzeptanz im Überblick 23

Aktuelle Nutzung von E-Government 23

Mobile Nutzung 23

Digitale Nutzungslücke 25

Zufriedenheit 26

Bundesländer-Spezial 27

Detailbetrachtung Leistungen 32

Abwicklung der Einkommen-
steuererklärung 33

Kindergeld beantragen 34

Bürgergeld beantragen 36

Kraftfahrzeug an-/um-/abmelden 38

Künstliche Intelligenz 40

Was erwarten die Bürger*innen? 42

Wie vertraut sind die Bürger*innen
mit KI? 42

Wie ist die Akzeptanz des Einsatzes
von KI in der Verwaltung? 44

Wo liegen die größten Bedenken der
Bürger*innen? 45

Impressum 46

Grüßwort



Nancy Faeser

Bundesministerin des Innern
und für Heimat

Liebe Leserinnen und Leser,

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

Die allgemeine Zufriedenheit der Deutschen mit dem E-Government-Angebot ist gestiegen. Und doch ist noch Luft nach oben, das wird nicht zuletzt im Ländervergleich mit Österreich und der Schweiz deutlich. Nur wenige Bürgerinnen und Bürger finden, dass der Staat ihr Leben tatsächlich leichter macht. Wie können wir das ändern? Auch auf diese Frage liefert der eGovernment MONITOR wichtige Antworten.

Die wichtigste lautet: Wir müssen unsere digitalen Verwaltungsangebote bekannter machen. Eine digitale Verwaltung spart den Bürgerinnen und Bürgern Zeit im Alltag. Doch nur wer sie kennt, kann sie auch nutzen. Die Ergebnisse zeigen, dass wir hier noch nicht am Ziel sind. Außerdem müssen unsere Angebote noch leichter anzuwenden sein. Bürgerinnen und Bürger wollen nicht länger viele verschiedene Anlaufstellen bedienen müssen, sondern auf eine einheitliche Plattform zugreifen können. Das würde sie ermutigen, mehr E-Government-Angebote zu nutzen. Auf diesen Erkenntnissen müssen wir aufbauen.

Der diesjährige eGovernment MONITOR zeigt erneut, wie vielschichtig die Verwaltungsdigitalisierung ist. An vielen Stellschrauben müssen wir weiterarbeiten. Die Zahlen verdeutlichen aber auch die enormen Potenziale, die ein digitaler Staat bietet.

Ich danke der Initiative D21 und allen Beteiligten für ihre wichtige Arbeit. Die Einblicke der Studie sind wertvoll und richtungsweisend für den weiteren Weg zu einem digitalen Deutschland. Nun ist es an uns, diesen Weg gemeinsam und entschlossen weiterzugehen.

Nancy Faeser

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,

in knapp einem Jahr werden die Bürger*innen ein neues Parlament wählen. Ihre Wahlentscheidung wird maßgeblich von ihrem Vertrauen in den Staat beeinflusst. Dieses Urteil bildet sich auch dadurch, wie sie die Leistungsfähigkeit des Staates wahrnehmen, beispielsweise im direkten Umgang mit der Verwaltung.

Der eGovernment MONITOR 2024 zeigt klar den Arbeitsauftrag der Bürger*innen an den Staat: Beinahe jede*r Zweite würde dem Staat mehr vertrauen, wenn man dessen Leistungen einfach und schnell digital nutzen könnte. Die Bevölkerung überträgt ihre Erwartungen aus dem Alltag und der Privatwirtschaft auf den Staat. Hier ist weiter Luft nach oben: Nur 19 Prozent halten Ämter und Behörden für genauso effizient wie Unternehmen.

Eine notwendige Voraussetzung für erfolgreiches E-Government ist die effiziente Digitalisierung innerhalb der Verwaltung. Und das, was „im Maschinenraum“ passiert, muss auch spürbar bei den Bürger*innen ankommen. Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR weisen darauf hin, dass das bislang noch nicht ausreichend passiert. Wer das Gefühl hat, dass der Staat seine Aufgaben nicht erfüllt, vertraut ihm auch weniger. Das ist eine ernstzunehmende Gefahr für die Demokratie.

Die Ergebnisse zur Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen zeigen aber auch: Wir bewegen uns in die richtige Richtung! So ist die Zufriedenheit mit dem digitalen Verwaltungsangebot vor Ort auf 62 Prozent gestiegen, und wer einmal E-Government genutzt hat, würde es auch wieder tun. Bei einer der wichtigsten Infrastrukturkomponenten, dem Online-Ausweis, steigen die Nutzungszahlen in diesem Jahr um ganze 8 Prozentpunkte auf 22 Prozent. Dies ist ein erfreulicher Fortschritt, aber kann uns nicht reichen!

Eine weitere Baustelle, die der eGovernment MONITOR 2024 offenlegt: Von der mobilen E-Government-Nutzung über die Zufriedenheit bis hin zur Nutzung des Online-Ausweises – überall unterscheiden sich die Bundesländer deutlich. Für die Bürger*innen sind diese regionalen Unterschiede kaum nachzuvollziehen. Der Wohnort darf nicht darüber bestimmen, wie einfach oder schwer die (digitale) Interaktion mit dem Staat ist.

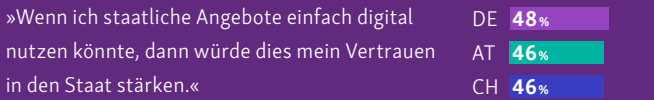
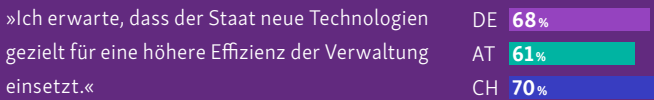
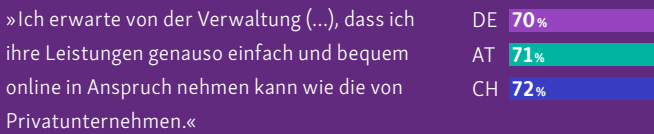
Der eGovernment MONITOR zeigt deutlich die Fortschritte der letzten Jahre. Die Verantwortlichen im Bund und in den Ländern dürfen sich aber nicht darauf ausruhen. Vielmehr muss es jetzt heißen: dranbleiben, beschleunigen und die gemeinsamen Anstrengungen über die föderalen Ebenen hinweg verstärken. Unser Anspruch muss höher sein! Bei der digitalen Transformation geht es um mehr als nur digitale Erreichbarkeit – es geht um das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat und die Stärkung unserer Demokratie. Für dieses Ziel treten wir an und hoffen, dass die Erkenntnisse unserer Studie einen wesentlichen Beitrag dazu leisten.

Marc Reinhardt und Helmut Krcmar

Zentrale Ergebnisse

Leistungsfähigkeit und Vertrauen

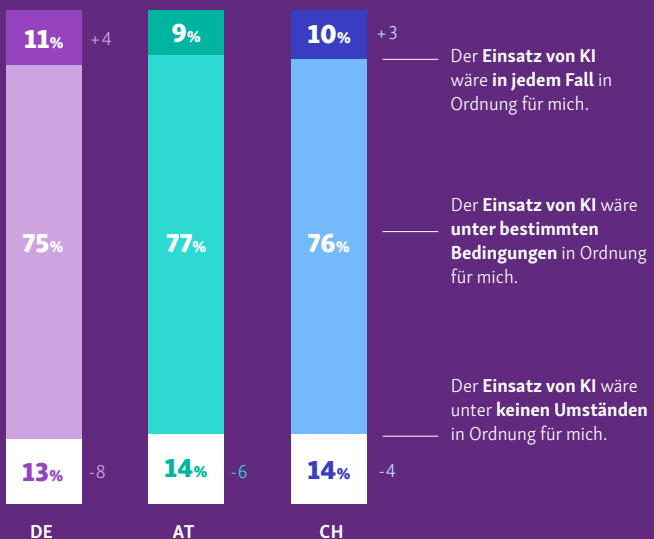
Eine digitale Verwaltung, die die Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger*innen erfüllt und ihnen damit das Leben leichter macht, kann das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat stärken.



» Seite 13

Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz

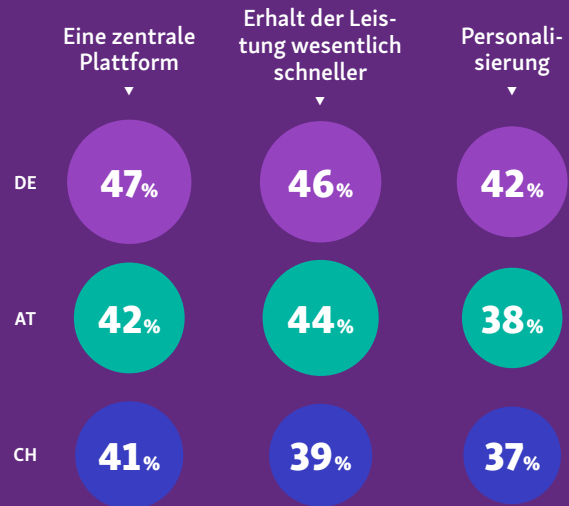
Die Bevölkerung steht dem Einsatz von KI in der Verwaltung mehrheitlich aufgeschlossen gegenüber, solange bestimmte Voraussetzungen wie die menschliche Entscheidungshoheit gegeben sind. Weniger Personen als im Vorjahr lehnen KI in der Verwaltung kategorisch ab.



» Seite 44

Treiber der E-Government-Nutzung

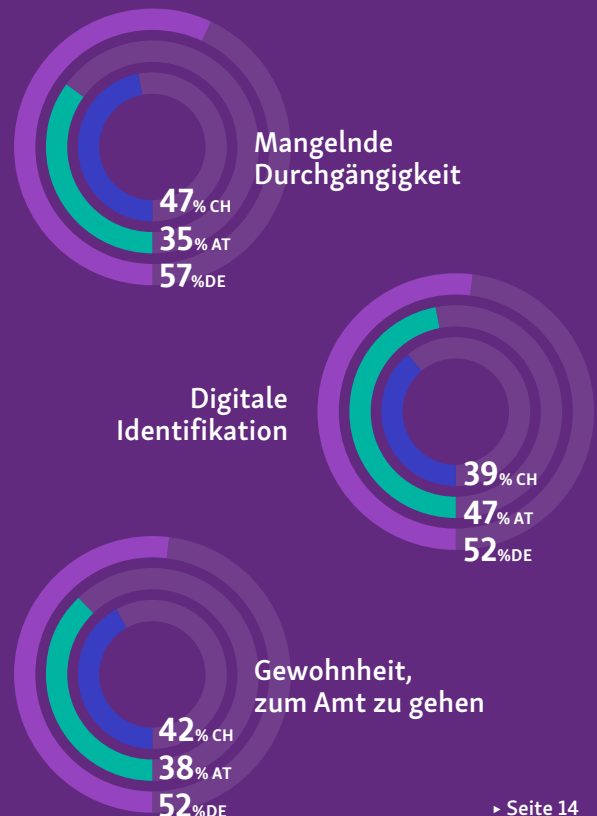
E-Government-Angebote, die einfach und schnell auffindbar und effizient in der Abwicklung sind, motivieren die Bürger*innen zu einer (stärkeren) Nutzung.



» Seite 15

Barrieren der E-Government-Nutzung

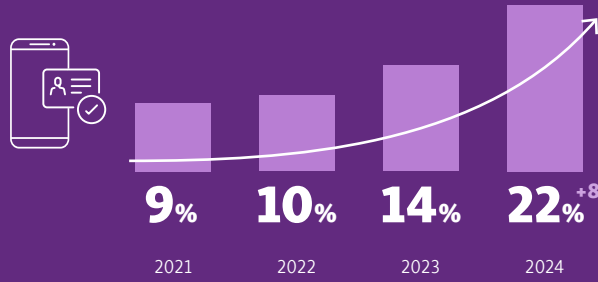
Nicht durchgängig digital nutzbare Angebote sind nach wie vor die größte Hürde für die (stärkere) E-Government-Nutzung.



» Seite 14

Online-Ausweis in Deutschland

2024 steigt der Anteil der Online-Ausweis-Nutzer*innen zum ersten Mal seit Beginn der Messung stark an.



► Seite 19

Analyse der Bundesländer

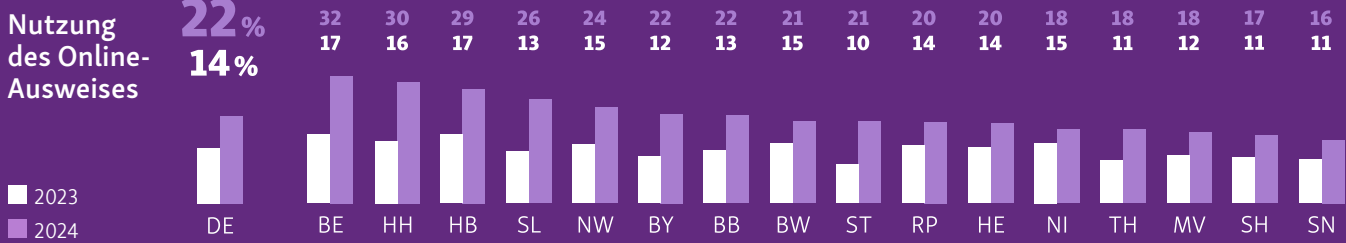
Die Nutzung und Akzeptanz von digitalen Verwaltungsangeboten hängt derzeit noch stark davon ab, in welchem Bundesland man lebt, auch beim Online-Ausweis. Um gleich-

wertige Lebensverhältnisse zu schaffen, muss die Situation in den Bundesländern analysiert werden. Zentrale Kennzahlen hierzu finden sich im Kapitel Bundesländer-Spezial.

► Seite 27

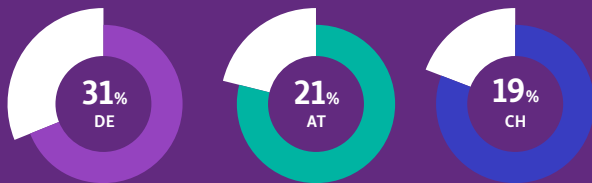
Nutzung des Online-Ausweises

22%
14%



Digitale Nutzungslücke

Die Digitale Nutzungslücke zeigt die ungenutzten Potenziale von E-Government auf und beziffert den Anteil der Personen, die eine notwendige Verwaltungsangelegenheit vollständig offline erledigt haben. Eine erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung reduziert demnach die Nutzungslücke.



► Seite 25

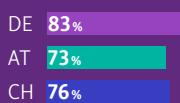
Nutzung einzelner Leistungen in Deutschland

Jede Leistung hat charakteristische Herausforderungen, z.B. Probleme bei Auffindbarkeit oder Bekanntheit, Abbruchgründe oder Desinteresse an der Nutzung. Um die Digitale Nutzungslücke zu schließen, muss das Online-Angebot echte Vorteile bieten. Beim Bürgergeld ist ein mobilfähiger, einfacher Prozess essenziell für die Nutzung, bei der Kfz-An-/Ab-/Ummeldung hingegen scheitert es oft bereits an Bekanntheit und Auffindbarkeit.

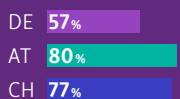
► Seite 32

Mobile Nutzung

In Österreich und der Schweiz wird das mobile Gerät am häufigsten zur digitalen Identifikation genutzt, in Deutschland dagegen für die Vorbereitung des persönlichen Kontaktes mit der Behörde.



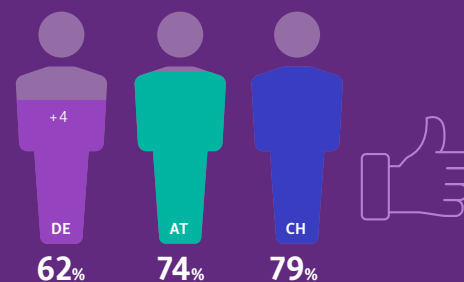
Persönlichen Kontakt mit einer Behörde vorbereitet



Die Identität für ein Anliegen bestätigt

► Seite 23/24

Zufriedenheit



Die Zufriedenheit der Bürger*innen mit dem E-Government-Angebot hat sich in Deutschland verbessert, liegt aber weiterhin deutlich hinter dem Niveau in Österreich und der Schweiz. Diese Unterschiede gilt es zu analysieren, um voneinander zu lernen.

► Seite 26

Executive Summary

Die digitale Transformation der Verwaltung ist für den Staat Herausforderung und Chance zugleich: Scheitert sie oder hält sie nicht mit den Erwartungen der Bürger*innen Schritt, wächst die Unzufriedenheit. Gelingt sie, kann der Staat mit einem modernen und effizienten digitalen Verwaltungsangebot seine Leistungsfähigkeit unter Beweis stellen, das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat stärken und die Demokratie festigen.



»Ich erwarte von der Verwaltung im 21. Jahrhundert, dass ich ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen kann wie die von Privatunternehmen.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108);
Abweichungen zum Vorjahr in
Prozentpunkten

Eine nutzer*innenorientierte Verwaltungsdigitalisierung hat das Potenzial, das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat nachhaltig zu stärken (siehe eGovernment MONITOR 2022). Aktuell nehmen die wenigsten den Staat als leistungsfähig wahr: Nur 19% glauben, dass Behörden und Ämter so effizient arbeiten wie Wirtschaftsunternehmen. Auf der anderen Seite sind für rund die Hälfte der Bürger*innen einfach und schnell nutzbare digitale Angebote ein Grund, dem Staat (wieder) mehr zu vertrauen. Mit zunehmender Digitalisierung des Alltags steigen auch die Erwartungen der Bevölkerung: 70% (2023: 63%) finden, dass Verwaltungsangebote genauso bequem und einfach online nutzbar sein sollten wie die der Wirtschaft.

Daher überrascht es auch nicht, dass 71% der Bürger*innen im E-Government einen klaren Vorteil gegenüber der traditionellen Verwaltung sehen und 68% ausdrücklich den gezielten Einsatz neuer Technologien zur Steigerung der Effizienz in der Verwaltung erwarten.

Eine dieser neuen Technologien ist Künstliche Intelligenz (KI). 80% der Bürger*innen glauben, den Begriff erklären zu können oder zumindest ungefähr zu wissen, was er bedeutet, und 6 von 10 haben bereits Nutzungserfahrungen. Die Mehrheit der Bevölkerung steht dem Einsatz von KI in der Verwaltung offen gegenüber – diese Akzeptanz nimmt weiter zu. Bedenken bestehen vor allem hinsichtlich der Nachvollziehbarkeit von Entscheidungsprozessen und Verantwortlichkeiten sowie der möglichen Fehleranfälligkeit.

KI ist jedoch kein Allheilmittel für die Digitalisierung der Verwaltung. Vielmehr ist sie eines von vielen Werkzeugen, die wie vernetzte Register und eine nutzer*innenfreundliche digitale Identität in den Werkzeugkasten einer wirkungsorientierten und effizienten Verwaltung gehören.

Die Verwaltung bewegt sich zwar noch zu langsam, aber messbar in die richtige Richtung: Es zeigt sich in diesem Jahr, dass die Fortschritte der Verwaltungsdigitalisierung bei den Bürger*innen ankommen, sowohl in deren Einstellungen als auch im Verhalten.

Die Beurteilung der Leistungsfähigkeit des Staates durch die Bürger*innen zeigt im Vergleich zum Vorjahr an vielen Stellen eine positive Tendenz. Zwar ist immer noch eine Minderheit der Meinung, dass Behörden und Ämter genauso effizient arbeiten wie Wirtschaftsunternehmen oder dass der Staat das Leben einfacher macht, aber es sind mehr als im Vorjahr (+6 bzw. +4 Prozentpunkte). Auch die Zuversicht, dass der Staat in den nächsten 3 Jahren ein umfassendes digitales Angebot bereitstellen kann, ist gestiegen (29%, +3 Prozentpunkte). All dies deutet darauf hin, dass die bisherigen Investitionen und Anstrengungen erste Früchte tragen. Die Ergebnisse sollten als Ansporn verstanden werden, diese nicht nur fortzusetzen, sondern noch zu intensivieren.

Bürger*innenorientiertes E-Government zeichnet sich dadurch aus, dass der Zugang, die Beantragung und der Erhalt von Leistungen möglichst einfach, schnell und medienbruchfrei funktionieren.

Ein zentrales Anliegen der Bürger*innen ist der Bedarf an einer zentralen Plattform (47%), die alle digitalen Verwaltungsdienste bündelt. Mit dem Bundesportal existiert eine solche Plattform. Allerdings kannten 2023 nur 30% das Bundesportal und deutlich weniger hatten es bereits genutzt (6%).

Für etwa ebenso viele (46%) ist der schnellere Erhalt von Leistungen im Vergleich zum analogen Verfahren der entscheidende Impuls für die Nutzung von E-Government. Damit Prozesse automatisiert und Fachkräfte entlastet werden, braucht es eine umfassende und effektive Digitalisierung innerhalb der Verwaltung. Auch der Wegfall des Schriftformerfordernisses erhöht den Mehrwert des digitalen Weges.

Ebenfalls hohe Motivationskraft hat die Personalisierung: 42% der Bürger*innen möchten, dass bereits eingegebene Daten für künftige Anträge verwendet werden, anstatt sie jedes Mal neu eingeben zu müssen. Dieses Bedürfnis unterstreicht die Dringlichkeit einer Registermodernisierung, durch die viele Angebote einfacher und durchgängig digital genutzt werden könnten. Die gesetzliche Verankerung des Once-Only-Prinzips leistet dazu einen wesentlichen Beitrag.

Die Nutzung des Online-Ausweises nimmt endlich Fahrt auf. Die EUID-Wallet fällt auf fruchtbaren Boden: Die Mehrheit will sich zukünftig überall mit dem Smartphone ausweisen können.

Seit 2010 können sich die Bürger*innen digital ausweisen, aber erst im Jahr 2024 nimmt die Nutzung des Online-Ausweises in Deutschland deutlich zu: Der Anteil der

Personalausweisbesitzer*innen, die den Online-Ausweis nutzen, steigt von 14% im Vorjahr auf aktuell 22%. Dieser Anstieg ist in allen Bevölkerungsgruppen messbar und vor allem darauf zurückzuführen, dass mehr Menschen Anwendungsfälle für sich entdeckt haben. Dennoch nutzen immer noch 3 von 4 Personen den Online-Ausweis nicht. Zu oft fehlen Nutzen und alltagsrelevante Anwendungsmöglichkeiten; außerdem erscheint die Einrichtung der Online-Funktion vielen zu kompliziert oder sie wissen gar nicht, wie das geht.

Trotz eines deutlichen Anstiegs der Nutzung ist der Online-Ausweis aktuell weit davon entfernt, eine zentrale Schlüsselfunktion für E-Government zu übernehmen. Die überwiegende Mehrheit hat ihn noch nie genutzt und für eine knappe Mehrheit der Bevölkerung ist die Online-Identifikation bisher sogar ein Hindernis, E-Government (stärker) zu nutzen. Dies ist wenig verwunderlich, wenn im Durchschnitt jede*r Vierte einen Online-Vorgang abgebrochen hat, als eine digitale Identifizierung erforderlich wurde. Ziel muss es sein, dass die digitale Identifizierung künftig keine Hürde mehr darstellt, sondern die zentrale Basisinfrastruktur für ein schnelles und einfaches, kurz: erfolgreiches E-Government-Angebot ist.

Das ungenutzte Potenzial der digitalen Verwaltung wird in der Digitalen Nutzungslücke messbar: 3 von 10 Bürger*innen wählen bei Bedarf lieber den analogen statt den digitalen Weg. Unsere Nachbarländer Österreich und Schweiz überzeugen dagegen mehr Menschen von ihrem digitalen Verwaltungsangebot.

Die Digitale Nutzungslücke weist den Anteil der Bürger*innen aus, die ihren Bedarf an Behördenleistungen aktuell nicht online decken. In Deutschland ist die Digitale Nutzungslücke mit 31% deutlich größer als in Österreich (21%) und der Schweiz (19%).

Digitale Verwaltungsangebote können von der Bevölkerung nur dann genutzt werden, wenn sie verfügbar, bekannt und leicht auffindbar sind. Darüber hinaus müssen sie den Erwartungen der Bürger*innen gerecht werden, um langfristig Akzeptanz und Zufriedenheit mit dem Angebot zu fördern. Das gelingt in unseren Nachbarländern besser. In Deutschland bewerten die Bürger*innen das E-Government-Angebot in diesem Jahr zwar insgesamt schon besser als im Vorjahr (62%, +4 Prozentpunkte). In den Nachbarländern ist die Zufriedenheit aber nach wie vor deutlich höher (AT: 74%, CH: 79%). Ein Blick über die Landesgrenzen lohnt sich also, wenn Deutschland den positiven Trend fortsetzen und den Rückstand weiter aufholen will.

Der eGovernment MONITOR zeigt: Die Anstrengungen für eine erfolgreiche digitale Transformation lohnen sich!

Ein erfolgreicher Wandel hin zu einer bürger*innenorientierten digitalen Verwaltung kann die Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Staates und damit das Vertrauen in den Staat und seine Institutionen stärken. Der eGovernment MONITOR zeigt, dass die Verwaltungsdigitalisierung in den letzten Jahren messbare Fortschritte gemacht hat, die auch langsam bei den Bürger*innen ankommen. Angesichts des im letzten Jahr noch gesunkenen Vertrauens in den Staat und seine Leistungsfähigkeit ist dies ein motivierendes Zeichen.

Gleichzeitig ergibt sich aus den Ergebnissen der vorliegenden Studie aber auch ein klarer Arbeitsauftrag: Die digitale Transformation muss schneller und wirkungsorientierter vorangetrieben werden! E-Government-Angebote, die den Erwartungen der Bürger*innen an eine moderne und effiziente Verwaltung entsprechen, sind ein entscheidender Faktor für den Erfolg der digitalen Transformation der Verwaltung. Umgekehrt wird eine fehlende oder schlechte digitale Transformation staatlicher Leistungen zunehmend zu einem Hemmschuh, der für alle Beteiligten unattraktiv und teuer ist.

Die gute Nachricht: Die Bevölkerung ist grundsätzlich offen für digitale Behördendienste. Jetzt gilt es, das digitale Angebot der Verwaltung weiter auszubauen und vor allem einfacher und komfortabler nutzbar zu machen. Statt komplizierte analoge Prozesse und Formulare nur in ein digitales Format zu überführen, müssen digitale Werkzeuge und neue Technologien gezielt eingesetzt werden, um das Nutzererlebnis zu verbessern und zielgruppengerecht zu gestalten. Dazu gehören digitale Hilfestellungen, die Optimierung für mobile Endgeräte und eine medienbruchfreie Abwicklung, aber auch die proaktive Kommunikation über den Bearbeitungsstand sowie die Automatisierung von Prozessen. Nur so kann die Lücke zwischen den wachsenden Ansprüchen und der heutigen Realität geschlossen werden. Der mit dem OZG 2.0 eingeschlagene Weg mit einem Recht auf digitale Verwaltung, der DeutschlandID als zentralem Bürger*innenkonto, der Abschaffung der Schriftform und der gesetzlichen Verankerung des Once-Only-Prinzips muss nun konsequent weitergegangen werden, um der digitalen Transformation der Verwaltung die politische Priorität einzuräumen, die sie als eines der Aushängeschilder staatlicher Leistungsfähigkeit braucht und verdient.

Sandy Jahn (Initiative D21)
Lukas Daßler und Ina Jäger
(Technische Universität München)

22%⁺⁸

haben den Online-Ausweis schon mal genutzt.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

31%

decken ihren Bedarf an Verwaltungsleistungen ausschließlich offline ab.

BASIS: Alle Befragten mit allgemeinem Bedarf an Behördendiensten in den letzten 12 Monaten – DE (n=5.922)

► Abb. 01: Leistung und Vertrauen

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108);
AT (n=1.005); CH (n=1.007);
Top2 (stimme voll und ganz zu/
stimme eher zu)

»Wenn ich staatliche Angebote und Leistungen einfach und schnell digital nutzen könnte, dann würde dies mein Vertrauen in den Staat stärken.«



48%

46%

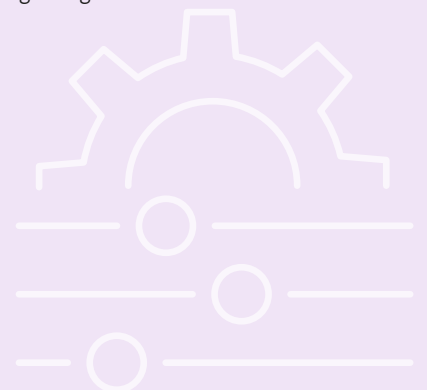
46%

Leistungs- fähigkeit des Staates

RELEVANZ

Eine effiziente und bürger*innennahe Verwaltung trägt wesentlich dazu bei, dass die Bürger*innen dem Staat Vertrauen entgegenbringen und ihn als handlungsfähig erleben. Da die Menschen heute an digitale Dienste gewöhnt sind, die ihnen das Leben erleichtern und es ermöglichen, Aufgaben schnell und bequem von überall aus zu erledigen, steigen ihre Erwartungen an den öffentlichen Sektor. Eine moderne, digitale und leistungsstarke Verwaltung fördert das Vertrauen in den Staat und seine demokratischen Institutionen. Wenn Bürger*innen, Unternehmen und Verwaltungsmitarbeiter*innen die Verwaltung jedoch als unattraktiv, bürokratisch und ineffizient empfinden, leidet das Ansehen des Staates deutlich. Langfristig kann dies das Vertrauen in den Staat und die Demokratie gefährden.

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz



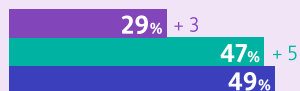
Ich erwarte von der Verwaltung (...), dass ich ihre **Leistungen genauso einfach und bequem online** in Anspruch nehmen kann **wie die von Privatunternehmen**.



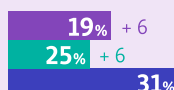
Den Kontakt mit Behörden und Ämtern finde ich **meistens sehr anstrengend**.



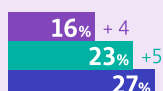
Ich traue es dem Staat zu, **in 3 Jahren alle Behörden- und Amtsgänge online anzubieten**.



Behörden und Ämter arbeiten mindestens **genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen**.



Der Staat macht mein Leben leichter.



► Abb. 02: Leistungsfähigkeit

FRAGE: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Top2 (stimme voll und ganz zu/stimme eher zu); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten



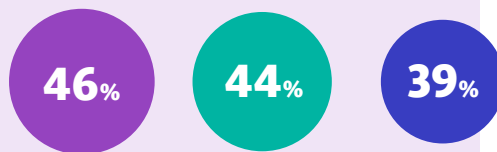
► Abb. 03: Treiber

FRAGE: Was würde Sie persönlich dazu ermutigen, (mehr) Behördendienste digital in Anspruch zu nehmen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007)

Eine zentrale Plattform
(alle digitalen Verwaltungsdienste an einem Ort)



Erhalt der Leistung wesentlich schneller
(als analog, z. B. den Reisepass, das Bürgergeld)

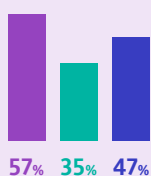


Personalisierung
(sodass ich nicht immer alle meine Daten neu eingeben muss)

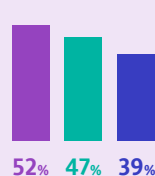


► Abb. 04: Top 5 Barrieren

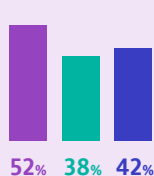
FRAGE: Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich generell gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Top3 (trifft voll und ganz zu/trifft zu/trifft eher zu)



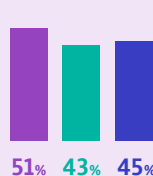
Ich glaube, dass ich es am Ende doch offline zu Ende machen muss (...), weil es noch **nicht komplett online möglich** ist.



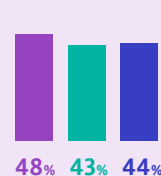
Ich müsste mich **digital ausweisen**.



Ich bin es **gewohnt**, solche Dinge **persönlich** auf dem Amt zu erledigen.



Ich möchte **lieber eine*n persönliche*n Ansprechpartner*in** für mein Anliegen haben.



Ich **sorge mich, etwas falsch zu machen**, ohne es zu merken und dann **negative Konsequenzen** zu erleben.

Leistungsstarke digitale Verwaltung zur Stärkung des Staatsvertrauens

80%



der Bürger*innen, die ihr Leben durch den Staat vereinfacht sehen, haben (sehr) großes Vertrauen in den Staat, der Bevölkerungsschnitt liegt bei nur 38%.

(Quelle: eGovernment MONITOR 2022, S. 40)

Bereits in der Ausgabe 2022 zeigte der eGovernment MONITOR auf, dass die wahrgenommene Leistungsfähigkeit des Staates und das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat direkt zusammenhängen. Gutes E-Government stellt dabei (neben anderen Faktoren) in der Wahrnehmung der Bevölkerung einen wichtigen Hebel für die positive Bewertung der Leistungsfähigkeit des Staates dar. Je zufriedener die Bürger*innen mit dem Online-Angebot der Behörde sind, desto häufiger haben sie auch das Gefühl, dass der Staat ihnen das Leben leichter macht. Das wiederum wirkt sich positiv auf das Vertrauen in den Staat aus (siehe eGovernment MONITOR 2022, S. 39f.).

Umgekehrt bedeutet dies, dass unbefriedigende digitale Angebote und negative Erfahrungen langfristig dazu führen können, dass das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates sinkt.

Aufbauend auf diesen Ergebnissen liegt die Vermutung nahe, dass eine auf die Bevölkerung zentrierte digitale Transformation der Verwaltung ein geeigneter Hebel ist, um die wahrgenommene Leistungsfähigkeit des Staates zu erhöhen und das Staatsvertrauen (wieder) zu stärken. Um besser zu verstehen, ob diese Schlussfolgerung zulässig ist, wurden die Bürger*innen diesmal direkt gefragt. Jede*r Zweite (48 Prozent) sieht für sich einen direkten Zusammenhang: „Wenn ich staatliche Angebote und Leistungen einfach und schnell digital nutzen könnte, dann würde dies mein Vertrauen in den Staat stärken“. [Abb. 01](#)

PARTNER*INNEN



Pragmatismus statt Perfektion

Die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung braucht mehr Tempo. Nur so kann der Staat den Erwartungen der Bürger*innen gerecht werden. Diese wünschen sich mehr digitale Services, die ihnen das Leben erleichtern – das zeigen die Umfrageergebnisse des eGovernment MONITOR deutlich. Dabei geht es jedoch nicht darum, sofort perfekte Lösungen zu präsentieren. Pragmatismus statt Perfektion muss die Leitlinie sein: Einfach machen, kontinuierlich verbessern und Durchhaltevermögen zeigen – am besten unter Einbeziehung der Bürger*innen. Denn das bringt nicht nur die digitale Transformation voran, sondern stärkt auch das Vertrauen in die Handlungsfähigkeit des Staates. Wenn dieses Vertrauen verloren geht, erhält die Demokratie Risse. Und das darf nicht passieren.

Uwe Sander, Senior Director Strategic Alliances, adesso

Vor allem die Digital Natives sehen in einfachen und schnell nutzbaren digitalen Angeboten einen Hebel, um (wieder mehr) Vertrauen in den Staat zu gewinnen (Gen Z: 56 Prozent, Gen Y: 54 Prozent). Aber auch Männer (53 Prozent; Frauen: 42 Prozent) und Menschen mit hohem formalen Bildungsniveau (58 Prozent; niedriges Bildungsniveau: 43 Prozent) würden sich dadurch mehrheitlich überzeugen lassen, dem Staat wieder mehr Vertrauen zu schenken.

Alle diese Gruppen zeichnen sich durch ein digital affineres Verhalten aus, nutzen mehr und häufiger digitale Geräte und Anwendungen, sind digital kompetenter und stehen der Digitalisierung offener gegenüber (siehe D21-Digital-Index 2023/2024, S. 16ff.). Nichtsdestotrotz liegt die Zustimmung in allen soziodemografischen Gruppen bei über 40 Prozent und stützt damit die Bedeutung einer bürger*innenzentrierten digitalen Verwaltung für das Vertrauen der Bürger*innen in Staat und Demokratie.

70%⁺⁷

»Ich erwarte von der Verwaltung im 21. Jahrhundert, dass ich ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen kann wie die von Privatunternehmen.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108);
Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Mittlerweile erwarten 70 Prozent der Bevölkerung, dass sie Verwaltungsangebote genauso bequem und einfach online nutzen können wie Angebote oder Dienstleistungen der Wirtschaft. In den Nachbarländern Österreich und Schweiz ist die Erwartungshaltung genauso hoch wie in Deutschland und ebenfalls deutlich gestiegen. [↘ Abb. 02](#) Dabei zeigt sich, dass diejenigen, die bisher mit dem E-Government-Angebot ihrer Gemeinde unzufrieden sind, höhere Erwartungen an die Verwaltung richten (81 Prozent) als die Zufriedenen (74 Prozent).

Die Herausforderung für die Verwaltung besteht darin, diesen Erwartungen gerecht zu werden. Denn Anspruch und Wirklichkeit klaffen weit auseinander: Nur 19 Prozent sagen, dass die Effizienz in Behörden und Ämtern genauso hoch ist wie in Wirtschaftsunternehmen. Bürger*innen, die mit den digitalen Verwaltungsangeboten zufrieden sind, bewerten die Effizienz dort zwar etwas besser (26 Prozent), aber selbst unter diesen generell Zufriedenen glauben die wenigsten, dass Behörden und Ämter mit der Effizienz der Wirtschaft mithalten können. Dies lässt vermuten, dass diese Bürger*innen trotz genereller Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot höhere Erwartungen an die Effizienz und damit auch an die Leistungsfähigkeit der Verwaltung haben, die derzeit nicht erfüllt werden.

E-Government bietet eine echte Chance: Während die Mehrheit der Bürger*innen (64 Prozent) den Kontakt mit Behörden und Ämtern als anstrengend empfindet (Tendenz steigend: +5 Prozentpunkte), sehen 71 Prozent einen echten Vorteil von einem digitalen gegenüber dem herkömmlichen analogen Weg. Zudem gibt es eine breite Zustimmung (68 Prozent) dafür, dass der Staat neue Technologien gezielt zur Effizienzsteigerung einsetzen soll (siehe Kapitel Künstliche Intelligenz [↘ Seite 40](#)).

Die Einstellung der Bevölkerung zeigt im Vergleich zum letzten Jahr an vielen Stellen einen zuversichtlich stimmenden Trend in der Beurteilung des Staates, der mit einigen positiven Signalen aus dem Lagebild (siehe Kapitel 2 Lagebild E-Government [↘ Seite 16](#)) übereinstimmt. Er zeigt, dass die Fortschritte der Verwaltungsdigitalisierung langsam auch bei den Bürger*innen ankommen. Insgesamt halten inzwischen mehr Menschen in Deutschland die Arbeit der Behörden und Ämter für genauso effizient wie die von Wirtschaftsunternehmen (19 Prozent, +6 Prozentpunkte). Damit geht einher, dass mehr Menschen als noch 2023 das Gefühl haben, dass der Staat ihr Leben leichter macht (16 Prozent, +4 Prozentpunkte). Auch wenn diese Ergebnisse noch viel Luft nach oben lassen, geht die Entwicklung in die richtige Richtung. Zusammen mit der vorsichtig wachsenden Zuversicht, dass der Staat die digitale Transformation in den nächsten 3 Jahren meistern könnte (29 Prozent, +3 Prozentpunkte), deutet dies darauf hin, dass die Investitionen und Bemühungen der letzten Jahre erste Früchte tragen. Diese Anstrengungen müssen unbedingt fortgesetzt und intensiviert werden.

19%

»Behörden und Ämter arbeiten mindestens genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen.«

BASIS: Alle Befragten –
DE (n=8.108)

PARTNER*INNEN

Leistungsfähige, digitale Verwaltung: Bollwerk unserer Demokratie



Eine moderne, digitale Verwaltung war nie so wichtig wie heute. Immer weniger Bürger*innen vertrauen dem Staat. Gleichzeitig ist nachgewiesen, dass Menschen, die mit digitalen Verwaltungsangeboten zufrieden sind, die Leistungsfähigkeit des Staates höher einschätzen. Die Feinde unserer Demokratie nutzen die Unzufriedenheit mit den Behörden, um unseren Staat verächtlich zu machen. Um dem zu begegnen, brauchen wir eine leistungsfähige digitale Verwaltung. Die Digitalisierung der Verwaltung kann und muss damit einen entscheidenden Beitrag zur Steigerung des Vertrauens der Bürger*innen in den Staat und damit zum Schutz unserer Demokratie leisten.

Corinna Krezer, Geschäftsführerin Accenture,
Leiterin Health & Public Service DACH und Europa

Barrieren und Treiber für die Nutzung von E-Government



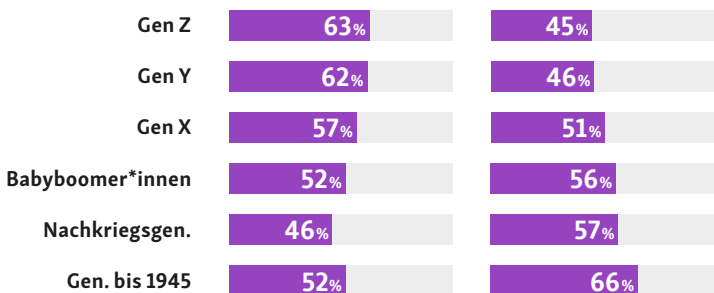
52%

geben als Grund gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Diensten an, dass sie sich digital ausweisen müssten.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108)

► Abb. 05: Ausgewählte Barrieren nach Generationen

FRAGE: Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich generell gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten?
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); Top3 (trifft voll und ganz zu/trifft zu/trifft eher zu)



Ich glaube, dass ich es am Ende doch offline zu Ende machen muss (...), weil es **nicht komplett online möglich ist.**

Ich möchte **lieber eine*n persönliche*n Ansprechpartner*in** für mein Anliegen haben.

Mangelnde Durchgängigkeit bleibt die größte Hürde für die Nutzung und Zufriedenheit der Bevölkerung mit E-Government-Leistungen (57 Prozent). [► Abb. 04](#) Dies ist kaum überraschend, da die Erwartungen der Bevölkerung stark von ihren Erfahrungen mit privatwirtschaftlichen Angeboten geprägt sind. Besonders die Digital Natives empfinden nicht vollständig digitalisierte Prozesse als größtes Hindernis, da sie in ihren sonstigen digitalen Erlebnissen nahtlose Abläufe gewohnt sind (Gen Z: 63 Prozent, Gen Y: 62 Prozent). [► Abb. 05](#)

Fehlende Durchgängigkeit kann unter anderem dadurch entstehen, dass eine digitale Identifikation erforderlich ist, diese aber nicht gelingt, weil sie entweder im Prozess noch nicht implementiert ist oder die Bürger*innen den Online-Ausweis noch nicht nutzen. Das Scheitern an der digitalen Identifikation selbst stellt die zweitgrößte Barriere für die Nutzung von E-Government dar (52 Prozent). Dies unterstreicht die Bedeutung des Online-Ausweises als wesentliche digitale Infrastrukturkomponente für das Gelingen der Verwaltungsdigitalisierung. Diese Ergebnisse sind ein weiterer Beleg dafür, dass digitale Angebote dann gut angenommen und genutzt werden, wenn sie einfach zu bedienen sind und einen klaren Vorteil gegenüber der analogen Nutzung bieten, z. B. durch Zeitersparnis oder geringeren Aufwand.

Die drittgrößte Hürde für die E-Government-Nutzung ist, dass viele Menschen es vorziehen, Behördenangelegenheiten persönlich zu regeln. Sobald jemand zum ersten Mal einen Online-Dienst nutzt, sinkt diese Hürde aber deutlich. Der eGovernment MONITOR zeigt seit Jahren: Wer einmal E-Government-Dienste genutzt hat, will das in der Regel auch in Zukunft tun. 9 von 10, die Dienstleistungen der Verwaltung online genutzt haben, würden dies wieder tun.

42 Prozent der Bürger*innen sagen, dass sie nicht wissen, ob eine bestimmte Dienstleistung online verfügbar ist. 38 Prozent haben Schwierigkeiten, sich auf den entsprechenden Websites zurechtzufinden. Und 66 Prozent wünschen sich, dass der Staat sie aktiv informiert, anstatt dass sie selbst nach Informationen suchen müssen. Aus all diesen Gründen ist es wichtig, die Öffentlichkeit besser über digitale Angebote zu informieren und diese leichter auffindbar zu machen.

Nur 32 Prozent der Bevölkerung halten digitale Behördenleistungen für weniger zuverlässig als den persönlichen Gang zum Amt. Damit ist diese Sorge weniger verbreitet als andere Hürden.

PARTNER*INNEN

Der Klick muss einfacher sein als der Gang zum Amt

Bürger*innen wollen keine unzähligen Anlaufstellen: Sie wollen transparente Bearbeitungsprozesse, die Nutzung bereits vorliegender Daten und insbesondere eine zentrale Plattform für digitale Verwaltung. Gemeinsam mit dem Bundesministerium des Innern und für Heimat arbeiten wir an einer solchen zentralen Anlaufstelle, dem Bundesportal, und bringen so noch mehr Geschwindigkeit in die Verwaltungsdigitalisierung.

Dorothea Schneider, Senior Solution Managerin
Digital Government, Bundesdruckerei GmbH

47%

»Eine zentrale Plattform würde mich dazu ermutigen, (mehr) Behördendienste digital in Anspruch zu nehmen.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108)

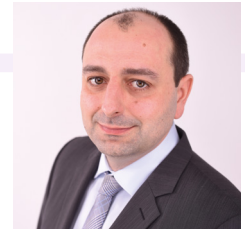
Die 3 wichtigsten Gründe, warum mehr Menschen E-Government-Angebote nutzen würden, beziehen sich auf die Einfachheit und Geschwindigkeit von Zugang zu sowie Antragstellung und Erhalt von Leistungen: [Abb. 03](#)

Die meisten Bürger*innen wünschen sich eine zentrale Plattform (47 Prozent), auf der alle benötigten digitalen Verwaltungsdienste gebündelt werden. Besonders die aktuell unzufriedenen Bürger*innen würden sich durch einen solchen zentralen Zugang motivieren lassen, E-Government-Dienste zu nutzen (57 Prozent).

An zweiter Stelle der Motivationsfaktoren steht der schnellere Erhalt der Leistungen im Vergleich zum analogen Weg, z. B. bei der Beantragung eines Reisepasses oder des Bürgergelds (46 Prozent). Auch bei den Unzufriedenen ist dies mit 56 Prozent ein wichtiger Treiber. Für die Generation Y ist der schnelle Erhalt von Leistungen sogar der wichtigste Grund (49 Prozent), gefolgt von einer zentralen Plattform (46 Prozent) und der einfachen Abwicklung per App (43 Prozent).

An dritter Stelle der Motivationsfaktoren steht die Personalisierung (42 Prozent). Das bedeutet, dass die Bürger*innen ihre Daten nicht jedes Mal neu eingeben möchten, sondern sich wünschen, dass die Verwaltung bereits eingegebene Daten weiterverwendet.

EXPERT*INNEN



Bürger*innen müssen merken, dass der Staat aktiv auf ihre Bedürfnisse eingeht

Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR ergänzen die unserer Studie: Eine zunehmende Unzufriedenheit mit staatlichen Institutionen untergräbt das Vertrauen in die Demokratie. Sind staatliche Institutionen aber leistungs- und anpassungsfähig, nimmt die Frustration ab und das Vertrauen in die Demokratie steigt. Die Digitalisierung der Verwaltung kann hier einen wichtigen Beitrag leisten, wobei ich die indirekte Wirkung für bedeutsamer halte als die direkte. In unserer Studie ging es weniger darum, dass die Bürger*innen selbst von politischen Maßnahmen profitieren, als um die Wahrnehmung, dass sich der Staat aktiv um ihre Anliegen kümmert. Zentral scheint mir daher, dass die Digitalisierung die Effizienz von Verwaltungsprozessen erhöht. Damit werden personelle Ressourcen freigesetzt, die genutzt werden können, um den Kontakt zu den Bürger*innen zu stärken und deren Anliegen schneller und zielgerichteter zu bearbeiten – auch analog.

Die Mehrheit steht fest hinter der freiheitlich-demokratischen Grundordnung.

Mit Blick auf das schwindende Vertrauen in den Staat scheint es mir wichtig, zu betonen, dass die Mehrheit der Bevölkerung nach wie vor fest hinter der freiheitlich-demokratischen Grundordnung steht. Bei allen Bemühungen um die Frustrierten darf diese Mehrheit nicht aus dem Blick geraten. Um Vertrauen zu erhalten und zurückzugewinnen, müssen die Institutionen responsiv sein. Das heißt, sie müssen für die Bürger*innen leicht erreichbar, offen für deren Anliegen, verständlich in ihrer Kommunikation und transparent in ihren Entscheidungsprozessen sein. Eine solche Bürger*innennähe objektiv herzustellen, etwa durch die Schaffung der technischen Voraussetzungen für Online-Eingaben, reicht dafür nicht aus. Viel wichtiger ist die Wahrnehmung von Bürger*innennähe, also das Gefühl, dass der Staat auch für mich persönlich da ist. Die Digitalisierung von Verwaltungsprozessen kann staatliche Stellen befähigen, flexibler und schneller auf Anliegen von Bürger*innen zu reagieren. Entscheidend sind dabei Nutzer*innenfreundlichkeit, Verständlichkeit und Funktionalität der digitalen Services.

Dr. Robert Gold

Stellvertretender Forschungsbereichsleiter
(Innovation & Internationaler Wettbewerb),
Kiel Institut für Weltwirtschaft

Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code





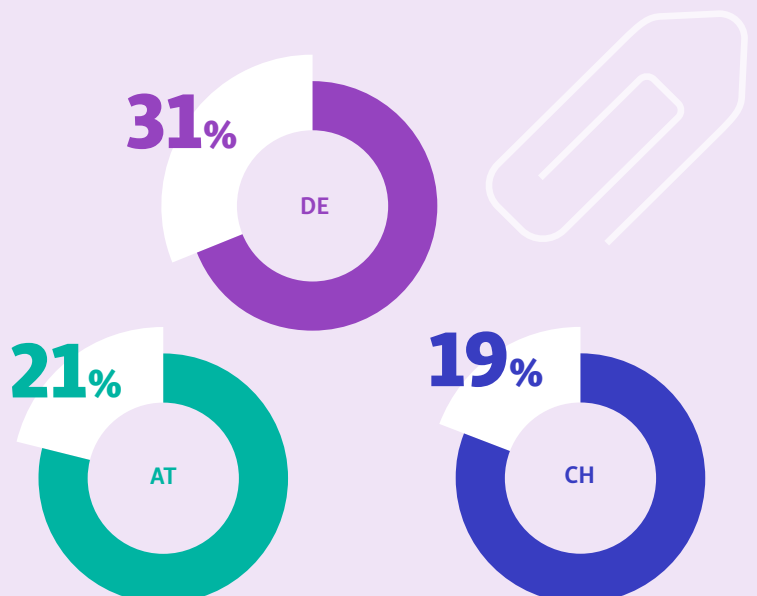
Lagebild E-Government

RELEVANZ

Die Verwaltung muss sich modernisieren, um mit den steigenden Anforderungen der Bevölkerung Schritt zu halten. Die Bürger*innen erwarten, dass sie Leistungen der Verwaltung genauso einfach digital nutzen können wie im Alltag. Auch der Fachkräftemangel und komplexer werdende Aufgaben erfordern mehr Effizienz. Damit diese digitale Transformation gelingt, müssen Hürden für die Akzeptanz und Nutzung abgebaut werden. Das beginnt bei der Bekanntheit und Auffindbarkeit der benötigten Leistungen, geht über die durchgängige digitale Abwicklung inklusive der Möglichkeit, sich digital auszuweisen, und endet bei der unkomplizierten Kommunikation mit Behörden über den Stand eines Anliegens. Digitale Verwaltungsangebote haben das Potenzial, das Leben aller Beteiligten gleichermaßen leichter zu machen. Dazu müssen sie aber entlang der Bedürfnisse der Zielgruppe entwickelt werden.

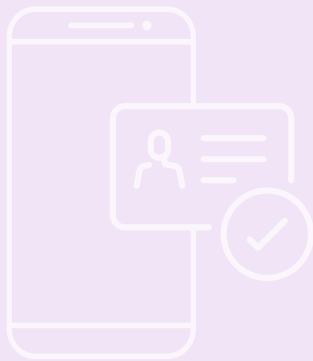
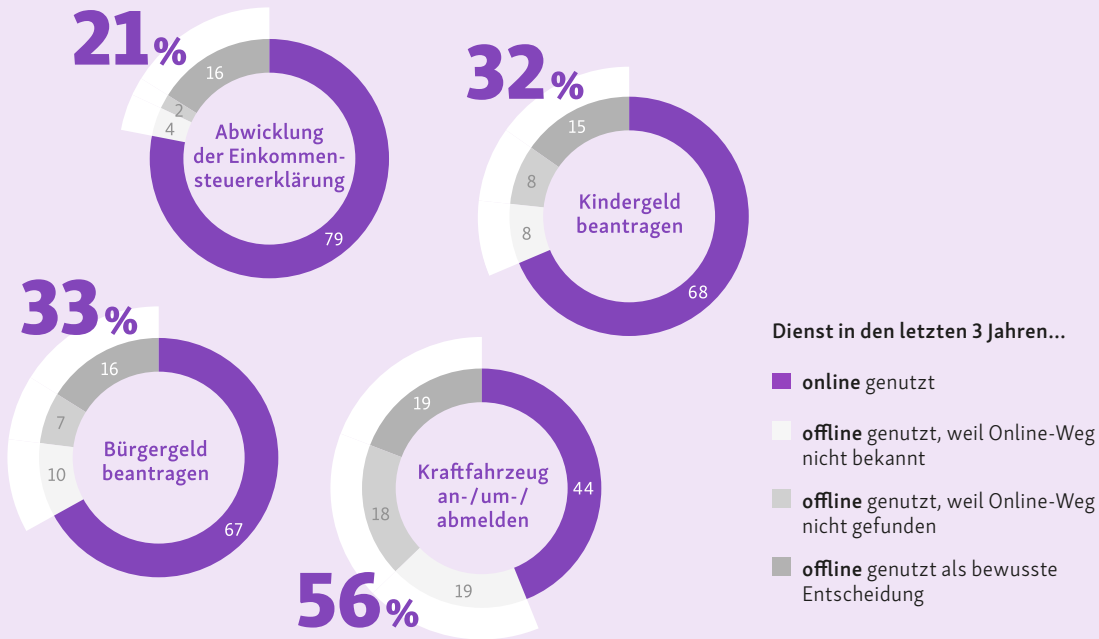
► Abb. 06: Die Digitale Nutzungslücke (12 Monate)

FRAGE: Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Anliegen, für das Sie ein Amt oder eine Behörde brauchten? Haben Sie dies teilweise oder vollständig online erledigt? | BASIS: Alle Befragten mit allgemeinem Bedarf an Behördendiensten in den letzten 12 Monaten – DE (n=5.922); AT (n=724); CH (n=705); Kein Zeitvergleich wegen neuer Fragestellung (siehe Info-Kasten S. 25)



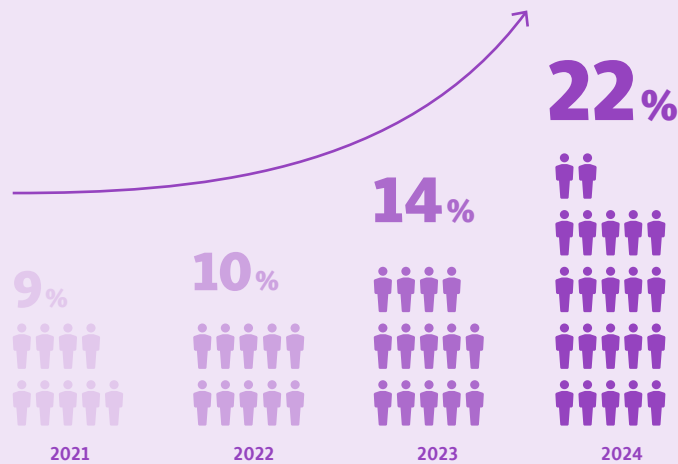
► Abb. 07: Nutzungslücke einzelner Leistungen

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren (ganz oder teilweise) online erledigt? Wenn offline: Gibt es Ihres Wissens die Möglichkeit, diese Erledigung 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, die in den letzten 3 Jahren Bedarf an dieser Leistung hatten (DE); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung



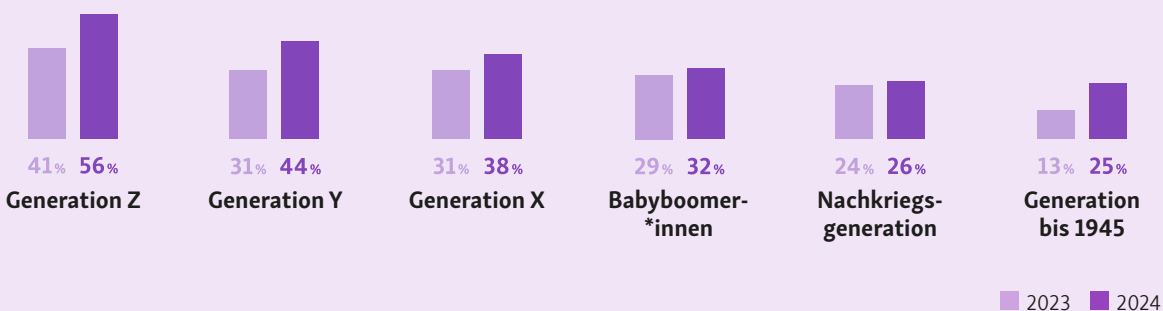
► Abb. 08: Nutzung Online-Ausweis

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471)



► Abb. 09: Einsatzbereitschaft des Online-Ausweises nach Generationen

FRAGE: Ist Ihr Online-Ausweis einsatzbereit? (Hinweis: Dazu müssen Sie eine eigene PIN gesetzt haben.) | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471)



Online-Ausweis als Vertrauensanker

56%⁺¹⁵



verfügen in der Generation Z über einen einsatzbereiten Online-Ausweis.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis in der Generation Z – DE (n=676); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Grundvoraussetzung Einsatzbereitschaft

Die Bundesregierung misst in ihrer Digitalstrategie einer staatlichen digitalen Identität an verschiedenen Stellen große Bedeutung bei: Sie ist einerseits eine praktische Voraussetzung für eine Vielzahl von E-Government-Dienstleistungen und andererseits ein vertrauensbildendes Element in der Beziehung zwischen Bevölkerung und Staat. Dies begründet den dortigen Appell, dass die Bereitstellung „sicherer und nutzerfreundlicher digitaler Identitäten“ (siehe Digitalstrategie der Bundesregierung, S. 11) eine Kernaufgabe des Staates ist.

Auch die Praxis zeigt, dass die Möglichkeit, sich digital ausweisen zu können, ein zentraler Bestandteil vieler digitaler Verwaltungsprozesse

ist und deren Nutzung maßgeblich beeinflusst. So haben 24 Prozent der Bürger*innen bereits einen Online-Vorgang abgebrochen, weil eine digitale Identifikation nötig wurde. Für jede*n Zweite*n stellt die Notwendigkeit, sich digital ausweisen zu müssen, sogar ein Hindernis für die (intensivere) Nutzung von E-Government-Diensten dar.

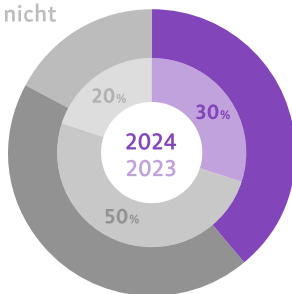


52%

geben als Grund gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Diensten an, dass sie sich digital ausweisen müssten.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108)

17%⁻³
weiß nicht



39%⁺⁹

Online-Ausweis einsatzbereit

44%⁻⁶

Online-Ausweis nicht einsatzbereit

► Abb. 10: Einsatzbereitschaft des Online-Ausweises

FRAGE: Ist Ihr Online-Ausweis einsatzbereit? (Hinweis: Dazu müssen Sie eine eigene PIN gesetzt haben.) | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Bereits seit Einführung des Personalausweises im Scheckkartenformat im Jahr 2010 ermöglicht ein Chip den Bürger*innen, sich über die Online-Funktion digital zu identifizieren. Seit 2017 ist diese Funktion auch in allen gültigen Personalausweisen automatisch aktiviert, für die Nutzung muss lediglich eine persönliche 6-stellige PIN festgelegt werden. Während der Chip also grundsätzlich in jedem Ausweis vorhanden und aktiv ist, muss die PIN von der*dem Ausweisinhaber*in aktiv festgelegt werden. Erst nach diesem Schritt ist der Online-Ausweis einsatzbereit, was 2023 erst bei 30 Prozent der Bevölkerung der Fall war. Doch das Interesse steigt deutlich: In diesem Jahr liegt der Anteil der Personen mit grundsätzlich einsatzfähigem Ausweis bei 39 Prozent. [↘ Abb. 10](#)

Dieser Aufwärtstrend zeigt sich in allen Generationen, besonders deutlich in den digital affinen jüngeren Generationen Z (+15 Prozentpunkte) und Y (+13 Prozentpunkte). In der Generation Z ist erstmals mehr als die Hälfte der Ausweise bereit für den digitalen Einsatz. Aber auch die älteste Generation (bis 1945) konnte mit einem Zuwachs von 12 Prozentpunkten auf 25 Prozent im Vergleich zu den Babyboomer*innen und der Nachkriegsgeneration deutlich aufholen. [↘ Abb. 09](#)

PARTNER*INNEN

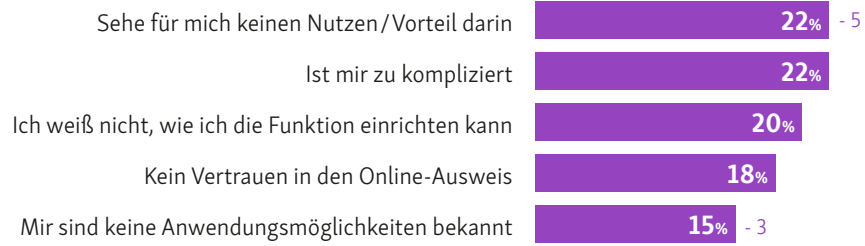
Vertrauen stärken – jetzt

Deutschlands Online-Ausweis gilt als eines der sichersten Systeme weltweit und wird die Basis der deutschen EUDI-Wallet darstellen. Ein enger Dialog mit Bürger*innen bleibt essenziell, um das Vertrauen in den Online-Ausweis durch Transparenz über Anwendungsfälle, Komfort und Sicherheitsmechanismen zu stärken. Nur wenn wir Nutzer*innenzentrierung priorisieren, erreichen wir den flächendeckenden Einsatz.

Sandra Bauer, Direktorin bei Capgemini Invent Deutschland

Top 5

Gründe gegen einsatzbereiten Online-Ausweis



► **Abb. 11: Barrieren Einsatzbereitschaft**

FRAGE: Warum ist der Online-Ausweis bei Ihnen nicht einsatzbereit?
BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis, bei denen der Online-Ausweis nicht einsatzbereit ist – DE (n=4.616); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Positive Veränderungen sind auch bei den Personen zu beobachten, die noch keine PIN für ihren Online-Ausweis festgelegt haben: Weniger Menschen als noch vor einem Jahr glauben, dass sie keinen Nutzen aus ihrem Online-Ausweis ziehen können. Fehlende Anwendungsmöglichkeiten werden ebenfalls etwas seltener als Grund genannt, warum die Online-Funktion nicht einsatzbereit ist. [Abb. 11](#) Die Bemühungen der letzten Jahre, Anwendungsfälle zu schaffen, scheint spürbar Wirkung zu entfalten und zu steigendem Interesse und höherer Nutzungsbereitschaft zu führen, was sich auch positiv auf die tatsächlichen Nutzungszahlen auswirkt.

Nutzungsanstieg beim Online-Ausweis

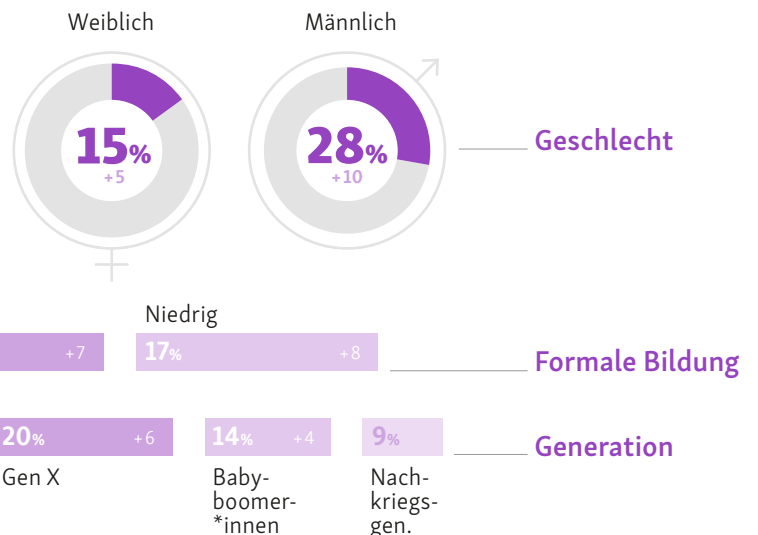
Die Nutzung des Online-Ausweises nimmt in diesem Jahr deutlich an Fahrt auf, nachdem sie in den letzten Jahren nur langsam angestiegen war. Der Anteil der deutschen Personalausweisbesitzer*innen, die ihren Online-Ausweis tatsächlich verwenden, hat sich von 14 Prozent im letzten Jahr auf 22 Prozent erhöht. [Abb. 08](#) Dies ist der größte Anstieg der Nutzungsquoten seit Beginn der Messung dieses Indikators. Bemerkenswert ist, dass der Nutzungszuwachs in allen Bevölkerungsgruppen zu verzeichnen ist.

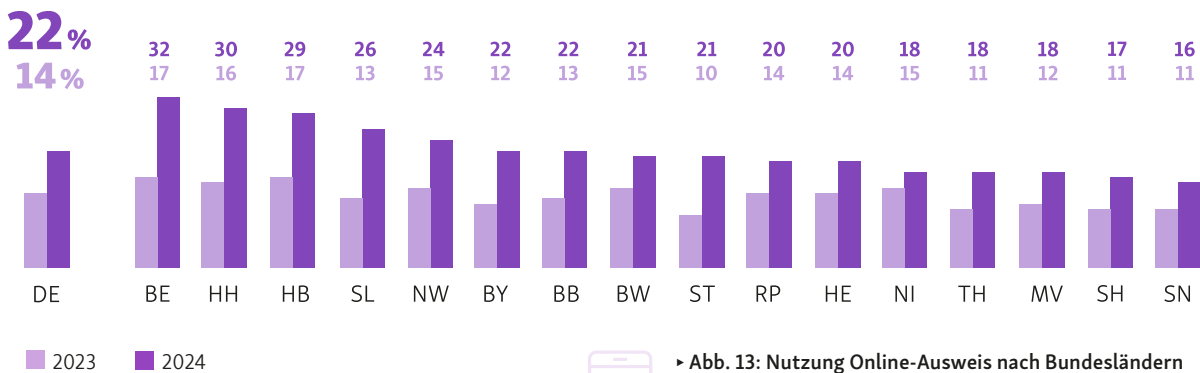
Nichtsdestotrotz bestehen weiterhin regionale und soziodemografische Unterschiede: [Abb. 12](#) Geschlecht, Alter und Bildung beeinflussen die Nutzung des Online-Ausweises weiterhin und noch stärker als im Vorjahr. Tendenziell sind die Nutzer*innen jünger, formal höher gebildet oder männlich. Diese Gruppen sind in der Regel digital affiner und nutzen daher digitale Angebote generell häufiger. Für den Online-Ausweis bedeutet dies, dass noch nicht alle Bevölkerungsgruppen diese wichtige Voraussetzung für die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste nutzen (können).

Auch bei den Bundesländern zeigen sich zum Teil große Unterschiede, mit einem klaren Gefälle zwischen Stadtstaaten (31 Prozent) und Flächenländern (21 Prozent). Auch die Spannweite zwischen einzelnen Ländern vergrößert sich und reicht nun von 16 Prozent (Sachsen) bis 32 Prozent (Berlin). [Abb. 13](#)

► **Abb. 12: Online-Ausweis-Nutzung nach Soziodemografie**

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten





► **Abb. 13: Nutzung Online-Ausweis nach Bundesländern**

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt?
BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.471);
Angaben in Prozent



Der Anteil der Nicht-Nutzer*innen des Online-Ausweises bleibt mit 78 Prozent weiterhin hoch. Um diese Menschen für die Nutzung des Online-Ausweises zu mobilisieren, müssen sie vor allem motiviert werden, den Online-Ausweis mit einer PIN einsatzfähig zu machen (siehe oben). Gleichzeitig müssen bestehende Nutzungsbarrieren abgebaut werden, denn 17 Prozent der deutschen Ausweisbesitzer*innen haben zwar eine PIN eingerichtet, nutzen ihren Online-Ausweis aber (noch) nicht. Für diese Gruppe stellen fehlende oder unbekannte Anwendungsmöglichkeiten das größte Hindernis dar. Positiv ist, dass dieses Hemmnis im Vergleich zum Vorjahr verringert werden konnte. Dennoch muss beobachtet werden, wie sich das Vertrauen in den Online-Ausweis entwickelt, da hier im Vergleich zum letzten Jahr ein leichter Anstieg an Misstrauen von 3 Prozentpunkten als Nutzungsbarriere zu verzeichnen ist.

Die Möglichkeit, den Online-Ausweis mobil zu nutzen, ist eine wichtige Chance: Für 84 Prozent der Nutzer*innen ist das Smartphone die deutlich beliebtere Schnittstelle gegenüber dem Lesegerät, Tendenz steigend. Andererseits liegt hier auch eine relevante Hürde: Nur 37 Prozent der Personalausweisinhaber*innen (inkl. Online-Ausweisnutzer*innen) kennen die Möglichkeit, den Online-Ausweis mit dem Smartphone zu nutzen.

Dabei ist das Interesse an mobiler Identifikation grundsätzlich sehr hoch. Mehr als jede*r Zweite befürwortet eine einheitliche Ausweislösung auf dem Smartphone für alle Lebensbereiche (auch außerhalb der Verwaltung).

Diese große Zustimmung hängt vermutlich mit der Lebensrealität vieler Bürger*innen zusammen: 37 Prozent verwenden bereits eine Wallet auf ihrem Smartphone, auch hier mit klar steigender Tendenz (+9 Prozentpunkte gegenüber 2023). Solche Alltagserfahrungen legen die Bürger*innen ihren Erwartungen an die Verwaltung zugrunde (siehe Kapitel 1 Leistungsfähigkeit des Staates [↘ Seite 10](#)).

Aktuelle Rolle der BundID

Die BundID (deren Umbenennung in „DeutschlandID“ bereits angekündigt wurde) greift als zentrales Nutzer*innenkonto für digitale Behördenvorgänge ebenfalls auf den Online-Ausweis zurück. Er ist dort eine von 4 Authentifizierungsmöglichkeiten.

PARTNER*INNEN

Den Online-Ausweis gemeinsam erfolgreich machen

Die aktuell noch geringe Nutzung der eID liegt nicht am Desinteresse der Bürger*innen, sondern an fehlenden Anwendungsfällen in der Verwaltung und Wirtschaft. Ohne Zunahme an Anwendungsfällen bleibt die eID auch die nächsten Jahre unter ihren Möglichkeiten. Es ist höchste Zeit, die eID in allen relevanten Bereichen zur Pflicht zu machen und endlich ihr volles Potenzial auszu-schöpfen.

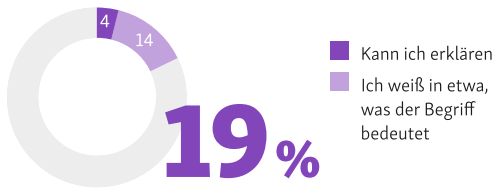
Christiane Fritsch, Tribe Lead Digital Leadership
ING Deutschland und Vizepräsidentin Initiative D21

55%

»Ich fände es (sehr) gut, wenn ich mich zukünftig überall* mit meinem Personalausweis auf dem Smartphone ausweisen könnte.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108);

*z.B. Fitnessstudio, Krankenkassen, Ämter und Behörden, Bibliotheken, Universitäten

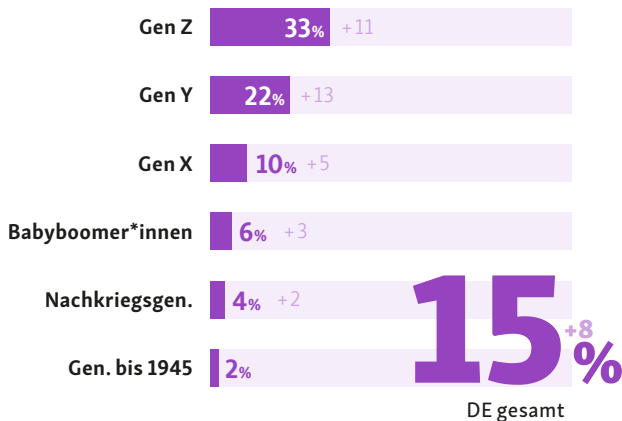


► Abb. 14: Begriffskennntnis „BundID“

FRAGE: Wie gut kennen Sie den Begriff „BundID“?
 BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); Angaben in Prozent;
 Abweichungen zur Gesamtsumme aufgrund von Rundung

Lediglich 19 Prozent können den Begriff „BundID“ erklären oder wissen in etwa, was sich dahinter verbirgt. ▽ Abb. 14 Für den geplanten kommunikativen Neustart durch die Umbenennung in DeutschlandID ist der geringe Bekanntheitsgrad allerdings eher von Vorteil. Die Nutzung ist mit 15 Prozent ebenfalls überschaubar, gegenüber 2023 aber um 8 Prozentpunkte gestiegen. Dieser Zuwachs ist insbesondere bei der Generation Z zu beobachten, von der bereits jede*r Dritte entsprechende Nutzungserfahrungen gemacht hat (+11 Prozentpunkte). ▽ Abb. 15 Der im letzten Jahr vermutlich durch die Energiepreispause ausgelöste Schub scheint sich fortzusetzen.

Wichtigstes Nutzungsmotiv für die BundID ist aus Sicht der Bürger*innen der Austausch von Dokumenten mit Behörden (44 Prozent). Fast ebenso interessant ist mit 40 Prozent der einmalige Login, der die Nutzer*innen bei allen folgenden Behördenvorgängen automatisch identifiziert und ihre Daten übermittelt. Bei ausnahmslos allen Motivatoren zeigt sich eine deutlich höhere Zustimmung bei formal höher Gebildeten. Formal niedrig Gebildete lassen sich hingegen überdurchschnittlich häufig von keinem der Motivatoren zu einer (zukünftigen) Nutzung der BundID überzeugen (30 Prozent), was mit einer generell geringeren E-Government-Affinität dieser Bevölkerungsgruppe zusammenhängen könnte.



► Abb. 15: Nutzung „BundID“

FRAGE: Haben Sie die BundID bereits genutzt?
 BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108);
 Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten



EXPERT*INNEN

In Dänemark ermöglicht eine einzige digitale Identität Zugang zu über 2.000 Dienstleistungen – öffentlich wie privat

Die Akzeptanz digitaler Identitäten in Dänemark beruht auf einem nutzer*innenzentrierten Modell, das hohe Sicherheit, Datenschutz und intuitive Bedienbarkeit vereint. Durch eine einzige digitale Identität ermöglicht das von Nets entwickelte MitID-System den Zugang zu über 2.000 öffentlichen und privaten Dienstleistungen, was den Alltag der Bürger*innen komfortabel gestaltet. Die Integration in viele Lebensbereiche sowie umfassende Informationskampagnen stärken das Vertrauen in digitale Identitäten und fördern deren Verwendung. Diese positive Erfahrung zeigt, wie digitale Identitäten das Leben vereinfachen können.

Für einen einheitlichen digitalen Markt in Europa müssen wir interdisziplinär und grenzüberschreitend zusammenarbeiten.

Für Deutschland sind eine Verbesserung der Nutzer*innenfreundlichkeit, die Einführung mobiler Lösungen und die Ausweitung von Anwendungsmöglichkeiten entscheidend, um die Nutzung der Online-Ausweisfunktion zu steigern. Öffentlichkeitsarbeit zur Aufklärung und Anreize können das Bewusstsein und Interesse der Bürger*innen erhöhen. Darüber hinaus ist es wichtig, Schulungsprogramme anzubieten, um die Bürger*innen im Umgang mit den digitalen Services zu unterstützen.

Die Herausforderungen der eIDAS-Verordnung und der Einführung der EUID-Wallet erfordern interdisziplinäre Zusammenarbeit und den internationalen Austausch über bewährte Praktiken. Insgesamt bietet die digitale Transformation Chancen für die Schaffung eines einheitlichen digitalen Marktes in Europa, der grenzüberschreitende Dienstleistungen einfacher und sicherer macht. Von diesen Fortschritten könnten alle Mitgliedstaaten profitieren. Nur durch innovative Lösungen, die sich an den Bedürfnissen der Bürger*innen orientieren, können wir langfristig das Vertrauen in digitale Identitäten stärken und die Grundlagen für eine erfolgreiche digitale Zukunft schaffen.

Roland Eichenauer

Vice President of Sales and Business Development, Nets DanID

Das ausführliche Interview finden Sie unter diesem QR-Code



76%

der Österreicher*innen haben eine Vorstellung davon, was die ID Austria ist.

BASIS: Alle Befragten – AT (n=1.005)

PARTNER*INNEN

Mit dem Ausbau digitaler Ausweise festigt Österreich seine Vorreiterrolle im Bereich Mobile Government

Die österreichische digitale Identität ID Austria bietet mithilfe der App „Digitales Amt“ eine sichere Identifikation für digitale Services – immer und überall. ID Austria mit der App „eAusweise“ ermöglicht digitale Ausweise, derzeit (August 2024) werden rund 600.000 Digitale Führerscheine, 265.000 Digitale Altersnachweise, 500.000 Digitale Zulassungsscheine und knapp 100.000 Digitale Identitätsnachweise genutzt.

Claudia Plakolm, Staatssekretärin für Digitalisierung, Jugend und Zivildienst in Österreich

Digitale Identifikation in Österreich

In Österreich wurde die digitale Identifikation Ende letzten Jahres final von der Handy-Signatur auf die ID Austria umgestellt. Drei Viertel der österreichischen Online-Bevölkerung ab 16 Jahren weiß, was der Begriff bedeutet, oder traut sich sogar eine Erklärung zu.

Wie ihr Vorgänger ermöglicht die ID Austria eine rechtsgültige elektronische Unterschrift, die der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt ist. Der Fokus liegt dabei auf der mobilen Anwendung: Sie nutzt die Fingerabdruck- oder Gesichtserkennungsfunktion des Smartphones, alternativ auch eine PIN. Auch Varianten ohne Smartphone stehen zur Verfügung (FIDO-Token oder Signaturkarten).

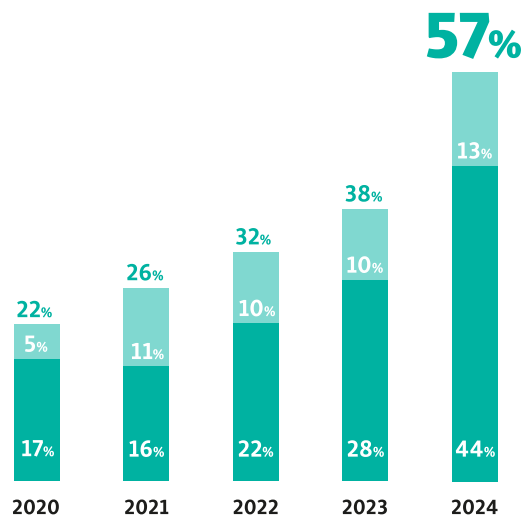
Die ID Austria ist die Basis für digitale Ausweise. Nach dem Führerschein, dem Zulassungsschein und dem Altersnachweis ist es nun auch möglich, seine Identität digital nachzuweisen.

Die Zahlen der App „Digitales Amt“ (oesterreich.gv.at) zeigen deutlich, welchen Schwung die mobile Nutzung der digitalen Identifikation durch die ID Austria erhalten hat: Nach einem kontinuierlichen Anstieg der Nutzung über die letzten Jahre hinweg gibt es in diesem Jahr einen großen Sprung nach oben. 57 Prozent der Österreicher*innen mit Smartphone nutzen nun die Verwaltungsapp, das sind 19 Prozentpunkte mehr als in 2023. [Abb. 16](#) Wesentlicher Treiber für den Zuwachs ist die „Single Sign On“-Möglichkeit.

64%

der Österreicher*innen geben an, die ID Austria, eine Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion zu besitzen.

BASIS: Alle Befragten – AT (n=1.005)



► **Abb. 16: 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=601)

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

Nutzung und Akzeptanz im Überblick

Aktuelle Nutzung von E-Government

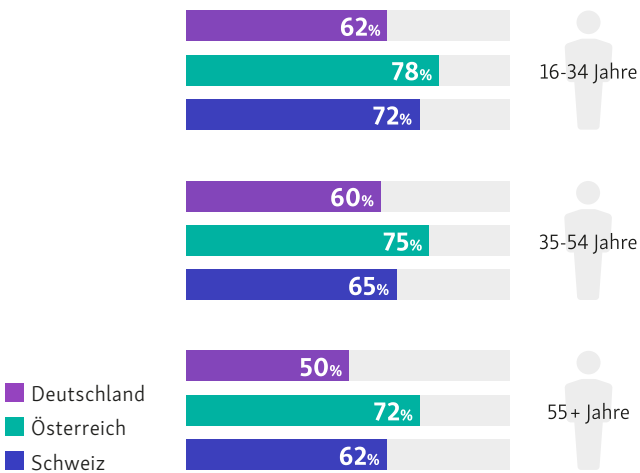
Der erste allgemeine Indikator für die Akzeptanz der digitalen Verwaltung in der Bevölkerung ist die aktuelle E-Government-Nutzung. Im Jahr 2024 liegt der Anteil derer, die E-Government in den letzten 12 Monaten genutzt haben, wie im Vorjahr bei 56 Prozent. [Abb. 17](#) Damit nutzt mehr als die Hälfte der Bevölkerung E-Government. Das war nicht immer so – zu Beginn der Messung im Jahr 2011 waren es 40 Prozent, und noch bis 2019 lag die Quote unter 50 Prozent. Erst durch das Onlinezugangsgesetz (OZG) und weitere Maßnahmen und Initiativen auf Bundes- und Landesebene konnte eine breitere Bevölkerungsschicht erreicht werden. Sicherlich hat auch die Corona-Pandemie eine Rolle gespielt, allerdings tendenziell weniger stark als andere Entwicklungen (siehe eGovernment MONITOR 2020 und 2021). Auffällig ist, dass in Deutschland nach wie vor eher jüngere (62 Prozent) als ältere Menschen (50 Prozent) mit digitalen Verwaltungsleistungen erreicht werden.

Österreich und die Schweiz liegen weiterhin vor Deutschland. Beide Länder konnten sich gegenüber 2023 verbessern (AT: +5 Prozentpunkte, CH: +6 Prozentpunkte). In Österreich sind zudem die Unterschiede zwischen den Altersgruppen deutlich geringer als in Deutschland. E-Government erreicht dort die Bürger*innen ab 55 Jahren (72 Prozent) fast ebenso gut wie die Jüngeren unter 35 Jahren (78 Prozent).

Mobile Nutzung

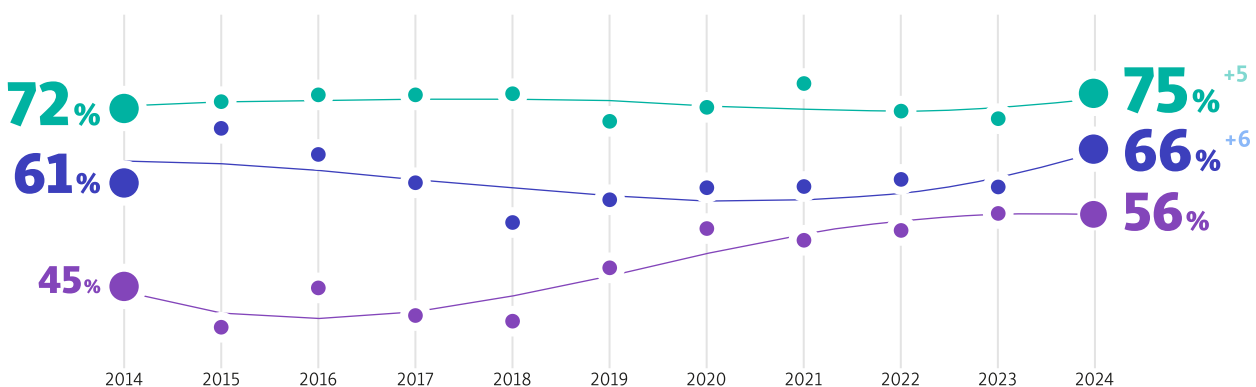
59 Prozent derjenigen, die ein Smartphone oder Tablet besitzen und Erfahrung mit E-Government haben, haben bereits digitale Verwaltungsleistungen mobil genutzt. In den jüngeren Altersgruppen ist diese mobile E-Government-Nutzung deutlich höher als in den älteren. [Abb. 18](#) 44 Prozent der 16- bis 34-Jährigen geben außerdem an, dass es sie zur Nutzung von E-Government motivieren würde, wenn sie einfach alles in einer App abwickeln könnten. 38 Prozent in dieser Altersgruppe hält es von der Nutzung ab, dass die Angebote auf dem mobilen Endgerät nicht (gut) funktionieren (siehe Kapitel 1 Leistungsfähigkeit des Staates [Seite 10](#)).

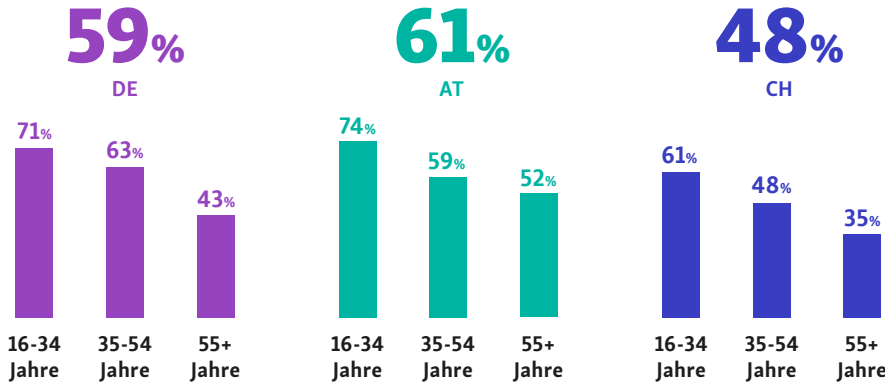
Die Kluft zwischen der jüngsten und der ältesten Altersgruppe in der mobilen E-Government-Nutzung besteht in allen 3 Ländern – in Deutschland ist sie aber mit 28 Prozentpunkten besonders groß.



► **Abb. 17: Aktuelle Nutzung von E-Government**

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= 8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten





► **Abb. 18: Mobile E-Government-Nutzung**
 FRAGE: Haben Sie für die Nutzung [im Zusammenhang mit einem Online-Behördendienst] schon einmal ein Smartphone oder Tablet benutzt? | BASIS (neu!): Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben und ein Smartphone und/oder Tablet nutzen – DE (n=5.945); AT (n=823); CH (n=745); Hinweis: Kein Zeitvergleich möglich, da im letzten Jahr noch alle E-Government-Nutzer*innen Basis waren

Wozu das Smartphone oder Tablet besonders oft genutzt wird, unterscheidet sich zwischen den D-A-CH-Ländern. Während in Österreich und der Schweiz häufig der Identitätsnachweis mobil erfolgt, bereiten die Bürger*innen in Deutschland mit ihrem mobilen Gerät vor allem ihren persönlichen Kontakt mit dem Amt vor. [Abb. 19](#) Sie recherchieren beispielsweise die Anfahrt zum Amt, Öffnungszeiten oder Telefonnummern oder vereinbaren einen Termin vor Ort. Dass man sich in Deutschland noch vergleichsweise selten per Smartphone oder Tablet ausweist, liegt sicherlich auch an der moderaten Nutzungsquote des Online-Ausweises. Dabei ist der Identitätsnachweis grundsätzlich eine ideale Anwendung für mobile Endgeräte, da sich das Smartphone als Lesegerät etabliert hat (siehe Unterkapitel Online-Ausweis als Vertrauensanker [Seite 18](#)). Letztlich erledigen die Bürger*innen in Österreich und der Schweiz aber auch häufiger notwendige Aktivitäten rund um einen Antrag mobil, sie laden etwa Unterlagen hoch oder verschicken E-Mails. Vor allem in Österreich ist der Schritt von der mobilen Vorbereitung bis zur vollständigen Abwicklung eines Anliegens über das mobile Endgerät bereits Alltag, aber auch in der Schweiz sind die mobile Vorbereitung und die vollständige Abwicklung von Behördenangelegenheiten weiter verbreitet als in Deutschland.

PARTNER*INNEN



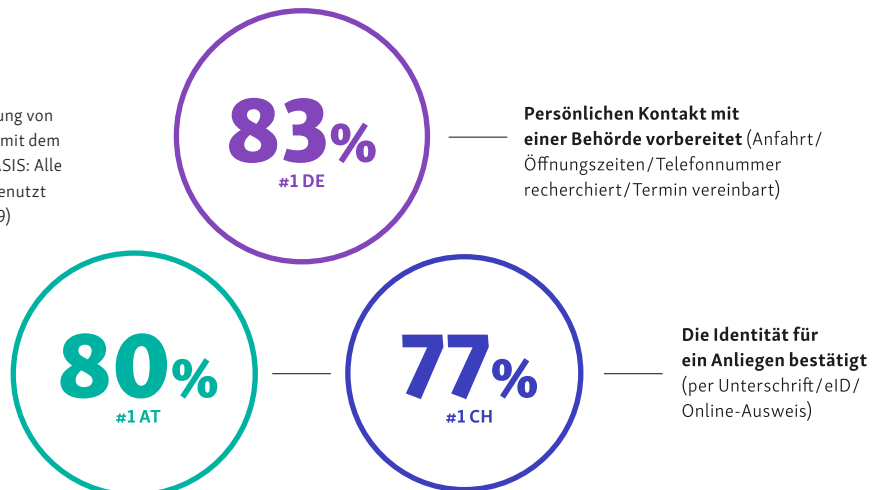
Verwaltung mobil nutzen

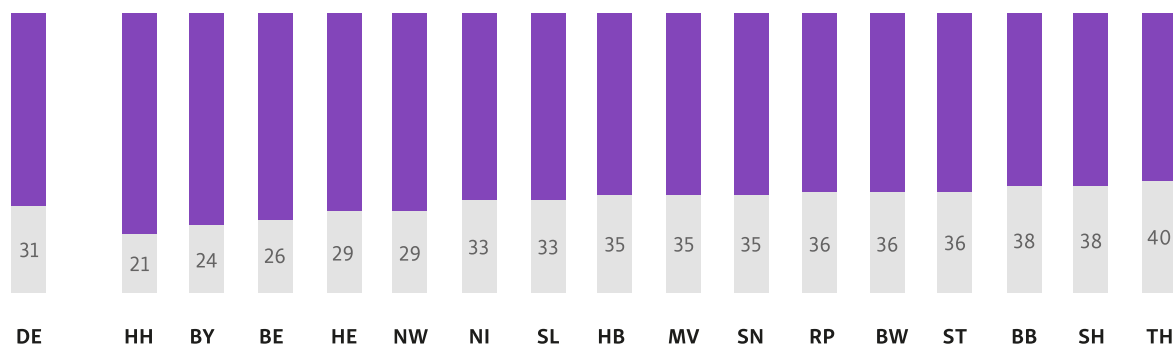
Im Rahmen des E-Government gewinnt die mobile Nutzung von Serviceangeboten der öffentlichen Verwaltung zunehmend an Bedeutung. Bürger*innen wollen Verwaltungsdienstleistungen bequem von unterwegs aus nutzen, was Zeit und Aufwand spart. Über mobile Anwendungen können Anträge gestellt, Termine vereinbart oder wichtige Dokumente abgerufen werden. Diese digitalen Angebote tragen zur Effizienzsteigerung bei und ermöglichen einen unkomplizierten Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen. Die Entwicklung sicherer mobiler Plattformen gewährleistet dabei den Schutz sensibler Daten. Mobile Serviceangebote machen die öffentliche Verwaltung flexibler und bürgernäher, indem sie den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen erheblich erleichtern.

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

► **Abb. 19: Top Nutzungsanlass von mobilem E-Government**

FRAGE: Bitte denken Sie an Ihre mobile Nutzung von Online-Behördendiensten zurück. Haben Sie mit dem Smartphone oder Tablet schon einmal...? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government mobil genutzt haben – DE (n=3.535); AT (n=506); CH (n=349)





► **Abb. 20: Digitale Nutzungslücke in den Bundesländern**

FRAGE: Hatten Sie in den letzten 12 Monaten ein Anliegen, für das Sie ein Amt oder eine Behörde brauchten? Haben Sie dies teilweise oder vollständig online erledigt? | BASIS: Alle Befragten mit allgemeinem Bedarf an Behördendiensten in den letzten 12 Monaten – DE (n=5.922); Angaben in Prozent; Kein Zeitvergleich möglich, siehe Info-Kasten

■ Online-Zugang wird genutzt

■ Offline-Zugang wird genutzt: Digitale Nutzungslücke

Digitale Nutzungslücke

Die Digitale Nutzungslücke ist ein zentraler Indikator für die Akzeptanz digitaler Verwaltungsleistungen in der Bevölkerung. Sie zeigt die ungenutzten Potenziale von E-Government auf und beziffert den Anteil der Personen, die ihren Bedarf an einer Verwaltungsleistung nicht online gedeckt haben. Wir unterscheiden zwischen einer allgemeinen Digitalen Nutzungslücke (alle Anliegen der letzten 12 Monate) und einer leistungsspezifischen Digitalen Nutzungslücke (bezogen auf eine konkrete benötigte Leistung in den letzten 3 Jahren wie etwa Wohngeld oder Einkommensteuererklärung, siehe Unterkapitel Detailbetrachtung Leistungen [↘ Seite 32](#)).

Die allgemeine Digitale Nutzungslücke ist in Deutschland mit 31 Prozent deutlich größer als in den Nachbarländern Österreich (21 Prozent) und Schweiz (19 Prozent). [↘ Abb. 06](#)

31%

decken ihren Bedarf an Verwaltungsleistungen ausschließlich offline ab.

BASIS: Alle Befragten mit allgemeinem Bedarf an Behördendiensten in den letzten 12 Monaten – DE (n=5.922)

INFO

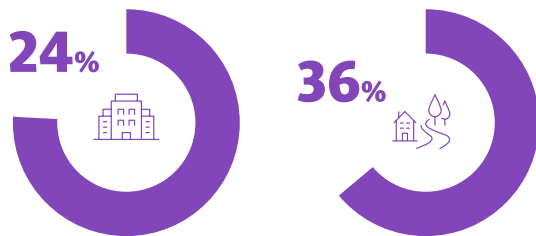
Die allgemeine Digitale Nutzungslücke (neu) feiert ihre Unabhängigkeit: Ab diesem Jahr wird sie anhand von neuen allgemeinen Fragen gemessen, die völlig unabhängig von der jährlichen Liste der abgefragten E-Government-Leistungen sind. Damit ist sie zwar zunächst nicht mit den Vorjahren vergleichbar, wird dadurch aber in Zukunft unabhängig und noch besser vergleichbar sein. Neu ist außerdem der Bezug auf den Bedarf der letzten 12 Monate (bisher: 3 Jahre), wodurch die abgefragten Erfahrungen der Bürger*innen nun weniger weit in der Vergangenheit zurückliegen.

PARTNER*INNEN

Verwaltung braucht vollständig digitalisierte und automatisierte Services

Bürger*innen werden digitale Verwaltungsdienste verstärkt nutzen, wenn sie Leistungen dadurch schneller erhalten. Deshalb müssen wir die Verwaltung dazu befähigen, ihre Aufgaben trotz akutem Fachkräftemangel schnell und effizient zu erledigen. Dafür brauchen wir Angebote nach dem Prinzip „Verwaltung-as-a-Service“: durchgängig digitale und automatisierte Lösungen, die den gesamten Verwaltungsprozess abdecken und die Verwaltung entlasten.

Dr. Johann Bizer, Vorstandsvorsitzender, Dataport



► **Abb. 21: Nutzungslücke in Stadt und Land**

BASIS: Alle Befragten mit allgemeinem Bedarf an Behörden-diensten in den letzten 12 Monaten – DE (n=5.922)

Eine genauere Betrachtung zeigt für Deutschland, dass die Digitale Nutzungslücke nicht in allen Bevölkerungsgruppen gleich groß ist. Nennenswerte Unterschiede (bis zu 12 Prozentpunkte) finden sich in Abhängigkeit vom Bildungs- und Einkommensniveau: Je höher die formale Bildung bzw. das Einkommen, desto kleiner ist die Digitale Nutzungslücke. Darüber hinaus variiert die Digitale Nutzungslücke je nach Wohnort: Bewohner*innen ländlicher Gebiete (36 Prozent) decken ihren Bedarf eher vollständig offline als Bewohner*innen städtischer Gebiete (24 Prozent). [▼ Abb. 21](#) Auch zwischen den Bundesländern zeigen sich große Unterschiede: Zwischen der kleinsten Digitalen Nutzungslücke von 21 Prozent in Hamburg und der größten Digitalen Nutzungslücke von 40 Prozent in Thüringen liegen 19 Prozentpunkte ([▼ Abb. 20](#), siehe außerdem Unterkapitel Bundesländer-Spezial [▼ Seite 27](#)).

PARTNER*INNEN

Maßstab ist nicht mehr die reine Verfügbarkeit digitaler Verwaltungsangebote, sondern deren Akzeptanz und Nutzung

Die Digitale Nutzungslücke ist eine zentrale Kennzahl, denn sie zeigt, ob die digitalen Angebote tatsächlich auch genutzt werden. Die Ergebnisse machen deutlich: Um eine digitale Verwaltung zu verwirklichen, müssen wir die Nutzung aktiv fördern. Mehr denn je gilt, die Bekanntheit der digitalen Angebote zu erhöhen, Menschen für die Erstnutzung zu begeistern und gezielte Anreize zu schaffen.

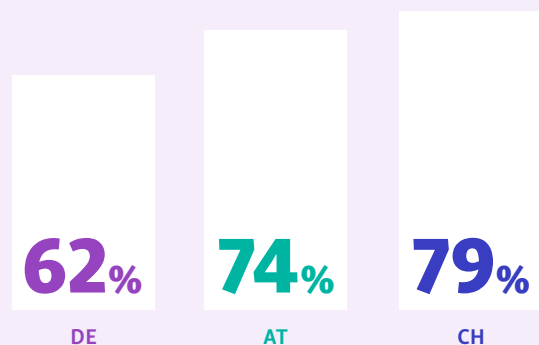
Salma Nosseir, Leadership Team Public Sector, Cassini Consulting AG

Zufriedenheit

Die Bevölkerung in Deutschland beurteilt das E-Government-Angebot in diesem Jahr insgesamt besser als im Vorjahr: Die allgemeine Zufriedenheit steigt auf 62 Prozent an (+ 4 Prozentpunkte). In den Nachbarländern bleibt das Zufriedenheitsniveau unverändert, liegt aber deutlich höher als in Deutschland (AT: 74 Prozent, CH: 79 Prozent).

Besonders stark ist der Anstieg im letzten Jahr in Deutschland in den jüngeren Generationen – am stärksten in der Generation Z von 59 auf 68 Prozent. Damit vergrößert sich die ohnehin schon bestehende Kluft zwischen den jüngeren und älteren Generationen weiter.

Die allgemeine Zufriedenheit ist ein wichtiger Indikator für die Bewertung des Online-Angebots von Behörden. Sie dient als Gradmesser für die generelle Einstellung der Bevölkerung und beeinflusst auch die Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Staates (siehe Kapitel Leistungsfähigkeit [▼ Seite 10](#) sowie eGovernment MONITOR 2022, S. 37 ff.). So trauen zufriedene Bürger*innen dem Staat eher zu, in 3 Jahren alle Behörden- und Amtsgänge online anzubieten (39 Prozent), als unzufriedene (15 Prozent). Auch halten Zufriedene die Verwaltung häufiger für genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen (26 Prozent) als Unzufriedene (8 Prozent) und haben insgesamt deutlich häufiger das Gefühl, dass der Staat ihnen das Leben leichter macht (24 Prozent vs. 7 Prozent bei den Unzufriedenen).



► **Abb. 22: Allgemeine Zufriedenheit mit E-Government**



FRAGE: Wenn Sie nun 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/Gemeinde kennen – DE (n=7.087); AT (n=925); CH (n=924); Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

Bundesländer-Spezial

Bereits 2019 hat die Kommission „Gleichwertige Lebensverhältnisse“ der 19. Bundesregierung in ihrem Ergebnispapier „Unser Plan für Deutschland“ bescheinigt, dass die Digitalisierung ein hilfreiches Mittel ist, um gleichwertigere Lebensverhältnisse insbesondere im ländlichen Raum zu erreichen: „Die Bürgernähe der Verwaltungen muss in strukturschwachen Regionen, z. B. auch durch digitale oder mobile Formen gewährleistet sein“ (S. 71). Weiter heißt es: „Durch [...] die digitale Verwaltung sollte/wird die Digitalisierung auch für die Bevölkerung erlebbar und nutzbringend“ (S. 69). Ob und wie das geschieht, unterscheidet sich jedoch noch stark nach Wohnort: Wie leicht der Zugang zur digitalen Verwaltung ist, wie breit das Angebot ist oder wie einfach und nutzer*innenfreundlich die digitalen Prozesse sind, ist nicht in allen Bundesländern gleich. Eine (digitale) Verwaltung sollte das Leben der Menschen aber unabhängig davon, wo sie leben, erleichtern. Die folgenden Steckbriefe analysieren den aktuellen Status quo aus der Perspektive der Bürger*innen und zeichnen Entwicklungen und Fortschritte in einem kompakten Lagebild nach. Mit Blick auf die letzten 3 Jahre fallen vor allem die heterogenen Entwicklungsmuster der Nutzung je nach Bundesland auf. Bei der Zufriedenheit, die sich gegenüber 2021 fast flächendeckend um Prozentpunkte im zweistelligen Bereich verbessert hat, zeigt sich hingegen ein einheitlich positives Bild.

16 Bundesländer in Kennzahlen:

Digitale Nutzungslücke

Basis: Personen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung in den letzten 12 Monaten, Fragetext Abb. 06, Angaben in Prozent, Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

Mobile Nutzung von E-Government

Basis: Personen, die bereits E-Government genutzt haben und ein Smartphone/Tablet nutzen, Fragetext Abb. 18

Zufriedenheit mit dem kommunalen Online-Angebot

Basis: Personen, die das Online-Angebot ihrer Stadt/Gemeinde kennen, Fragetext Abb. 22

Online-Ausweis-Nutzung

Basis: Personen mit gültigem Personalausweis, Fragetext Abb. 08

Aktuelle Nutzung von E-Government

Basis: Alle Befragten, Fragetext Abb. 17, Angaben in Prozent

Externe Angaben: Einwohnerzahlen (2023), Durchschnittsalter (2022) (Quelle: Statistisches Bundesamt), Bevölkerungsdichte (2022) (Quelle: Statistische Ämter des Bundes und der Länder)



EXPERT*INNEN

Kluge regionale Konfiguration und eine stärkere Nutzer*innenorientierung notwendig

Die Bereitstellung digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland macht sichtbare Fortschritte, was sich in der gestiegenen Zufriedenheit der Bürger*innen widerspiegelt. Diese positiven Entwicklungen sind das Ergebnis gemeinsamer Anstrengungen von Bund, Ländern und Kommunen. Dennoch bleibt noch viel zu tun. Als FITKO stärken wir im Auftrag des IT Planungsrats die Zusammenarbeit zwischen den föderalen Ebenen, damit alle Bürger*innen gleichermaßen von den Vorteilen einer modernen Verwaltung profitieren können. Insbesondere die regionalen Disparitäten in der Verfügbarkeit und Nutzer*innenfreundlichkeit digitaler Verwaltungsleistungen werden wir deshalb besonders adressieren.

Für den Erfolg einer flächendeckenden Digitalisierung der Verwaltung sind zentral abgestimmte Strategien und einheitliche IT-Architekturen sowie Schnittstellen entscheidend.

Dies schafft die Grundlage dafür, dass auch für lokale Bedürfnisse und regionale Besonderheiten Lösungen geschaffen werden, die interoperabel und hinreichend wirtschaftlich betrieben werden können.

Entscheidend ist auch, die Nutzer*innenperspektive noch stärker in den Mittelpunkt zu rücken. Denn wir wissen, dass nur eine einfache und barrierefreie Nutzung die Akzeptanz digitaler Angebote fördert. Durch verstärkte Kooperationen innerhalb der Verwaltung sowie mit zivilgesellschaftlichen Akteur*innen können wir die Digitalisierung nicht nur vorantreiben, sondern auch nachhaltig sicherstellen, dass sie den Bedürfnissen der Bürger*innen gerecht wird.

Der Weg zu einer vollständig digitalisierten und effizienten Verwaltung erfordert nicht nur technologische Innovationen, sondern auch eine fortlaufende Anpassung und Einbindung der vielfältigen Akteur*innen in diesen komplexen Prozess. Die FITKO übernimmt dabei die Rolle der Moderatorin und Koordinatorin, um gemeinsam mit allen Akteur*innen eine moderne, effiziente und bürger*innenorientierte Verwaltung zu gestalten.

Dr. André Göbel

Präsident der FITKO
(Föderale IT-Kooperation)

Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code

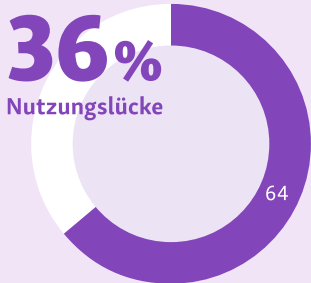


Baden-Württemberg

11.339.000 Einwohner*innen

316 Einwohner*innen pro km²

Ø 43,8 Jahre



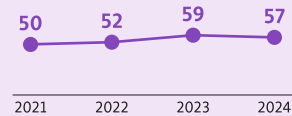
Mobile Nutzung 📱 **55%**



Zufriedenheit 👍 **62%**



Online-Ausweis 🗂️ **21%**



Aktuelle Nutzung

Bürger*innen deutlich zufriedener, Nutzung des Online-Ausweises nimmt Fahrt auf

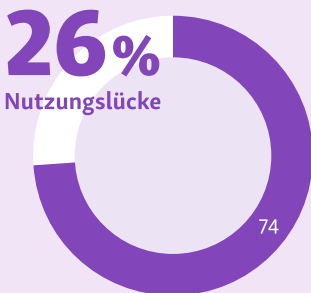
Diejenigen, die in den letzten 12 Monaten eine Verwaltungsleistung benötigt haben, haben dafür mehrheitlich den digitalen Weg genutzt. Die E-Government-Nutzung in der Bevölkerung nimmt langsam, aber stetig zu (seit 2021 um 7 PP). Auch die Nutzung der Online-Ausweisfunktion ist in diesem Zeitraum von 9% auf 21% gestiegen. Die Zufriedenheit ist im Vergleich zum Vorjahr um 6 PP auf 62% angewachsen.

Berlin

3.782.000 Einwohner*innen

4.214 Einwohner*innen pro km²

Ø 42,9 Jahre



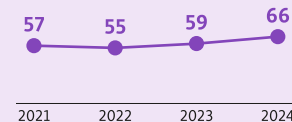
Mobile Nutzung 📱 **64%**



Zufriedenheit 👍 **60%**



Online-Ausweis 🗂️ **32%**



Aktuelle Nutzung

Beachtliche Anstiege bei Nutzung, Zufriedenheit und Online-Ausweis

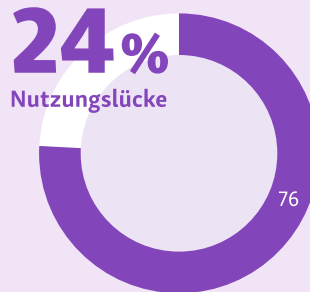
Innerhalb von 3 Jahren ist die E-Government-Nutzung um 9 PP gestiegen. Das bedeutet: 2 von 3 Berliner*innen haben in den letzten 12 Monaten E-Government genutzt. Wer Behördendienste benötigte, ging nur selten den analogen Weg (26%). Fast jede*r Dritte nutzte den Online-Ausweis, fast doppelt so viele wie im Vorjahr und 19 PP mehr als 2021. Diese Fortschritte spiegeln sich auch in der Zufriedenheit wider, die von 44% auf 60% gestiegen ist.

Bayern

13.435.000 Einwohner*innen

190 Einwohner*innen pro km²

Ø 44,2 Jahre



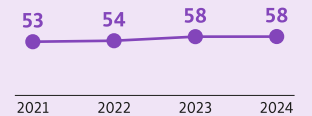
Mobile Nutzung 📱 **53%**



Zufriedenheit 👍 **65%**



Online-Ausweis 🗂️ **22%**



Aktuelle Nutzung

Große Online-Nutzungsbereitschaft, aber bisher verhaltene Reaktion auf mobile Angebote

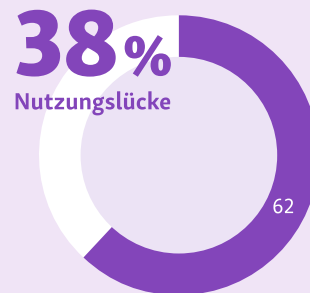
Die Digitale Nutzungslücke ist mit 24% gering: 3 von 4 Personen haben in den letzten 12 Monaten digitale Angebote für ihre Anliegen genutzt. Zwei Drittel waren mit den Online-Angeboten zufrieden, ein Plus von 3 PP. Der Online-Ausweis wird mittlerweile von 22% genutzt, 2021 waren es noch 9%. Aber: Nur rund die Hälfte der Online-Nutzer*innen nutzt mobile Angebote.

Brandenburg

2.582.000 Einwohner*innen

87 Einwohner*innen pro km²

Ø 47,3 Jahre



Mobile Nutzung 📱 **58%**



Zufriedenheit 👍 **61%**



Online-Ausweis 🗂️ **22%**



Aktuelle Nutzung

Zuwachs beim Online-Ausweis trotz stagnierendem Niveau der Nutzung

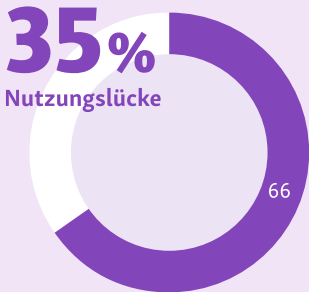
Die E-Government-Nutzung stagnierte in den letzten Jahren und ist jetzt leicht rückläufig. Die Digitale Nutzungslücke ist groß: 38% gehen aufs Amt, wenn sie eine Verwaltungsleistung benötigen. Die mobile Nutzung des E-Government-Angebots liegt dagegen auf hohem Niveau, und die Zufriedenheit mit dem Angebot ist sogar gestiegen (+5 PP). Auch den Online-Ausweis nutzen deutlich mehr Menschen als im Vorjahr.

Bremen

692.000 Einwohner*innen

1.632 Einwohner*innen pro km²

Ø 43,3 Jahre



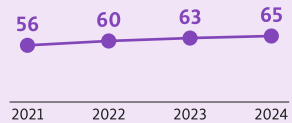
Mobile Nutzung 64%



Zufriedenheit 53%



Online-Ausweis 29%



Aktuelle Nutzung

Hohe Nutzung und deutlicher Anstieg beim Online-Ausweis, aber rückläufige Zufriedenheit

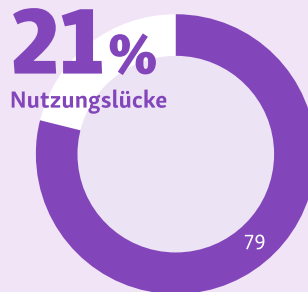
Das Nutzungsniveau von E-Government hat sich seit 2021 um 9 PP auf nunmehr 65% erhöht. Beachtlich ist auch die mobile Nutzung, ebenso wie der Anstieg bei der Nutzung des Online-Ausweises um 18 PP von 2021 bis heute. Diesen positiven Entwicklungen steht aber ein Rückgang der Zufriedenheit mit dem Online-Verwaltungsangebot gegenüber. Auch die Digitale Nutzungslücke ist für einen Stadtstaat vergleichsweise groß.

Hamburg

1.910.000 Einwohner*innen

2.506 Einwohner*innen pro km²

Ø 42,3 Jahre



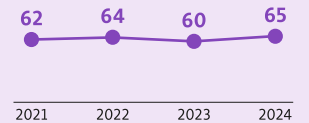
Mobile Nutzung 65%



Zufriedenheit 71%



Online-Ausweis 30%



Aktuelle Nutzung

Hohe (mobile) Nutzung und Akzeptanz von E-Government

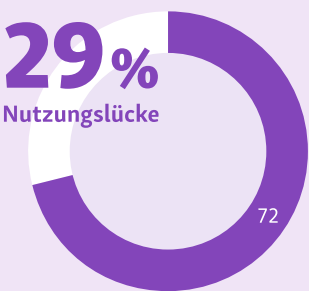
2 von 3 Bewohner*innen des Stadtstaates haben in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt. Eine große Mehrheit von 79% hat benötigte Behördengänge online erledigt, die Digitale Nutzungslücke liegt also nur bei 21%. Die meisten nutzten dabei ein mobiles Endgerät. Der Online-Ausweis wurde von rund doppelt so vielen Bürger*innen genutzt wie im Vorjahr. Die Zufriedenheit ist sehr hoch.

Hessen

6.421.000 Einwohner*innen

303 Einwohner*innen pro km²

Ø 44,2 Jahre



Mobile Nutzung 58%



Zufriedenheit 61%



Online-Ausweis 20%



Aktuelle Nutzung

Stagnation der E-Government-Nutzung trotz Fortschritt bei der Zufriedenheit

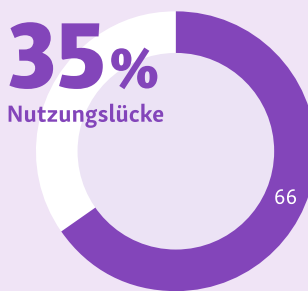
Nach einem Hoch im letzten Jahr ist die Nutzung wieder auf das Niveau von 2022 zurückgefallen. Allerdings erledigen bereits 72% derjenigen, die einen Bedarf an Verwaltungsleistungen haben, diese online. Die Zufriedenheit steigt um 5 PP auf 61%. Der Anteil der Nutzer*innen des Online-Ausweises hat sich im Vergleich zu 2021 verdoppelt, von 10% auf 20%.

Mecklenburg-Vorpommern

1.629.000 Einwohner*innen

70 Einwohner*innen pro km²

Ø 47,8 Jahre



Mobile Nutzung 59%



Zufriedenheit 59%



Online-Ausweis 18%



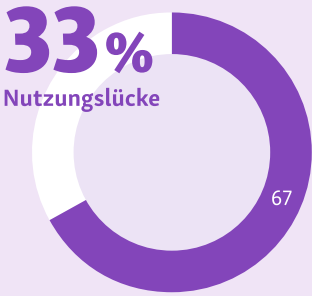
Aktuelle Nutzung

E-Government-Nutzung zurück auf Niveau von 2021, aber mehr zufriedene Bürger*innen

Die Nutzung folgt keinem linearen Trend, sondern schwankt über die Jahre. Derzeit deckt ein Drittel der Bevölkerung den Bedarf an Verwaltungsleistungen online. Dabei ist die Zufriedenheit mit dem Online-Angebot in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Auch die Nutzung des Online-Ausweises hat zugenommen: Stagnierte sie zuletzt bei 8%, ist sie 2023 zunächst um 4 PP und nun um weitere 6 PP auf 18% angestiegen.

Niedersachsen

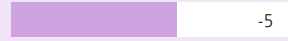
8.162.000 Einwohner*innen
171 Einwohner*innen pro km²
Ø 45 Jahre



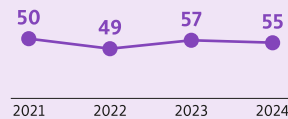
Mobile Nutzung 📱 **63%**



Zufriedenheit 👍 **59%**



Online-Ausweis 🆪 **18%**



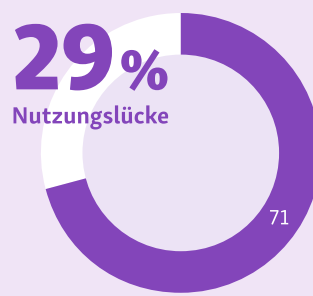
Aktuelle Nutzung

E-Government-Nutzung schwankt über die Jahre, Nutzung Online-Ausweis steigt konstant

Die Nutzung ist gegenüber 2021 um 5 PP gestiegen, allerdings nicht kontinuierlich – im Gegensatz zum stetigen Nutzungsanstieg des Online-Ausweises. Ein Drittel der Bevölkerung erledigt Behördengänge bei Bedarf komplett offline. Wer den Online-Weg wählt, tut dies häufig mobil. Die Zufriedenheit mit dem Online-Angebot ist im Vergleich zum hohen Niveau im Vorjahr gesunken.

Nordrhein-Westfalen

18.190.000 Einwohner*innen
532 Einwohner*innen pro km²
Ø 44,4 Jahre



Mobile Nutzung 📱 **62%**



Zufriedenheit 👍 **62%**



Online-Ausweis 🆪 **24%**



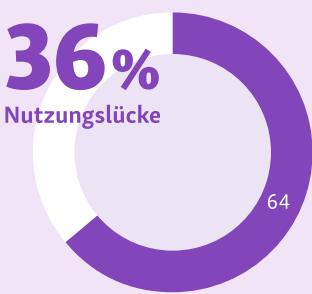
Aktuelle Nutzung

Nutzung und Akzeptanz steigen langsam, Online-Ausweis wird deutlich wichtiger

Die Online-Angebote der Behörden werden bei Bedarf von 71% genutzt. Insgesamt liegt die E-Government-Nutzung zwar etwas höher als im Vorjahr, entspricht damit aber dem Niveau von 2021. Auch die Zufriedenheit ist leicht von 58% auf 62% gestiegen. Stark angestiegen ist hingegen der Anteil derjenigen, die den Online-Ausweis nutzen – von 9% im Jahr 2021 auf 24% in diesem Jahr.

Rheinland-Pfalz

4.174.000 Einwohner*innen
209 Einwohner*innen pro km²
Ø 45 Jahre



Mobile Nutzung 📱 **55%**



Zufriedenheit 👍 **55%**



Online-Ausweis 🆪 **20%**



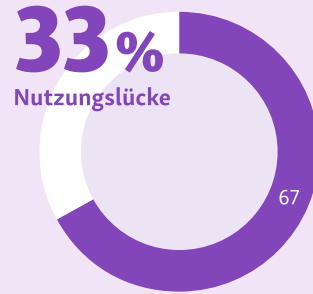
Aktuelle Nutzung

Nutzung geht aktuell zurück, große Digitale Nutzungslücke

Nach einem positiven Trend bis 2023 fällt die Nutzung aktuell wieder auf das Niveau von 2022 zurück. Aktuell decken ganze 36% bei konkretem Bedarf ihre Verwaltungsleistungen offline. Die Zufriedenheit hat sich gegenüber dem Vorjahr nicht verändert, gegenüber 2021 aber deutlich verbessert. Die Anzahl der Nutzer*innen des Online-Ausweises hat sich ebenfalls erhöht und liegt nun 9 PP höher als 2021.

Saarland

994.000 Einwohner*innen
386 Einwohner*innen pro km²
Ø 46,4 Jahre



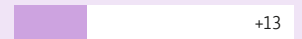
Mobile Nutzung 📱 **61%**



Zufriedenheit 👍 **57%**



Online-Ausweis 🆪 **26%**



Aktuelle Nutzung

Beachtlicher Anstieg beim Online-Ausweis, E-Government-Nutzung zuletzt rückläufig

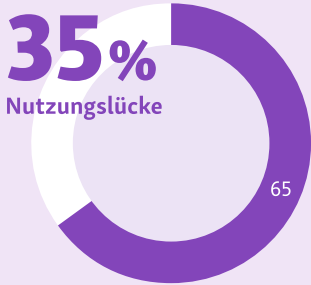
Die Nutzung liegt nach einem Aufwärtstrend bis 2023 wieder auf dem Niveau von 2022 (57%), aber immer noch über 2021 (50%). Die Zufriedenheit ist seit 2021 kontinuierlich auf jetzt 57% gestiegen. Ein starkes Wachstum zeigt sich bei der Nutzung des Online-Ausweises: 26% haben sich bereits online damit identifiziert, doppelt so viele wie 2023 und mehr als dreimal so viele wie 2021 (8%).

Sachsen

4.089.000 Einwohner*innen

221 Einwohner*innen pro km²

Ø 46,9 Jahre



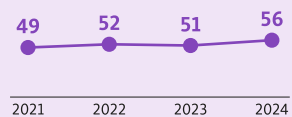
Mobile Nutzung 📱 **56%**



Zufriedenheit 👍 **63%**



Online-Ausweis 🏠 **16%**



Aktuelle Nutzung

Nutzung steigt stärker als in Vorjahren, Digitale Nutzungslücke bei 35 Prozent

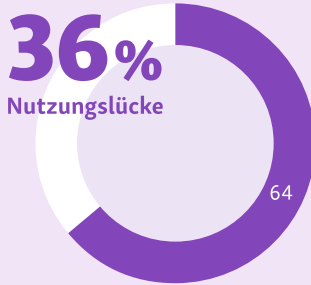
Nur 65% greifen bei Bedarf an einer Leistung auf Online-Angebote der Verwaltung zurück. Nach anfänglich zögerlichem Wachstum hat sich die E-Government-Nutzung in diesem Jahr um 5 PP verbessert. Auch der Online-Ausweis wird nun von mehr Personen genutzt (Anstieg seit 2021 um 7 PP). Deutlich zugelegt hat die Zufriedenheit, die im Vergleich zum Vorjahr um 8 PP auf nun 63% gestiegen ist.

Sachsen-Anhalt

2.180.000 Einwohner*innen

107 Einwohner*innen pro km²

Ø 48,2 Jahre



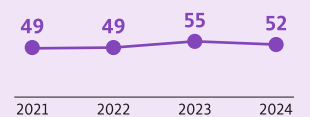
Mobile Nutzung 📱 **60%**



Zufriedenheit 👍 **61%**



Online-Ausweis 🏠 **21%**



Aktuelle Nutzung

Deutlich gestiegenes Interesse am Online-Ausweis, wenig Bewegung bei der Nutzung

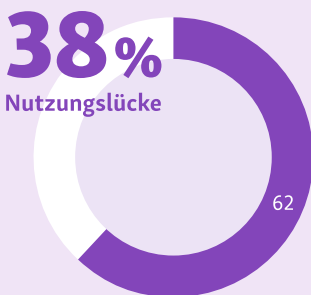
Nachdem die Nutzung des Online-Ausweises in den letzten Jahren stagnierte, ist sie in diesem Jahr um 11 PP gestiegen. Die E-Government-Nutzung pendelt hingegen seit 4 Jahren um die 50%-Marke, mit einem leicht positiven Ausreißer im letzten Jahr. Eine insgesamt positive Bilanz lässt sich beim Anstieg der Zufriedenheit über die letzten Jahre ziehen, sie liegt nun bei 61%.

Schleswig-Holstein

2.966.000 Einwohner*innen

187 Einwohner*innen pro km²

Ø 45,7 Jahre



Mobile Nutzung 📱 **56%**



Zufriedenheit 👍 **62%**



Online-Ausweis 🏠 **17%**



Aktuelle Nutzung

Beachtlicher Anstieg der Zufriedenheit, 38 Prozent nutzen Verwaltung bei Bedarf offline

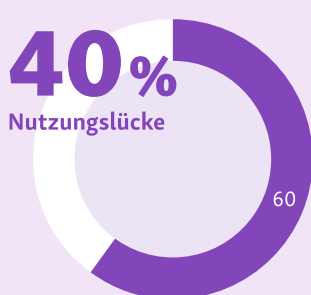
Wer einen Bedarf an Verwaltungsleistungen hatte, hat diesen überwiegend online gedeckt (62%) – die Digitale Nutzungslücke ist mit 38% dennoch recht groß. Das Niveau der E-Government-Nutzung war vor 2 Jahren deutlich gestiegen und liegt seitdem bei knapp 60%. Etwas mehr als die Hälfte nutzt auch mobile Endgeräte. Bemerkenswert ist der starke Anstieg der Zufriedenheit um 11 PP.

Thüringen

2.122.000 Einwohner*innen

131 Einwohner*innen pro km²

Ø 47,6 Jahre



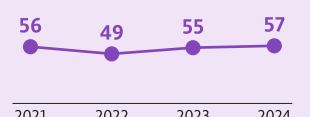
Mobile Nutzung 📱 **58%**



Zufriedenheit 👍 **56%**



Online-Ausweis 🏠 **18%**



Aktuelle Nutzung

Große Digitale Nutzungslücke und stagnierende Nutzung, Fortschritte bei Online-Ausweis

Die Digitale Nutzungslücke ist groß: 2 von 5 Bürger*innen decken ihren Bedarf an Verwaltungsleistungen vollständig offline ab. Die E-Government-Nutzung liegt mit 57% auf dem Niveau von 2021. Die Zufriedenheit der Bürger*innen mit dem Angebot stagniert zuletzt, ist aber im Vergleich zu 2021 gestiegen. Die Nutzung des Online-Ausweises verbessert sich von 7% in 2021 auf 18%.

Detailbetrachtung Leistungen

► Abb. 23: Online-Nutzung von Leistungen – DE

FRAGE: Haben Sie ... in den letzten 3 Jahren ganz oder teilweise online erledigt? | BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 3 Jahren Bedarf an dieser Leistung hatten; Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

Im Vergleich der D-A-CH-Länder fällt auf: In Österreich und der Schweiz nutzen deutlich mehr Bürger*innen das Online-Angebot für benötigte Verwaltungsleistungen als in Deutschland, wobei in Österreich der Online-Weg noch etwas stärker präferiert wird als in der Schweiz. So erledigen in Österreich bereits 92 Prozent ihre Einkommensteuererklärung online; ebenso viele fragen ihr Pensionskonto online ab. Entsprechend gering ist die Digitale Nutzungslücke mit jeweils 8 Prozent. Auch in Deutschland ist die Einkommensteuererklärung die am häufigsten digital genutzte Dienstleistung, allerdings auf niedrigerem Niveau (79 Prozent). In der Schweiz erreicht die Online-Einkommensteuererklärung ein mit Deutschland vergleichbares Nutzungsniveau (80 Prozent),

liegt dort aber nicht an der Spitze: Deutlich häufiger fordern die Menschen ihre Strafregisterbescheinigung oder einen Betriebsregisterauszug online an (jeweils 85 Prozent).

Ganz allgemein setzt sich die Digitale Nutzungslücke aus den Online- und den Offline-Nutzer*innen zusammen. Die Offline-Nutzer*innen stehen vor 3 Arten von Problemen:

1. Problem der Bekanntheit:

Bürger*innen haben bei Bedarf gar nicht erst online nach einer Leistung gesucht.

2. Problem der Auffindbarkeit:

Bürger*innen haben bei Bedarf online nach einer Leistung gesucht, aber keine gefunden.

3. Problem der bewussten Ablehnung:

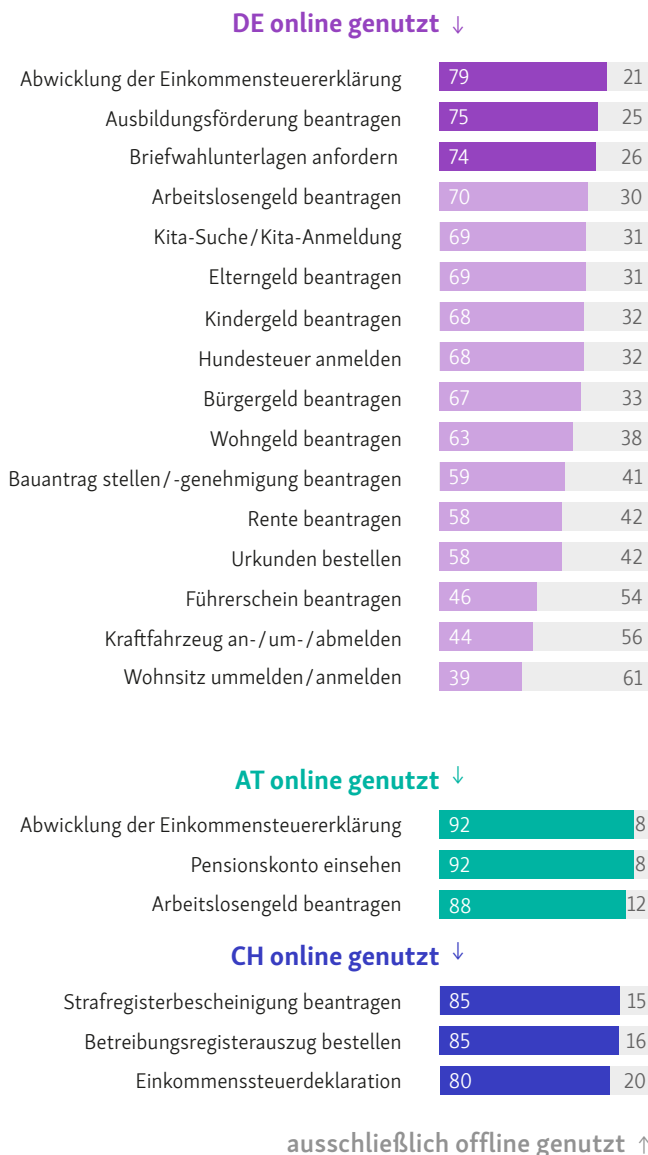
Bürger*innen wussten, dass man die Leistung online abwickeln kann, haben sich aber bewusst dagegen entschieden.

Bei fast allen betrachteten Verwaltungsleistungen ist die bewusste Ablehnung des Online-Angebots die häufigste Ursache für die Offline-Nutzung. Mit anderen Worten: In den allermeisten Fällen wissen die Offline-Nutzer*innen, dass sie eine Leistung auch online abwickeln könnten, entscheiden sich aber bewusst dagegen. Nur in wenigen Ausnahmen stellt die Auffindbarkeit (DE: Führerschein beantragen, Urkunden bestellen, Wohnsitz um- oder anmelden) oder die Bekanntheit (DE: Rente beantragen) des Angebots das größte Problem dar. Für die meisten Angebote erklären mangelnde Bekanntheit und Auffindbarkeit erst in Summe einen ähnlich großen Anteil an der Offline-Nutzung wie die bewusste Ablehnung.

Der über alle abgefragten Leistungen hinweg am häufigsten genannte Grund für eine bewusste Offline-Nutzung ist die Gewohnheit, Dinge persönlich auf dem Amt zu erledigen (DE: 43 Prozent, AT: 47 Prozent, CH: 46 Prozent). Mit deutlichem Abstand folgen die Angst, online Fehler zu machen (DE/CH: 21 Prozent, AT: 15 Prozent), sowie die zu hohe Komplexität des Online-Vorgangs (DE: 18 Prozent, AT: 17 Prozent, CH: 14 Prozent).

► Abb. 24: Online-Nutzung von Leistungen – Top 3 AT und CH

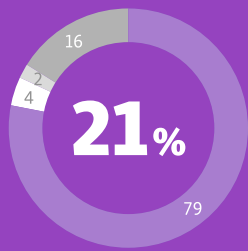
Haben Sie ... in den letzten Jahren ganz oder teilweise online erledigt? | BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 3 Jahren Bedarf an dieser Leistung hatten (AT bzw. CH); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung



Abwicklung der Einkommensteuererklärung



Nutzungslücke



Dienst in den letzten 3 Jahren...

- online genutzt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht bekannt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht gefunden
- offline genutzt als bewusste Entscheidung

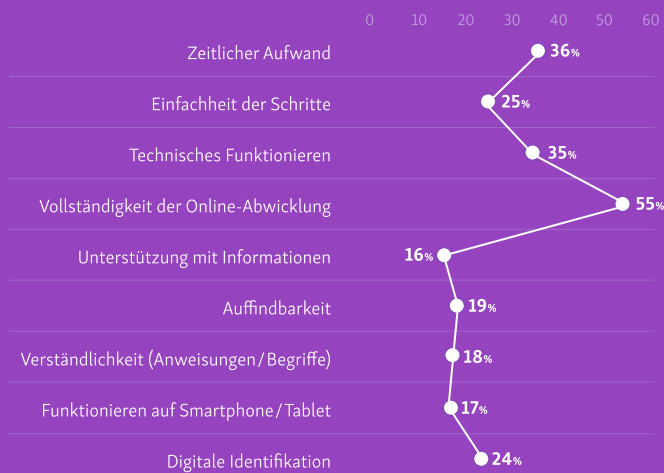
FRAGE: siehe Abb. 07 | BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=4.066); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

Zufriedenheit Gesamt



BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=2.548)

Zufriedenheitsaspekte



FRAGE: Mit welchen 3 Aspekten waren Sie am zufriedensten? | BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=2.548)

Abbruch

26%



...haben in den letzten 3 Jahren versucht, den Vorgang online abzuwickeln, mussten aber abbrechen. Hauptgrund: „Ich hatte nicht alle benötigten Unterlagen digital vorliegen.“

BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=4.066)

Zukünftige Nutzung

60% der Offline-Nutzer*innen würden die Leistung zukünftig gern online beantragen.

BASIS: Offline-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=829)

97% der Online-Nutzer*innen würden die Leistung auch beim nächsten Mal wieder online beantragen.

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=3.237)

Die **Einkommensteuererklärung** ist unter den abgefragten Leistungen die am häufigsten online genutzte Verwaltungsleistung in Deutschland. Entsprechend ist die Digitale Nutzungslücke mit 21 Prozent vergleichsweise gering. Zwischen den soziodemografischen Gruppen zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede.

Problem der Bekanntheit: Lediglich 4 Prozent gehen davon aus, dass eine Online-Abwicklung nicht möglich ist. Transparente Informationen zur Bekanntheit des Online-Angebots sind aus Sicht der Bürger*innen weitgehend vorhanden.

Problem der Auffindbarkeit: Im Vergleich zu anderen Leistungen besteht das Problem der Auffindbarkeit bei der Einkommensteuererklärung sehr selten. Die wenigsten suchen im Bedarfsfall vergeblich nach einer Möglichkeit zur Online-Abwicklung (2 Prozent).

Problem der bewussten Ablehnung: Die größte Gruppe der Offline-Nutzer*innen (16 Prozent) entscheidet sich ganz bewusst gegen die Online-Abwicklung. Sie begründen ihre Entscheidung vor allem mit der Gewohnheit, solche Dinge persönlich zu erledigen (43 Prozent). Viele äußern als Grund außerdem die Sorge, online Fehler zu machen (33 Prozent), oder finden den Prozess online zu kompliziert (31 Prozent).

Für Personen mit niedrigem Haushaltsnettoeinkommen ist der Hinderungsgrund Komplexität deutlich relevanter (44 Prozent) als die Gewohnheit (31 Prozent). Dies unterstreicht die Notwendigkeit, die Online-Abwicklung zu vereinfachen. Dass Personen mit höherem Haushaltsnettoeinkommen die Komplexität seltener als Hindernis empfinden, könnte darauf hindeuten, dass sie auf alternative Unterstützung wie etwa eine*n Steuerberater*in oder privatwirtschaftliche Online-Angebote mit ELSTER-Schnittstelle zurückgreifen können.

Abbrüche: 26 Prozent aller Personen, die eine Steuererklärung abgeben mussten oder wollten, haben in den letzten 3 Jahren schon einmal versucht, diese online abzuwickeln, mussten aber aus unterschiedlichen Gründen abbrechen. Der Hauptgrund ist, dass nicht alle benötigten Unterlagen digital vorlagen (31 Prozent). Auch die zu hohe Komplexität spielt für die Abbrecher*innen eine Rolle – 27 Prozent geben dies als Abbruchgrund an.

Zufriedenheit: Die Zufriedenheit derer, die ihre Einkommensteuererklärung bereits online erledigen, ist mit 86 Prozent sehr hoch. Besonders zufrieden sind die Nutzenden mit der Durchgängigkeit (55 Prozent), dem zeitlichen Aufwand (36 Prozent) und damit, wie gut es technisch funktioniert (35 Prozent). Die größte Unzufriedenheit besteht bei der Verständlichkeit von Anweisungen und Begriffen.

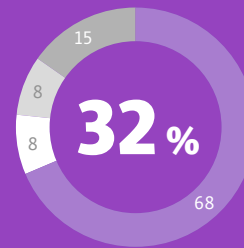
Die Online-Wiedernutzungsbereitschaft geht mit der hohen Zufriedenheit einher und liegt bei 97 Prozent. Wer also schon einmal die Einkommensteuererklärung online abgewickelt hat, möchte das auch in Zukunft wieder tun. Umgekehrt können sich nur 60 Prozent der Offline-Nutzer*innen vorstellen, beim nächsten Mal auf den Online-Pfad zu wechseln.

Fazit: Die Einkommensteuererklärung gibt es als Online-Angebot schon lange und ist vielen Bürger*innen vertraut. Offline-Nutzer*innen handeln oft aus Gewohnheit. Das digitale Angebot könnte durch eine nutzer*innenfreundlichere Gestaltung verbessert werden. Dadurch ließe sich die hohe Komplexität verringern und die Angst vor Fehlern und deren Folgen verringern. Erklärtexte und eine intuitive Nutzer*innenführung können dabei die Akzeptanz und Zufriedenheit steigern. Den Anteil der Online-Nutzer*innen zu erhöhen, wird allerdings ein längerfristiges Vorhaben sein, da es vor allem Einstellungen sind, die von der Online-Nutzung abhalten – und diese ändern sich nur langsam. Positive Nutzungserfahrungen von Familie, Freund*innen und Bekannten helfen jedoch, weshalb sich Investitionen in die Nutzer*innenfreundlichkeit doppelt lohnen.

Kindergeld beantragen



Nutzungslücke



Dienst in den letzten 3 Jahren...

- online genutzt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht bekannt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht gefunden
- offline genutzt als bewusste Entscheidung

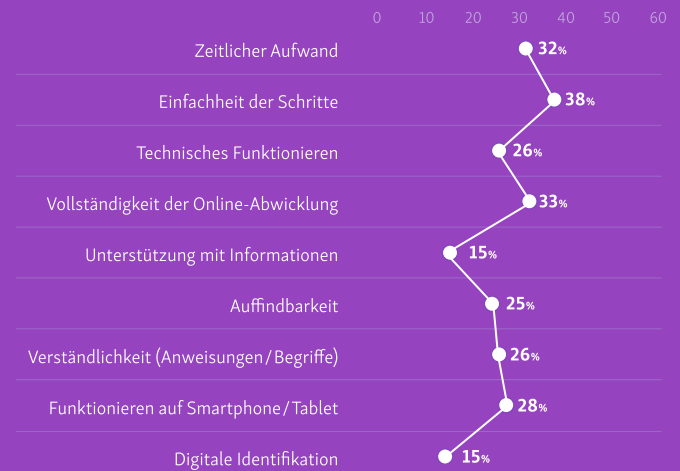
FRAGE: siehe Abb. 07 | BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=968); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

Zufriedenheit Gesamt

84%  der Personen, die den Vorgang in den letzten 3 Jahren online abgewickelt haben, waren damit (sehr) zufrieden

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=474)

Zufriedenheitsaspekte



FRAGE: Mit welchen 3 Aspekten waren Sie am zufriedensten? | BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=474)


Abbruch

23% 


...haben in den letzten 3 Jahren versucht, den Vorgang online abzuwickeln, mussten aber abbrechen. Hauptgrund: „Die Internetseite ist abgestürzt bzw. hat zu lange geladen.“

BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=968)

Zukünftige Nutzung

74%  der Offline-Nutzer*innen würden die Leistung zukünftig gern online beantragen.

BASIS: Offline-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=314)

94%  der Online-Nutzer*innen würden die Leistung auch beim nächsten Mal wieder online beantragen.

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=654)

68 Prozent derjenigen, die in den letzten 3 Jahren einen **Kindergeldantrag** gestellt haben, haben dafür das Online-Verfahren genutzt (Digitale Nutzungslücke: 32 Prozent). Auffällig ist, dass die Unterschiede zwischen Personen mit unterschiedlichem Bildungsniveau sowie zwischen Haushalten mit hohem und niedrigem Einkommen vergleichsweise gering sind. Die größten Unterschiede zeigen sich zwischen den Generationen, was auf den sehr unterschiedlichen Bedarf an dieser Leistung in verschiedenen Lebensphasen zurückzuführen ist. Deutliche Unterschiede gibt es aber auch in Abhängigkeit vom Wohnort: In städtischen Gebieten (74 Prozent) wird der Antrag häufiger online gestellt als in ländlichen Gebieten (63 Prozent). Zudem wird in den westlichen Bundesländern (70 Prozent) häufiger online beantragt als in den östlichen (60 Prozent).

Problem der Bekanntheit: 8 Prozent gingen davon aus, dass es nicht möglich sei, den Antrag online zu stellen.

Problem der Auffindbarkeit: Weitere 8 Prozent der Antragsteller*innen suchten vergeblich nach einer Online-Möglichkeit für den Kindergeldantrag.

Problem der bewussten Ablehnung: 15 Prozent, also ungefähr die Hälfte der Offline-Nutzer*innen, haben sich bewusst für den Offline-Weg entschieden.

Menschen aus ländlichen Gebieten stellen den Antrag lieber analog, auch wenn sie die Online-Möglichkeit kennen (21 Prozent vs. 12 Prozent in städtischen Gebieten). Ähnlich wie bei der Einkommensteuererklärung ist auch beim Kindergeldantrag der häufigste Grund für die bewusste Offline-Nutzung die Gewohnheit (41 Prozent). Erst mit großem Abstand folgen der Eindruck, es sei zu kompliziert (16 Prozent), die Angst vor eigenen Fehlern (15 Prozent) sowie der Zweifel, ob der Antrag online überhaupt funktioniert (15 Prozent).

Abbrüche: In den letzten 3 Jahren haben 23 Prozent aller Personen, die online einen Antrag auf Kindergeld stellen wollten, diesen Versuch abgebrochen. Die Hauptgründe dafür sind Abstürze oder lange Ladezeiten der Internetseite (26 Prozent), die Notwendigkeit, offline weiterzumachen (24 Prozent) oder fehlende Unterstützung beim Ausfüllen (23 Prozent).

Zufriedenheit: Die Zufriedenheit derer, die den Kindergeldantrag bereits online gestellt haben, liegt mit 84 Prozent sehr hoch. Besonders zufrieden sind die Nutzenden mit der Einfachheit des Prozesses (38 Prozent), mit der Durchgängigkeit (33 Prozent) sowie mit dem zeitlichen Aufwand (32 Prozent). Gründe für Unzufriedenheit sind hingegen der Prozess des digitalen Ausweisens (28 Prozent), die Auffindbarkeit des Angebots (27 Prozent) und ebenfalls der zeitliche Aufwand (26 Prozent).

Die Online-Wiedernutzungsbereitschaft ist sehr hoch (94 Prozent). Auch drei Viertel derjenigen, die bisher für den Antrag persönlich zum Amt gegangen sind, können sich vorstellen, dies in Zukunft online zu tun.

Fazit: Die meisten Bürger*innen, die Kindergeld beantragen, machen das bereits online. Allerdings neigen insbesondere Menschen in ländlichen Regionen dazu, den Antrag weiterhin offline zu stellen. Dies könnte daran liegen, dass Behördengänge auf dem Land oft mit weniger Hürden – etwa bei der Terminfindung – verbunden sind als in der Stadt und daher als zeitsparender empfunden werden. Der persönliche Kontakt zu Ansprechpersonen im Amt bietet Vorteile, die online bislang nicht immer ersetzt werden können. Um die Digitale Nutzungslücke beim Kindergeldantrag zu schließen, muss das Online-Angebot echte Vorteile für alle Bürger*innen bieten – auch auf dem Land.



PARTNER*INNEN

Die Menschen im Fokus

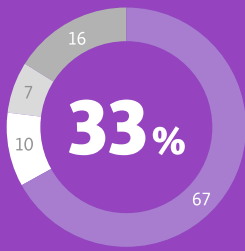
Steuer, Kindergeld, KFZ: Bei der Digitalisierung von besonders relevanten Verwaltungsleistungen sind wir bereits auf einem sehr guten Weg. Aber: Online-Dienste, die Bürgerinnen und Bürger nicht finden oder nicht verstehen und deshalb nicht nutzen, sondern lieber ins Amt gehen, sind nicht effizient und generieren keine digitale Dividende. Um solche Nutzungslücken zu schließen, müssen wir digitale Angebote stets von ihren Nutzerinnen und Nutzern her denken. Digitalisierung darf kein Selbstzweck sein – in ihrem Mittelpunkt müssen die Menschen stehen, denen sie dient. Unser Erfolgsrezept hierbei lautet: Gezielt Feedback erheben und unsere Online-Dienste stetig optimieren. So können die Nutzungszahlen der digitalen Verwaltung gesteigert sowie Bürokratie abgebaut werden. Schließlich hilft die Optimierung auch dabei, dem grassierenden Fachkräftemangel die Stirn zu bieten.

Dr. Fabian Mehring Mdl, Bayerischer Staatsminister für Digitales

Bürgergeld beantragen



Nutzungslücke



Dienst in den letzten 3 Jahren...

- online genutzt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht bekannt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht gefunden
- offline genutzt als bewusste Entscheidung

FRAGE: siehe Abb. 07 | BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=1.086); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

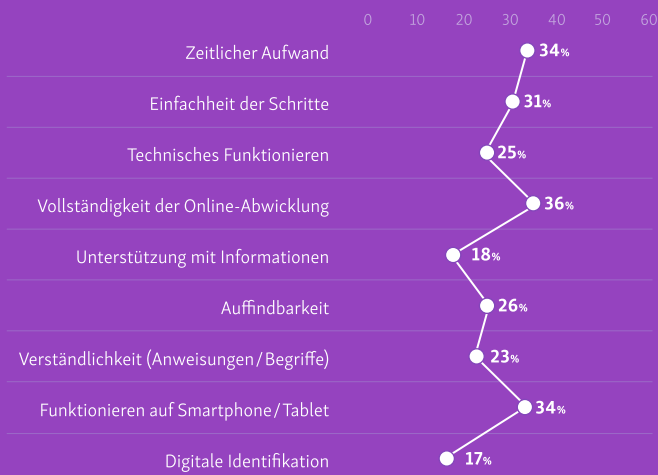
Zufriedenheit Gesamt

74%

der Personen, die den Vorgang in den letzten 3 Jahren online abgewickelt haben, waren damit (sehr) zufrieden

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=492)

Zufriedenheitsaspekte



FRAGE: Mit welchen 3 Aspekten waren Sie am zufriedensten? | BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=492)

Abbruch

33%



...haben in den letzten 3 Jahren versucht, den Vorgang online abzuwickeln, mussten aber abbrechen. Hauptgrund: „Ich hatte nicht alle benötigten Unterlagen digital vorliegen.“

BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=1.086)

Zukünftige Nutzung

67%

der Offline-Nutzer*innen würden die Leistung zukünftig gern online beantragen.

BASIS: Offline-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=359)

92%

der Online-Nutzer*innen würden die Leistung auch beim nächsten Mal wieder online beantragen.

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=727)

In den letzten 3 Jahren haben 67 Prozent der Antragsteller*innen für **Bürgergeld** (ehemals Arbeitslosengeld II oder Hartz IV) ihren Antrag online eingereicht. Das bedeutet, dass jede*r Dritte den Antrag offline gestellt hat. Bei dieser Leistung gibt es kaum Unterschiede zwischen den Generationen, da das Bürgergeld nicht wie das Kindergeld an eine bestimmte Lebensphase gebunden ist. Deutliche Unterschiede zeigen sich jedoch beim Bildungsniveau: 80 Prozent der formal hoch Gebildeten nutzen den Online-Weg, aber nur 62 Prozent der niedrig Gebildeten. Zudem zeigen sich Unterschiede nach Urbanitätsgrad: Auf dem Land stellen nur 59 Prozent der Antragsteller*innen ihren Antrag online, verglichen mit 72 Prozent in urbanen Bereichen, woraus eine größere Lücke in ländlichen Gebieten (41 Prozent) als in der Stadt (28 Prozent) resultiert.

Problem der Bekanntheit: Immerhin 10 Prozent gehen davon aus, dass es nicht möglich ist, den Antrag online zu stellen. Während in städtischen Gebieten 7 Prozent nicht davon ausgehen, das online tun zu können, ist der Anteil in ländlichen Gebieten fast doppelt so hoch (13 Prozent).

Problem der Auffindbarkeit: 7 Prozent der Antragsteller*innen haben vergeblich nach einer Online-Möglichkeit gesucht.

Problem der bewussten Ablehnung: Fast die Hälfte der Offline-Nutzer*innen, nämlich 16 Prozent, hat sich bewusst gegen eine Online-Beantragung entschieden. Der häufigste Grund



PARTNER*INNEN

Die Zukunft muss konsequent digital sein

Eine durchgängige Digitalisierung mit verknüpften Registern erhöht die Abschlussquote und die Zahl der Rückkehrer. Für eine bessere Zugänglichkeit und Transparenz für die Nutzer*innen von Services braucht es modernisierte Register. Die Bereitstellung von Online-Formularen und -Anwendungen, die direkt mit den Registern verbunden sind, ermöglicht es Bürger*innen und Unternehmen, Verwaltungsleistungen vollständig digital zu nutzen, und verbessert sowohl die Effizienz als auch die Qualität der Verwaltungsleistungen. Die Vernetzung von Registern und Online-Angeboten der Verwaltung ist dringend notwendig, um die Nutzung zu optimieren und Abbrüche aufgrund fehlender digitaler Dokumente zu reduzieren.

Cornelia Gottbehüt, Leiterin Government & Public Sector Germany, EY

dafür ist Gewohnheit, was 46 Prozent der Befragten angeben. Darauf folgen die Angst, Fehler zu machen (22 Prozent), und die Wahrnehmung, dass der Antrag zu kompliziert sei (21 Prozent).

Abbrüche: Der Online-Antrag für das Bürgergeld weist von allen abgefragten Leistungen die höchste Abbruchquote auf: 33 Prozent der Antragsteller*innen haben in den letzten 3 Jahren versucht, online einen Antrag zu stellen, mussten jedoch abbrechen. Bemerkenswert ist, dass gerade in den digital affinen Gruppen wie der Generation Z (51 Prozent) und bei den formal hoch Gebildeten (54 Prozent) eine Mehrheit den Vorgang abbricht. Der häufigste Grund für den Abbruch ist, dass nicht alle notwendigen Unterlagen digital vorliegen (27 Prozent). Zudem empfinden die Antragsteller*innen die technische Umsetzung als zu kompliziert (22 Prozent) und bemängeln die fehlende Unterstützung beim Ausfüllen des Antrags (21 Prozent).

Zufriedenheit: 74 Prozent derjenigen, die einen Bürgergeldantrag online gestellt haben, sind zufrieden. Besonders positiv bewerten sie die Funktionsfähigkeit auf dem Smartphone oder Tablet (34 Prozent), die Durchgängigkeit des Prozesses (36 Prozent) sowie den zeitlichen Aufwand (34 Prozent). Die Bedeutung der mobilen Nutzbarkeit sticht beim Bürgergeld hervor: Nur bei 3 weiteren Leistungen (Elterngeld, Arbeitslosengeld und An- bzw. Ummeldung des Wohnsitzes) rangiert dieser Aspekt unter den Top 3 der Zufriedenheitsfaktoren.

Die Online-Wiedernutzungsbereitschaft liegt bei 92 Prozent. Umgekehrt können sich nur 2 von 3 Personen, die bisher für den Antrag persönlich zum Amt gegangen sind, vorstellen, diesen zukünftig online zu stellen.

Fazit: Da es sich beim Bürgergeld um eine existenzsichernde Unterstützungsleistung handelt, ist es für die Antragsteller*innen entscheidend, Fehler zu vermeiden, die den Erhalt der Unterstützung verzögern oder gefährden könnten. Ein einfacher und intuitiver Online-Prozess, der auch digitale Unterstützung beim Ausfüllen des Antrags bietet, ist daher unerlässlich. Diese Gruppe, die überwiegend keiner bezahlten Tätigkeit nachgeht, besitzt überdurchschnittlich häufig nur ein Smartphone und keine zusätzlichen Geräte wie Tablet, Notebook oder Desktop-PC. Deshalb ist es so wichtig, dass die Menschen den Antrag einfach über das Smartphone stellen können. Da der häufigste Grund für einen Antragsabbruch das Fehlen digitaler Unterlagen ist, könnte diese Gruppe eine bedeutende Zielgruppe für die DeutschlandID sein, sofern diese als Dokumentensafe fungieren und den Austausch von Unterlagen mit Behörden ermöglichen wird.



EXPERT*INNEN

Usability und Vertrauen sind für einen leistungsfähigen Staat entscheidend

Digitalisierung ist kein Selbstzweck, sondern bietet uns die Möglichkeit, die Verwaltung aus der Perspektive der Bürger*innen zu betrachten und neu zu gestalten. Usability und Vertrauen spielen eine entscheidende Rolle dafür, wie Menschen einen funktionierenden Staat wahrnehmen und nutzen. Dafür brauchen wir eine flächendeckende Digitalisierung und Digitalisierungskompetenz auf allen staatlichen Ebenen statt einiger Leuchtturmprojekte.

Wir müssen aber auch den Mut aufbringen, das Digitale stärker in den Vordergrund zu rücken – und zwar ganz praktisch im Miteinander von Bürger*innen und Verwaltung. Statt dass die Bürger*innen vor dem Monitor sitzen und die Verwaltung dahinter, sollte man gemeinsam lernen. So wächst das Vertrauen in digitale Prozesse und die Verwaltung erhält das nötige Feedback, um sich kontinuierlich zu verbessern. „Digital first“ muss dabei eine zentrale Rolle spielen, das sehen wir beim Kulturpass: Die hohe Akzeptanz resultiert daraus, dass der digitale Prozess der einzig vorgegebene ist. Klare Prozesse und positive Erfahrungen tragen entscheidend dazu bei, dass Menschen neue Wege akzeptieren.

Digitaler Wandel ist nicht nur ein technologisches, sondern auch ein soziales Projekt.

Neben der Gewohnheit ist es die Angst vor Fehlern, die viele Menschen davon abhält, Anträge digital zu stellen. Hier kann der Staat mit E-Government eine neue Rolle einnehmen: Der moderne Staat verwaltet nicht nur Aufgaben, sondern agiert kund*innenorientiert und kooperativ.

Eine Überarbeitung der Verwaltungssprache ist dafür dringend geboten: Bürger*innen und Verwaltung sollten eine gemeinsame, verständliche Sprache sprechen. Und es ist wichtig, Prozesse zu überdenken und zu vereinfachen, anstatt sie 1:1 ins Digitale zu übertragen.

Darüber hinaus plädiere ich für die Einführung einer digitalen Grundsicherung. Rund ein Drittel der SGB-II-Beziehenden verfügt weder über ein digitales Endgerät noch über einen Internetanschluss. Ein einmaliger Zuschuss in Höhe von 400 Euro sowie ein monatlicher Betrag für den Zugang zur digitalen Welt sind aus meiner Sicht sinnvoll.

Valentina Kerst

Staatssekretärin a. D.
und Unternehmerin

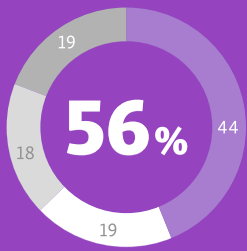
Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code



Kraftfahrzeug an- / um- / abmelden



Nutzungslücke

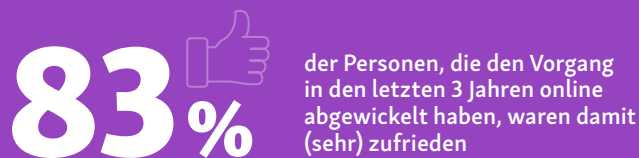


Dienst in den letzten 3 Jahren...

- online genutzt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht bekannt
- offline genutzt, weil Online-Weg nicht gefunden
- offline genutzt als bewusste Entscheidung

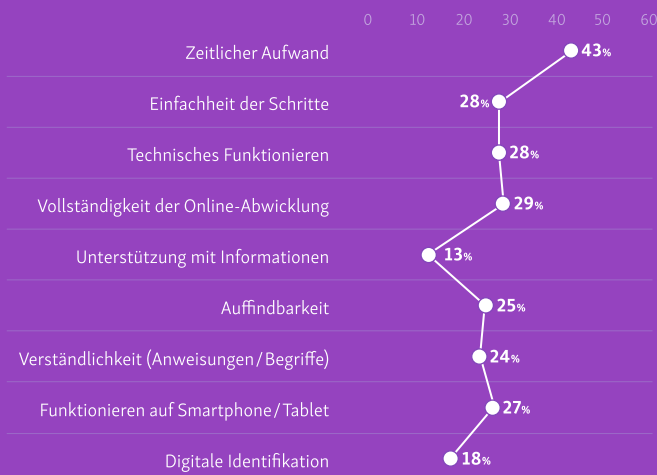
FRAGE: siehe Abb. 07 | BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=2.266); Angaben in Prozent; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

Zufriedenheit Gesamt



BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=675)

Zufriedenheitsaspekte



FRAGE: Mit welchen 3 Aspekten waren Sie am zufriedensten? | BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren (Zufallsauswahl) – DE (n=675)

Abbruch


19%



...haben in den letzten 3 Jahren versucht, den Vorgang online abzuwickeln, mussten aber abbrechen. Hauptgrund: „Die Internetseite ist abgestürzt bzw. hat zu lange geladen.“


BASIS: Personen mit Bedarf in den letzten 3 Jahren – DE (n=2.266)

Zukünftige Nutzung

81% 

der Offline-Nutzer*innen würden die Leistung zukünftig gern online beantragen.

BASIS: Offline-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=1.289)

95% 

der Online-Nutzer*innen würden die Leistung auch beim nächsten Mal wieder online beantragen.

BASIS: Online-Nutzer*innen in den letzten 3 Jahren – DE (n=977)

44 Prozent der Bürger*innen, die in den letzten 3 Jahren ein **Kraftfahrzeug an-, um- oder abgemeldet** haben, taten dies online. Damit weist diese Leistung die zweitgrößte Digitale Nutzungslücke (56 Prozent) aller abgefragten Leistungen auf – nur das Um- oder Anmelden eines Wohnsitzes wird noch häufiger offline erledigt (61 Prozent). Es zeigt sich ein deutliches Altersgefälle: Die „Digital Natives“ (Gen Z und Gen Y) nutzen diese Leistung mehrheitlich online (jeweils 51 Prozent), danach fällt der Anteil rapide ab. Auch eine knappe Mehrheit der Städter*innen (53 Prozent) wählt den Online-Weg, auf dem Land sind es hingegen nur 38 Prozent.

Problem der Bekanntheit: 19 Prozent gehen davon aus, dass es nicht möglich ist, dies online zu erledigen. Das gilt vor allem für Personen mit niedrigem Bildungsniveau (26 Prozent) und geringem Einkommen (27 Prozent).

Problem der Auffindbarkeit: 18 Prozent haben im Bedarfsfall vergeblich nach einer Online-Möglichkeit gesucht.

Beide Probleme – Bekanntheit und Auffindbarkeit – sind bei dieser Leistung mit am größten. Nur bei der Beantragung eines Führerscheins und der An- und Abmeldung eines Wohnsitzes sind sie noch größer.

Problem der bewussten Ablehnung: 19 Prozent haben sich bewusst für den Offline-Weg entschieden. Die meisten begründen diese Entscheidung mit Gewohnheit (40 Prozent). Die anderen Gründe sind deutlich schwächer ausgeprägt: Zweifel, ob die Online-Abwicklung tatsächlich reibungslos funktioniert (15 Prozent), Angst vor Fehlern (12 Prozent) und zu hohe Komplexität (9 Prozent) spielen eine geringere Rolle.

Abbrüche: Die Abbruchquote bei der An-, Um- und Abmeldung von Kraftfahrzeugen ist eine der niedrigsten unter den abgefragten Leistungen: 19 Prozent haben in den letzten 3 Jahren schon einmal versucht, den Vorgang online abzuwickeln, haben dann aber doch abgebrochen. Unter den „Digital Natives“, Menschen mit hohem Bildungsniveau und Städter*innen betraf das sogar mehr als jede*n Vierte*n. Es scheinen erneut die digital affinen Gruppen zu sein, die den Online-Weg zumindest ausprobieren, ihn dann aber doch nicht zu Ende gehen. Am häufigsten wird als Grund für einen Abbruch angegeben, dass die Internetseite abgestürzt ist oder zu lange geladen hat (20 Prozent), dicht gefolgt von der Notwendigkeit, sich digital ausweisen zu müssen (19 Prozent). An dritter Stelle folgt das Fehlen notwendiger Unterlagen in digitaler Form (17 Prozent).

Zufriedenheit: Die Zufriedenheit derjenigen, die schon einmal ein Kraftfahrzeug online an-, um- oder abgemeldet haben, ist mit 83 Prozent sehr hoch. Mit Abstand am zufriedensten sind sie mit dem geringen zeitlichen Aufwand (43 Prozent). Am stärksten bemängeln sie die Auffindbarkeit des Angebots.

Die Online-Wiedernutzungsbereitschaft ist sehr groß (95 Prozent). Auch 81 Prozent derjenigen, die bisher für das Anliegen persönlich zum Amt gegangen sind, können sich vorstellen, dies in Zukunft online zu tun. Damit ist bei der An-, Um- und Abmeldung von Kraftfahrzeugen die künftige Online-Nutzungsbereitschaft von allen abgefragten Leistungen am höchsten.

Fazit: Die An-, Um- und Abmeldung eines Kraftfahrzeugs hebt sich von anderen betrachteten Leistungen insofern ab, als dass die Mehrheit der Bürger*innen diesen Vorgang noch nicht online ausprobiert hat. Der Hauptgrund dafür ist, dass viele nicht wissen, dass die Online-Option mittlerweile verfügbar ist. Selbst wenn sie eine Online-Möglichkeit vermuten und danach suchen, bleibt ihr Versuch oft erfolglos. Dabei existiert eine erhebliche Bereitschaft, die Leistung online zu nutzen. Entscheidend könnte hier eine zielgruppengerechte, langfristig angelegte Kommunikationskampagne sein, ergänzt durch „Nudging“ – also sanfte Anstöße – hin zum Online-Angebot, zum Beispiel durch erste Informationen dazu bereits beim Fahrzeugkauf oder auf der Führerscheinstelle. Solche Maßnahmen könnten wesentlich dazu beitragen, dass mehr Menschen den Online-Weg entdecken und nutzen, wodurch sich die Digitale Nutzungslücke deutlich verkleinern ließe.

PARTNER*INNEN

Umfassende mobile Online-Nutzung forcieren!



Betrachtet man die Digitale Nutzungslücke (also die analoge Nutzung im Bedarfsfall) im Einzelnen, muss man feststellen, dass weiterhin sehr viel Luft nach oben bleibt. Zwar bewegt sich die Top Einzelnutzung mit der Abwicklung der Einkommensteuererklärung relativ weit oben, aber wesentliche Einzelnutzungen wie die KFZ-Anmeldung bleiben deutlich zurück. Die Mission und Vision der E-Government-Nutzung sollte aus meiner Sicht aber die möglichst umfassende digitale Nutzung sämtlicher Leistungen sein. Die positiven Erfahrungen mit der einen Einzelnutzung sollte die Nutzung der anderen forcieren. Dafür bedarf es nutzer*innenfreundlicher, intuitiver Anwendungen, die insbesondere über mobile Endgeräte nahtlos abgewickelt werden können.

*Ingobert Veith, Vice President,
Head of Public Affairs & Communications, Huawei*

ZWISCHENFAZIT

Vorteile von E-Government müssen endlich spürbar werden

#1 Das Angebot an digitalen Verwaltungsleistungen wächst stetig, genauso wie die Erwartungshaltung der Bevölkerung an die Verwaltung. Digitale Angebote der Privatwirtschaft nutzen die Bürger*innen alltäglich schnell, einfach und durchgängig digital – von überall auf ihrem Smartphone. Von der Verwaltung hingegen sind die Bürger*innen dies bei Weitem nicht gewohnt. Die Gewohnheit, Anliegen auf dem Amt zu erledigen, ist dementsprechend die größte Nutzungshürde. Wer ein Verwaltungsangebot offline nutzt, tut dies in den allermeisten Fällen bewusst. Nur bei wenigen Angeboten ist jeweils die Auffindbarkeit oder die Bekanntheit das größte Problem. Zusammengefasst stellen Auffindbarkeit und Bekanntheit der Angebote für viele Bürger*innen jedoch weiterhin eine zentrale Hürde für die Online-Nutzung dar.

#2 Bisher gelingt es nicht, den Bürger*innen den Vorteil, den viele von ihnen im E-Government vermuten, auch spürbar zu vermitteln. In Österreich und der

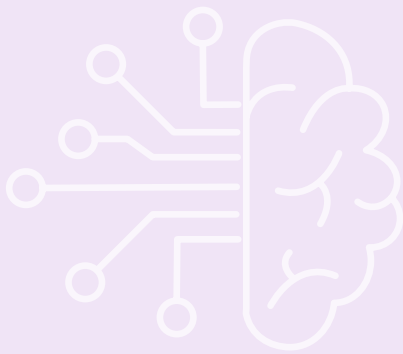
Schweiz ist die Bevölkerung deutlich zufriedener als in Deutschland und die Digitale Nutzungslücke kleiner. Der persönliche Kontakt im Amt bietet Vorteile, die online bislang nicht immer ersetzt werden können. Auf dem Land kann der Gang zum Amt in manchen Fällen genauso schnell oder schneller erledigt werden. Zusätzlich mindern fehlende Informationen und Unterstützung bei der digitalen Abwicklung die Zufriedenheit. Um die Digitale Nutzungslücke zu schließen, muss das Online-Angebot spürbare Vorteile für alle Bürger*innen bieten. Dazu gehören verständliche Sprache, schnelle und einfache Abwicklung und dass Online-Angebote an keiner Stelle offline weitergeführt werden müssen – weder zur Identifikation noch zur Unterschrift oder weil benötigte Dokumente nicht digital eingereicht werden können.

#3 Voraussetzungen dafür sind die flächendeckende Nutzung einer sicheren, digitalen Identität, vernetzte Register, die konsequente Umsetzung des Once-Only-Prinzips sowie die Abschaffung des Schriftformerfordernisses. Die Bürger*innen sollen die digitale Interaktion mit dem Staat als Erleichterung empfinden – dann wird der digitale Weg zur neuen Gewohnheit.

► **Abb. 25: Wunsch nach dem Einsatz neuer Technologien**

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Top2 Box (stimme voll und ganz zu/stimme eher zu)

»Ich erwarte, dass der Staat neue Technologien gezielt für eine höhere Effizienz der Verwaltung einsetzt.«



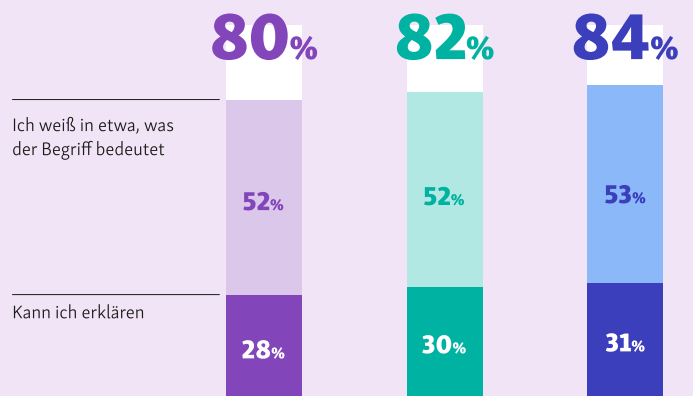
Künstliche Intelligenz

RELEVANZ

Effizientes Verwaltungshandeln ist entscheidend für einen leistungsfähigen Staat und die Stärkung der Demokratie. Daher ist es wichtig, sich mit dem Einsatz von neuen Technologien wie Künstlicher Intelligenz (KI) in der Verwaltung zu beschäftigen, um Prozesse zu optimieren. Dadurch kann Personal entlastet werden und gewinnt Zeit für komplexere Aufgaben, was angesichts des Fachkräftemangels besonders wichtig ist. KI ermöglicht es zudem, Dienstleistungen besser an die Bedürfnisse der Bürger*innen anzupassen. Um Vertrauen zu schaffen und Akzeptanz zu fördern, ist es entscheidend, offen über den Einsatz zu kommunizieren und die Meinung der Bürger*innen in den Prozess einzubeziehen. Ihre Perspektiven und Bedenken müssen erfasst und ernsthaft adressiert werden, um den erfolgreichen Einsatz von KI in der Verwaltung zu gewährleisten.

► **Abb. 26: Begriffskennntnis KI**

FRAGE: Wie schätzen Sie Ihre Kenntnisse hinsichtlich des Begriffs Künstliche Intelligenz (KI) ein? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007)



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

► **Abb. 27: Akzeptanz von KI in der Verwaltung**

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten; Abweichungen zu 100% aufgrund von Rundung

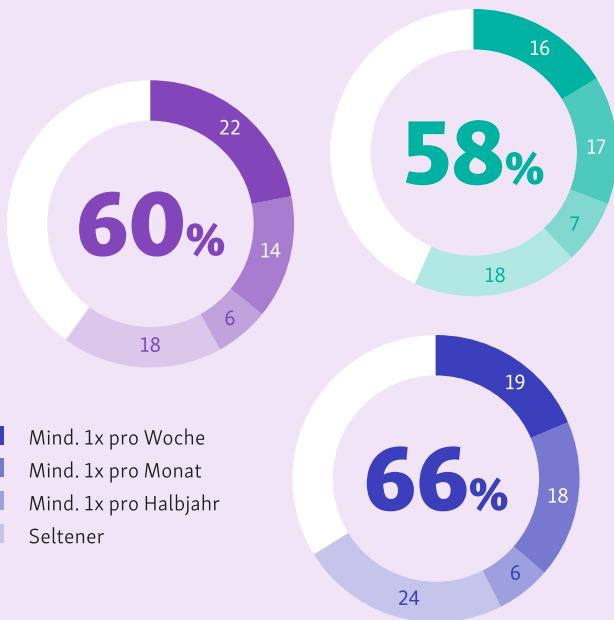
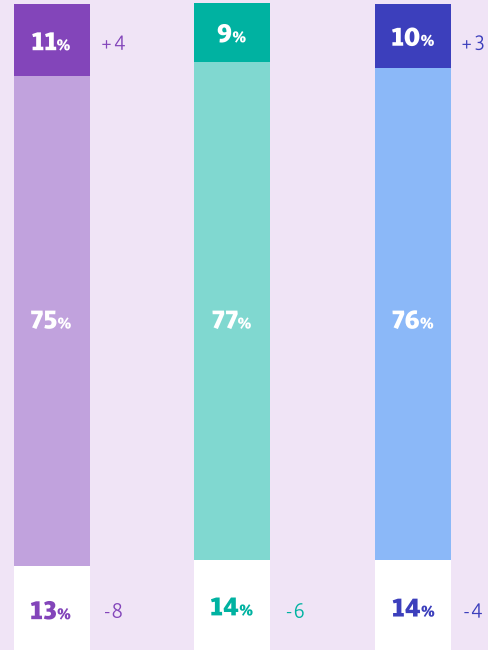
FRAGE: Stellen Sie sich vor, Sie versenden einen digitalen Antrag für eine Sozialleistung oder die Rente an Ihre Behörde. Eine KI liest die Informationen aus, speichert sie und bereitet den Antrag für die Entscheidung durch einen Menschen vor. Der Sachbearbeiter sieht alle Informationen gut aufbereitet und kann schneller Entscheidungen treffen. Dadurch werden Bearbeitungsschritte, Fehler und die Bearbeitungszeit reduziert.

Unter welchen Umständen wären Sie mit der Anwendung von Künstlicher Intelligenz, wie sie eben beschrieben wurde, bei Behördendiensten einverstanden?

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

Der **Einsatz von KI** wäre **unter bestimmten Bedingungen** in Ordnung für mich.

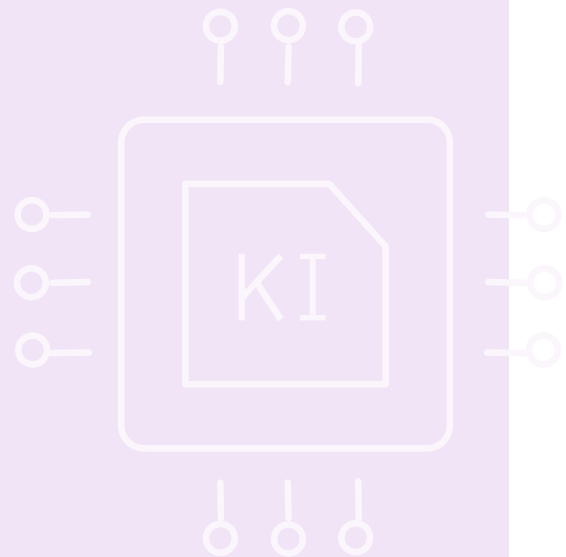
Der **Einsatz von KI** wäre unter **keinen Umständen** in Ordnung für mich.



- Mind. 1x pro Woche
- Mind. 1x pro Monat
- Mind. 1x pro Halbjahr
- Seltener

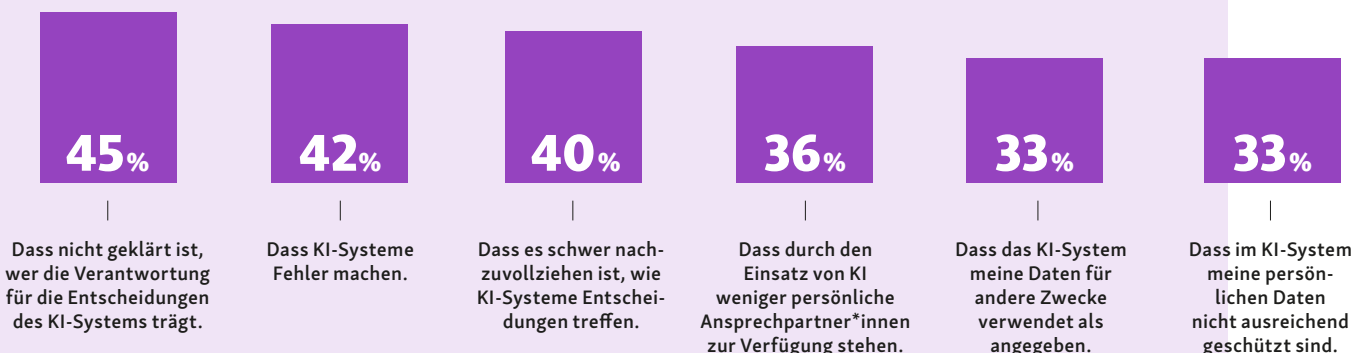
► **Abb. 28: Nutzung von KI im Alltag**

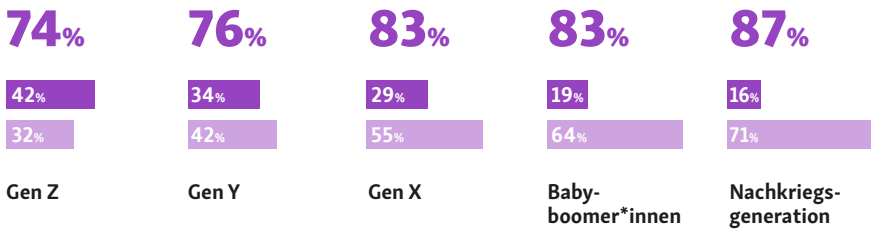
FRAGE: Wie häufig nutzen Sie KI-basierte Lösungen (wie z.B. Sprachassistenten wie Siri oder Alexa; Chatsysteme wie ChatGPT, BERT oder DALL-E; Bilderkennungssysteme wie die Texterkennung über die Handykamera) in Ihrem Alltag oder Beruf? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Angaben in Prozent



► **Abb.29: Bedenken beim Einsatz von KI in der Verwaltung**

FRAGE: Wo haben Sie hinsichtlich des Einsatzes von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung grundsätzlich die größten Bedenken? Bitte wählen Sie die 3 Bedenken aus, die am ehesten auf Sie zutreffen. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108)





► **Abb. 30: Begriffskennntnis KI nach Alter**

FRAGE: Wie schätzen Sie Ihre Kenntnisse hinsichtlich des Begriffs Künstliche Intelligenz (KI) ein? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.108); Abweichungen zur Gesamtsumme aufgrund von Rundung

■ Kann ich erklären
 ■ Weiß in etwa, was es bedeutet

Was erwarten die Bürger*innen?

Das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates – insbesondere im Vergleich zur Privatwirtschaft – ist in Deutschland derzeit nicht sehr hoch: Nur etwa 19 Prozent halten die Verwaltung für genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen (siehe Kapitel Leistungsfähigkeit des Staates [↘ Seite 10](#)). Gleichzeitig erwarten die Bürger*innen im 21. Jahrhundert, dass sie Verwaltungsleistungen ebenso einfach und bequem online in Anspruch nehmen können wie die Angebote von Privatunternehmen. Im Alltag erleben sie, wie digitale Geräte und Anwendungen ihr Leben erleichtern.

Entsprechend erwartet eine Mehrheit von 68 Prozent, dass auch der Staat neue Technologien einsetzt, um Verwaltungsleistungen effizienter zu gestalten. Ähnlich hoch sind die Erwartungen in der Schweiz (70 Prozent), und auch in Österreich erwartet eine Mehrheit (61 Prozent) den Einsatz neuer Technologien in der Verwaltung. [↘ Abb. 25](#)

68%

erwarten, dass der Staat neue Technologien gezielt für eine höhere Effizienz in der Verwaltung einsetzt.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.108)

Eine dieser neuen Technologien, deren Einsatz in der Verwaltung derzeit nicht nur diskutiert, sondern mancherorts bereits erprobt wird, ist KI. Wie vertraut die Bürger*innen bereits mit dieser Technologie sind und wie sie dem Einsatz in der Verwaltung gegenüberstehen, wird im Folgenden beleuchtet.

Wie vertraut sind die Bürger*innen mit KI?

Angesichts der unterschiedlichen Reifegrade und Modelle, die unter dem Begriff Künstliche Intelligenz zusammengefasst werden (von „schwacher KI“ für spezifische Lösungen bis hin zu hypothetischer „allgemeiner KI“), ist es wichtig, zu betonen, dass es bei dieser Abfrage nicht um Fachwissen geht. Aus der Selbsteinschätzung kann kein tatsächliches Wissen über KI in der ganzen Komplexität, die sich hinter diesem Begriff verbirgt, abgeleitet werden. Stattdessen soll erfasst werden, wie vertraut oder fremd die Bürger*innen diese neue Technik empfinden.

Tatsächlich gibt eine große Mehrheit (80 Prozent) an, den Begriff Künstliche Intelligenz zu kennen oder zumindest eine Vorstellung davon zu haben, was damit gemeint ist. Mehr als jede*r Vierte

traut sich sogar zu, den Begriff zu erklären (28 Prozent, AT: 30, CH: 31). [↘ Abb. 26](#)

Der hohe Bekanntheitsgrad von Künstlicher Intelligenz ist ein Hinweis darauf, dass sich der Begriff von einem technischen Fachbegriff zu einem allgemein bekannten Schlagwort entwickelt hat: Er hat Einzug in den Alltag der Bürger*innen gehalten. Über alle Generationen hinweg ist eine Mehrheit mit dem Begriff vertraut. Erst wenn es darum geht, sich auch eine Erklärung zuzutrauen, nimmt die Zustimmung mit steigendem Alter deutlich ab. Die Generation Z fühlt sich am sichersten damit, den Begriff zu erklären (42 Prozent), die Nachkriegsgeneration traut sich dies am wenigsten zu (16 Prozent). [↘ Abb. 30](#)

Formal höher Gebildete unterscheiden sich bei dieser Frage deutlich von formal niedrig Gebildeten: 86 Prozent geben an, mit dem KI-Begriff vertraut zu sein, 41 Prozent meinen sogar, ihn erklären zu können. Bei den formal niedrig Gebildeten sind es dagegen nur 70 Prozent (Vertrautheit) bzw. 18 Prozent (können erklären).

PARTNER*INNEN

Akzeptanz fördern, Vertrauen schaffen!

Weniger Papier, zügigere Bearbeitung und erleichterte Entscheidungen – trotzdem bleiben einige beim KI-Einsatz skeptisch. Das frühzeitige Einbeziehen der Mitarbeitenden in die Entwicklung und Einführung von KI-Systemen fördert die Akzeptanz. Nutzende sollten rudimentär verstehen, wie KI funktioniert, welche Vorteile sie bietet und wie sie damit arbeiten können. Aber auch die Fragen der Bürger*innen müssen ernst genommen und transparent beantwortet werden. Als Anbieter von KI-Assistenten müssen wir unsere Modelle erklären können und die Datenbasis in enger Abstimmung mit den Nutzenden kuratieren. Wenn wir es schaffen, die Ängste von Mitarbeitenden und Bürger*innen auszuräumen und KI-Assistenten verantwortungsvoll einzusetzen, können sie uns zu einer effizienteren Verwaltung helfen.

Isabel Netzband, Director Government Relations & Public Policy, Fujitsu



PARTNER*INNEN



Vorteile von KI transparent kommunizieren

Die Akzeptanz von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung nimmt stetig zu, da immer mehr Behörden die Vorteile der Technologie erkennen und nutzen möchten. KI-Anwendungen ermöglichen eine effiziente, schnelle und kostengünstige Gestaltung zahlreicher Verwaltungsprozesse, was die Leistungsfähigkeit der Verwaltung und des Staates erheblich steigert. Trotz der offensichtlichen Vorteile müssen auch Herausforderungen wie Datenschutz, Sicherheit und die Akzeptanz bei Mitarbeitenden in den Blick genommen werden. Durch sorgfältige Planung, transparente Kommunikation und die Einbindung des Fachpersonals können die Vorteile von KI genutzt und gleichzeitig Barrieren abgebaut werden. Langfristig führt dies zu einer effizienteren, schnelleren und bürger*innen-freundlicheren Verwaltung.

Tim Brauckmüller, geschäftsführender Gesellschafter, aconium GmbH

Die hohe Bekanntheit des Begriffs Künstliche Intelligenz hängt damit zusammen, dass viele bereits eigene Nutzungserfahrungen mit dieser Technologie gemacht haben: Für Deutschland gibt jede*r Fünfte an, KI-basierte Anwendungen wie das Chatsystem ChatGPT wöchentlich zu nutzen. [Abb. 28](#) Die Gesamtnutzung (inklusive halbjährlicher oder seltener Nutzung) liegt bei 60 Prozent (Schweiz: 66 Prozent, Österreich: 58 Prozent).

Wie bei anderen digitalen Anwendungen zeigen sich die jüngeren Generationen besonders nutzungsstark: In der Generation Z haben 8 von 10 bereits Nutzungserfahrung und fast jede*r Dritte nutzt KI-Anwendungen wöchentlich.

Diese Alltagserfahrungen betreffen auch den Bereich der Verwaltung: Mittlerweile hat fast jede*r Dritte Erfahrungen mit Chatbots in der Verwaltung gemacht – nochmal ein klarer Anstieg gegenüber dem Vorjahr (+8 Prozentpunkte). Natürlich ist nicht jeder Chatbot automatisch eine KI-Anwendung; viele von ihnen funktionieren auch regelbasiert ohne KI. Nichtsdestotrotz wissen Bürger*innen oft nicht, ob ein Chatbot regelbasiert reagiert oder KI „drinsteckt“, auch wenn es oft deutliche Qualitätsunterschiede in der Funktion gibt.

Die meisten Bürger*innen haben zumindest ein grundlegendes Verständnis über mögliche Funktionen von KI: 77 Prozent schreiben KI die Fähigkeit zu, Texte zu übersetzen, 72 Prozent trauen ihr zu, beliebige Fragen zu beantworten. In Österreich und der Schweiz trauen noch etwas mehr Bürger*innen KI zu, Texte zu übersetzen oder diese nach Antworten zu durchsuchen. Dies sind Anwendungsbeispiele, die die Menschen bereits aus alltäglichen Begegnungen mit KI kennen. Das Komponieren von Musikstücken sowie eine natürliche Gesprächsführung – für beide Fähigkeiten gibt es bereits erste Anwendungen – wird der KI noch von jeweils gut der Hälfte der Befragten zugetraut. [Abb. 31](#)

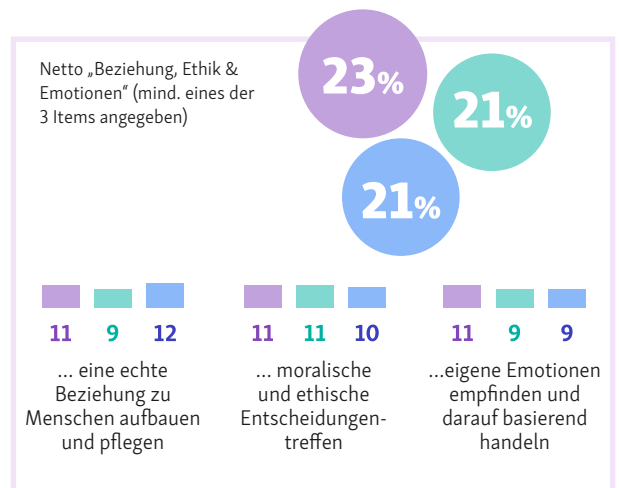
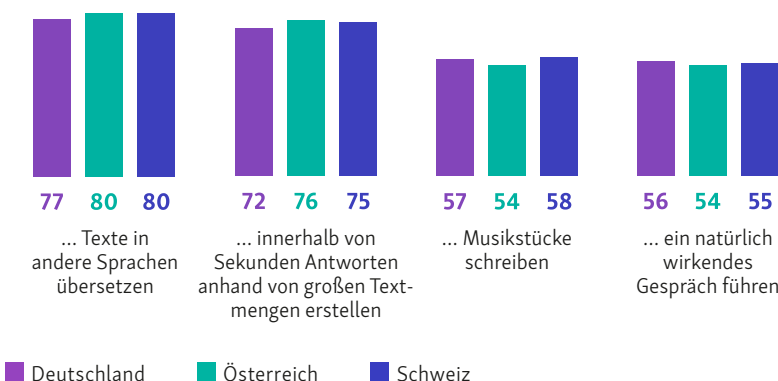
Allerdings schreiben 23 Prozent der Bürger*innen KI auch mindestens eine von 3 Fähigkeiten zu, für die es derzeit noch keine Evidenz gibt: eine echte Beziehung aufbauen, moralische Entscheidungen treffen und/oder eigene Emotionen empfinden. Jede dieser Fähigkeiten wird KI-Anwendungen von 11 Prozent der Bürger*innen zugetraut. Dieses Muster trifft auch für Österreich und die Schweiz zu.

31% 
haben schon einmal über einen Chatbot mit einer Behörde kommuniziert.
 BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108)

► **Abb. 31: Möglichkeiten von KI**

FRAGE: Welche Aufgaben kann eine Künstliche Intelligenz (KI) heutzutage leisten? Bitte geben Sie alles an, was eine KI Ihrer Meinung nach bereits kann. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.108); AT (n=1.005); CH (n=1.007); Angaben in Prozent

KI kann ...



EXPERT*INNEN



Künstliche Intelligenz soll nicht den menschlichen Kontakt ersetzen

Der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung ist kein ferner Zukunftstraum mehr, sondern Realität. Unser Ziel im Netzwerk Künstliche Intelligenz in der Arbeits- und Sozialverwaltung ist es, an der Schnittstelle zwischen Technologie, Recht und Ethik eine menschenzentrierte Nutzung von KI voranzutreiben. Die selbstverpflichtenden Leitlinien des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales legen fest, dass KI dem Menschen dienen muss. Diesem Prinzip folgend geben die Leitlinien vor, dass KI-Systeme in der Arbeits- und Sozialverwaltung – von der Entwicklung über Trainingsdaten und Testung bis hin zum Einsatz in den Behörden – sowohl den Bedürfnissen der Bürger*innen als auch den Bedürfnissen der Kolleg*innen, die mit diesen Systemen arbeiten, gerecht werden müssen. Selbstverständlich müssen die Systeme diskriminierungsfrei, transparent und nachvollziehbar sein und einer regelmäßigen Überprüfung und menschlichen Letztentscheidungsmöglichkeit unterliegen.

Nicht zuletzt aufgrund des Fachkräftemangels muss die verbleibende menschliche Arbeitskraft dort eingesetzt werden, wo sie unabdingbar ist: KI soll nicht den menschlichen Kontakt ersetzen, sondern die Mitarbeitenden von bürokratischen Aufgaben entlasten und ihnen ermöglichen, sich auf die wesentlichen, beratenden und empathischen Aspekte ihrer Tätigkeiten zu konzentrieren.

Bildung und Akzeptanz sind der Schlüssel zur digitalen Transformation.

Wichtig ist es außerdem ein Grundverständnis für KI in der Bevölkerung zu schaffen. Bürger*innen sollten lernen, dass KI kein „Hexenwerk“ ist, sondern ein Werkzeug, das, wenn es verantwortungsvoll eingesetzt wird, erhebliches Potenzial birgt. Zu diesem Grundverständnis gehört auch ein rudimentäres Wissen über die Funktionalität von KI. Damit meine ich nicht, dass nun jede*r coden lernen muss. Vielmehr sollten Nutzer*innen eine grobe Vorstellung davon haben, über welche Mechanismen, Programmieranweisungen oder Datengrundlagen KI-Systeme selbstständig Entscheidungen treffen oder Probleme lösen. Durch die Förderung von Bildung und Wissen über KI können wir Ängste abbauen und die positive Akzeptanz dieser Technologien steigern. Die positive Resonanz aus der Bevölkerung zeigt, dass Menschen offen für technologische Innovationen sind. Dafür ist es jedoch wichtig, dass die Bürger*innen sehen, dass die Technologien ihrem Wohl dienen.

Ana Dujić

Leiterin der Abteilung Denkfabrik –
Digitale Arbeitsgesellschaft,
Bundesministerium für Arbeit
und Soziales

Das ausführliche
Interview finden Sie
unter diesem QR-Code



In Deutschland zeigt sich zudem ein Zusammenhang mit dem Alter: In der Generation Z glaubt jede*r Dritte, dass KI mindestens eine der 3 Fähigkeiten – Beziehungsaufbau, moralisch-ethische Entscheidungen treffen oder eigene Emotionen empfinden – beherrscht; in der Generation Y sind es 28 Prozent. Am stärksten ist das Generationengefälle beim Thema Beziehungsaufbau: In der Generation Z sind 18 Prozent davon überzeugt, dass KI eine echte Beziehung zu Menschen aufbauen und pflegen kann (Gen Y: 15 Prozent), in der Nachkriegsgeneration sind es nur 6 Prozent. Die Vermutung liegt nahe, dass die häufigere und intensivere Nutzung von KI-Anwendungen in den jüngeren Generationen (Y und Z) auch einen Einfluss auf deren Tendenz hat, einer KI Fähigkeiten zuzutrauen, für die es derzeit keine Evidenz gibt. Dafür spricht, dass auch Personen mit formal höherer Bildung KI häufiger solche Fähigkeiten zutrauen, für die es bisher noch keine Evidenz gibt. Auch diese Gruppe zeichnet sich durch ein überdurchschnittliches Nutzungsverhalten aus. Dies deutet darauf hin, dass mit zunehmender Nutzung die Potenziale von KI umfassender erkannt werden und damit auch die Zuversicht wächst, dass die Technologie (jetzt oder in Zukunft) solche Fähigkeiten haben könnte.

Wie ist die Akzeptanz des Einsatzes von KI in der Verwaltung?

75%

stimmen dem Einsatz von KI in der Verwaltung unter bestimmten Bedingungen zu, weitere 11% sind sogar ganz generell einverstanden.

BASIS: Alle Befragten –
DE (n=8.108)

Die Bevölkerung steht dem Einsatz von KI in der Verwaltung mehrheitlichgeschlossen gegenüber: 3 von 4 Bürger*innen sind unter bestimmten Bedingungen damit einverstanden, dass KI in einem hypothetischen Szenario ihre Daten aufnimmt und für einen Antrag aufbereitet, um

diesen anschließend an Sachbearbeiter*innen zu übergeben. [Abb. 27](#) Besonders wichtig ist den Menschen, dass grundsätzliche Entscheidungen bei den Mitarbeiter*innen verbleiben (53 Prozent Zustimmung).

Jede*r Zehnte würde dem KI-Einsatz sogar ohne weitere Bedingungen generell zustimmen – ein Plus von 4 Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Und der Anteil derer, die den Einsatz strikt ablehnen, sinkt sogar um 8 Prozentpunkte. Die Offenheit für den Einsatz von KI in der Verwaltung nimmt also zu – das gilt nicht nur für Deutschland, sondern auch für Österreich und die Schweiz (-6 bzw. -4 Prozent strikte Ablehnung).

Die Generationenunterschiede bei der Akzeptanz sind weniger ausgeprägt als bei der Nutzung, einzig die Gen Z fällt durch eine überdurchschnittliche Akzeptanz auf (16 Prozent fänden Einsatz auf jeden

Fall in Ordnung, nur 8 Prozent lehnen ihn kategorisch ab). Besonders oft lehnt die Generation bis 1945 den Einsatz von KI ab (23 Prozent), aber auch für formal niedrig Gebildete ist der Einsatz häufiger unter keinen Umständen akzeptabel (19 Prozent).

Wo liegen die größten Bedenken der Bürger*innen?

Auch wenn die Offenheit gegenüber dem Einsatz von KI in der Verwaltung zugenommen hat, würde mehr als die Hälfte der deutschen Bevölkerung dem KI-Einsatz nur zustimmen, wenn Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden. Die Bürger*innen sorgen sich, dass sonst nicht mehr klar ist, wer die Verantwortung für die getroffenen Entscheidungen trägt (für 45 Prozent eines der 3 größten Bedenken). Besonders problematisch ist das für die Menschen, wenn die eingesetzte KI Fehler macht (42 Prozent). Auch die Befürchtung, dass es am Ende schwer nachvollziehbar ist, wie KI-Systeme zu ihren Entscheidungen kommen, gehört für 40 Prozent zu den größten Bedenken. [Abb. 29](#) Daher überrascht es wenig, dass die letztendliche Entscheidungshoheit der Verwaltungsmitarbeitenden für die meisten Bürger*innen eine Bedingung für den Einsatz ist.

Generell ist den Bürger*innen die menschliche Komponente wichtig – nicht nur, um letztendlich Entscheidungen zu treffen, sondern auch als Ansprechpartner*innen für ihre Anliegen. 36 Prozent befürchten, dass diese durch den Einsatz von KI nicht mehr zur Verfügung stehen. Für ein Drittel der Bürger*innen gehört außerdem die Sorge um ihre Daten zu den größten Bedenken: Jeweils 33 Prozent befürchten, dass ihre persönlichen Daten durch KI für andere Zwecke verwendet werden oder dass diese Daten durch den Einsatz von KI nicht ausreichend geschützt sind.

PARTNER*INNEN

Ein handlungsfähiger Staat muss auch auf KI setzen

Künstliche Intelligenz wird immer wichtiger in verschiedenen Lebens- und Arbeitsbereichen. Sie hilft, die Leistungsfähigkeit des Staates zu erhalten, Krisen zu bewältigen und demografische Herausforderungen zu meistern. Zudem verbessert sie die Planung und Steuerung staatlicher Aufgaben sowie die Servicequalität. Diese Effekte stärken das Vertrauen in den Staat und unsere Demokratie.

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

ZWISCHENFAZIT

KI-Offenheit erhalten und stärken: Kommunikation und menschliche Entscheidungshoheit entscheidend

#1 Effizientes Verwaltungshandeln ist essenziell für einen leistungsfähigen Staat. Angesichts gesteigerter Erwartungen an eine moderne Verwaltung und des zunehmenden Fachkräftemangels gewinnt der Einsatz neuer Technologien wie KI an Bedeutung. KI kann helfen, Prozesse zu beschleunigen, Personal zu entlasten und Routinearbeiten zu übernehmen. Dadurch können Entscheidungen schneller vorbereitet, Bearbeitungszeiten verkürzt, Fehler reduziert und die Effizienz gesteigert werden. Transparenz und Bürger*innenbeteiligung spielen eine zentrale Rolle, um die Akzeptanz für den KI-Einsatz zu fördern.

#2 Ein anschauliches Beispiel ist die Entwicklung einer KI-Anwendung bei der Deutschen Rentenversicherung Bund (DRV Bund). Die DRV Bund ist verpflichtet, alle 4 Jahre die Sozialabgaben eines Unternehmens

zu prüfen (rund 400.000 Prüfungen pro Jahr). Dafür steht den ca. 1.500 Beschäftigten im Schnitt weniger als ein Arbeitstag pro Prüfung zur Verfügung. Bei so wenig Zeit müssen Schwerpunkte gesetzt und Stichproben gezogen werden; beides entscheiden die Beschäftigten aufgrund von Erfahrungswerten selbst. Hier hilft KI: Sie kann in den digitalen Unterlagen nach Mustern suchen und Auffälligkeiten feststellen. Diese werden gekennzeichnet und die Prüfer*innen entscheiden anhand dessen, für welche Fälle sie Zeit für eine detaillierte Prüfung einplanen müssen. So steigert KI die Effizienz und Effektivität des Prüfdienstes und federt gleichzeitig den zunehmenden Fachkräftemangel ab.

#3 Für einen erfolgreichen KI-Einsatz ist ein verantwortungsvoller Umgang mit dieser Technologie unerlässlich, um das Vertrauen der Bürger*innen nicht zu untergraben. Entscheidungen müssen weiterhin von Menschen getroffen und Transparenz sowie Datenschutz müssen gewährleistet sein. Außerdem sollten Bürger*innen stets die Möglichkeit haben, sich an menschliche Ansprechpartner*innen zu wenden, um Bedenken auszuräumen und das Vertrauen in die Verwaltung und ihre Technologien zu stärken.

Impressum

Herausgeber*innen

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

Technische Universität
München (TUM)
School of Computation, Information
and Technology
Krcmar Lab
Friedrich-Ludwig-Bauer-Str. 5
85748 Garching bei München
www.winfobase.de

Schirmherrin

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

Fachlicher Premiumpartner

FITKO (Föderale IT-Kooperation)
www.fitko.de

Premiumpartner*innen

Accenture GmbH
www.accenture.de

aconium GmbH
www.aconium.eu

adesso SE
www.adesso.de

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales
www.stmd.bayern.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

Wire Germany GmbH
www.wire.com/de

Classicpartner*innen

Bundeskanzleramt
www.bundeskanzleramt.gv.at

Bundesdruckerei-Gruppe
www.bundesdruckerei.de/de

Capgemini Deutschland GmbH
www.capgemini.de

Cassini Consulting AG
www.cassini.de

Dataport AöR
www.dataport.de

ING-DiBa AG
www.ing.de

Materna Information &
Communications SE
www.materna.de/ps

Basicpartner*innen

dbb beamtenbund und tarifunion
www.dbb.de

DGB Bundesvorstand
www.dgb.de

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

Durchführendes Institut

Kantar GmbH
www.kantar.com/de

Projektleitung und Redaktion

Sandy Jahn, Initiative D21 e.V.
Rinat Avigur-Wigand, Initiative D21 e.V.
Prof. Dr. Helmut Krcmar, TUM
Lukas Daßler, TUM
Ina Jäger, TUM
Linda Paul, Kantar GmbH
Sarah Pleger, Kantar GmbH

Mit freundlicher Unterstützung
von Prof. Dr. Andreas Hein,
Universität St. Gallen

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Initiative D21 e. V.
Esther Ecke
Telefon 030 7675853-57
presse@InitiativeD21.de

Gestaltung und Produktion

Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.
www.silkewohner.com

Druck

Schmekies, Medien & Druck
www.schmekies.de



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



eGovernment MONITOR 2024, durchgeführt von Kantar für Initiative D21 und TUM, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz, Ausnahmen bilden die aufgeführten Bilder. Oktober 2024

BILDNACHWEIS S. 4 Portraitbild: © BMI,
Fotograf: Peter Jülich/S. 27 Portraitbild:
© FITKO, Fotograf: Christof Mattes

