

eGovernment MONITOR 2022

Nutzen und akzeptieren Bürger*innen die digitale Verwaltung? Die deutschen Bundesländer, Deutschland, Österreich und die Schweiz im Vergleich.

#eGovMON
Eine Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München, durchgeführt von KANTAR



SCHIRMHERRIN



FACHLICHER PREMIUM-PARTNER



PREMIUM PARTNER*INNEN



CLASSIC PARTNER*INNEN



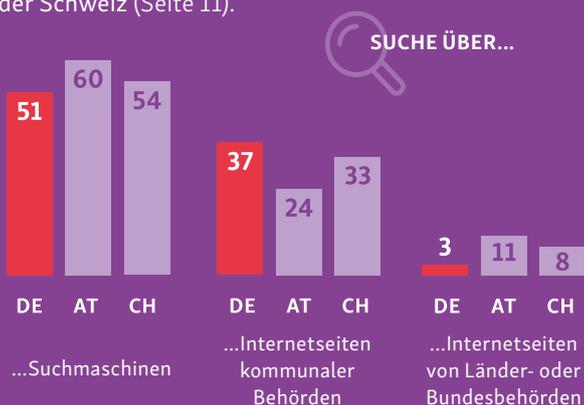
BASIC PARTNER*INNEN

KANTAR

ZENTRALE ERGEBNISSE

BEKANNTHEIT UND NUTZUNG

Suchmaschinen sind wichtigster Zugang zu digitalen Verwaltungsangeboten in Deutschland, Österreich und der Schweiz (Seite 11).



Wie schon im Vorjahr **stagniert die E-Government-Nutzung**. Spitzenreiter Österreich fällt sogar leicht ab (Seite 13).



Schwacher Anstieg (+5 PP): In Deutschland geben **40 Prozent** der Bürger*innen an, dass ihre **Online-Ausweisfunktion aktiviert** ist (Seite 22).



Wer in Deutschland Bedarf an einer Verwaltungsleistung hat, nutzt dafür zumeist den analogen Weg. Nur wenige Leistungen werden mehrheitlich über den Online-Zugang in Anspruch genommen (Seite 19).



Bewusste Offline-Nutzung und fehlende Kenntnis der Online-Verfügbarkeit sind zentrale Gründe für die digitale Nutzungslücke:

Die **Unkenntnis der Online-Verwaltungsdienste** ist ein weit verbreitetes (unbewusstes) Nutzungshindernis (Seite 19).



Bei vielen Leistungen entscheidet sich etwa jede*r fünfte Bürger*in **bewusst für den Offline-Weg**, obwohl ihnen die Online-Alternative bekannt ist (Seite 19).



Digitale Nutzungslücke: Der Bedarf an Verwaltungsleistungen wird in Deutschland **mehrheitlich noch nicht digital gedeckt**. In Österreich und der Schweiz ist diese digitale Nutzungslücke etwas kleiner (Seite 18).



■ Online-Zugang wird genutzt
 □ Offline-Zugang wird genutzt = digitale Nutzungslücke
 Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung

ZUFRIEDENHEIT



Es bestehen **große Unterschiede** zwischen den einzelnen **Online-Verwaltungsleistungen** (Seite 26).



Urkunden
bestellen



Einkommen-
steuer



Wohnsitz
an-, um-,
abmelden



Ausbildungs-
förderung
(BAföG)

BARRIEREN

In diesem Jahr werden in allen drei Ländern verstärkt Hürden wahrgenommen (Seite 33). **Spitzenreiter in den einzelnen Ländern sind:**



Komplizierte Abwicklung
AT: 44 % | CH: 46 %



Undurchschaubare Struktur
DE: 46 % | CH: 44 %

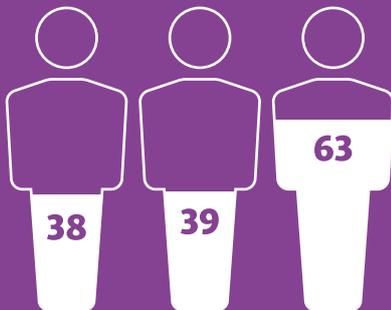


Persönlicher Kontakt bevorzugt
DE: 42 % | AT: 41 %

VERTRAUEN UND LEISTUNGSFÄHIGKEIT

Die Schweiz genießt das **größte Vertrauen** ihrer Bürger*innen.

(Zum Zusammenhang von E-Government und Vertrauen in den Staat siehe Seite 39).



Deutschland

Österreich

Schweiz

Vertrauen in den Staat



STAATLICHE DASEINSVORSORGE: DIGITALE SCHULE

Der **DigitalPakt Schule** und der pandemiebedingte **Digitalisierungsschub** reichen **bisher nicht aus** für zeitgemäße Technologien und Digitalkompetenzen im deutschen Schulsystem (Seite 42 ff.).



53 %

der Eltern sind zufrieden
mit der schulischen Geräte-
ausstattung der Kinder.

84 %

der Eltern erleben
Hürden.



75 %

der Schüler*innen haben
schon digitale Anwendungen/
Geräte im Unterricht genutzt.





2022

Der eGovernment MONITOR untersucht seit 2010 den Fortschritt der digitalen Transformation in Verwaltung und Staat in den D-A-CH-Ländern – seit 2021 auch im deutschen **Bundesländervergleich**. Im Fokus stehen dabei die Bekanntheit und Akzeptanz von digitalen Verwaltungsleistungen bei den Bürger*innen und die Nutzung entsprechender Angebote. Mit Ablauf der Frist des Onlinezugangsgesetzes ist es wichtiger denn je, den Blick auch auf **konkrete Verwaltungsleistungen** zu lenken, um spezifische Bedarfe und Hürden aus Sicht der Bürger*innen zu verstehen.

Finden Sie hier die zentralen Ergebnisse des Jahres 2022.

Inhalt

Grußwort	4
----------	---

Vorwort	5
---------	---

Fazit der Herausgeber*innen	6
-----------------------------	---

Das Onlinezugangsgesetz hat vieles ins Rollen gebracht, aber in der Bevölkerung bisher wenig bewirkt.

Studiensteckbrief	9
-------------------	---

ZYKLUS DIGITALER VERWALTUNG	10
------------------------------------	-----------

Bekanntheit und Nutzung	11
--------------------------------	-----------

Auffindbarkeit	11
----------------	----

Aktuelle E-Government-Nutzung	13
-------------------------------	----

Nutzung in den Bundesländern	14
------------------------------	----

Mobile Nutzung von E-Government	15
---------------------------------	----

Bedarf an Verwaltungsleistungen	17
---------------------------------	----

Im Detail: Die digitale Nutzungslücke	18
---------------------------------------	----

Nutzungspotenziale	21
--------------------	----

Personalausweis heute und morgen in Deutschland	22
---	----

Digitale Identifikation in Österreich	24
---------------------------------------	----

Digitale Identifikation in der Schweiz	25
--	----

Zufriedenheit mit E-Government	26
---------------------------------------	-----------

Zufriedenheit mit einzelnen Leistungen	26
--	----

Zufriedenheit im Bundesländervergleich	31
--	----

Barrieren und Einstellungen	32
------------------------------------	-----------

E-Payment	36
------------------	-----------

STAATLICHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND VERTRAUEN	37
--	-----------

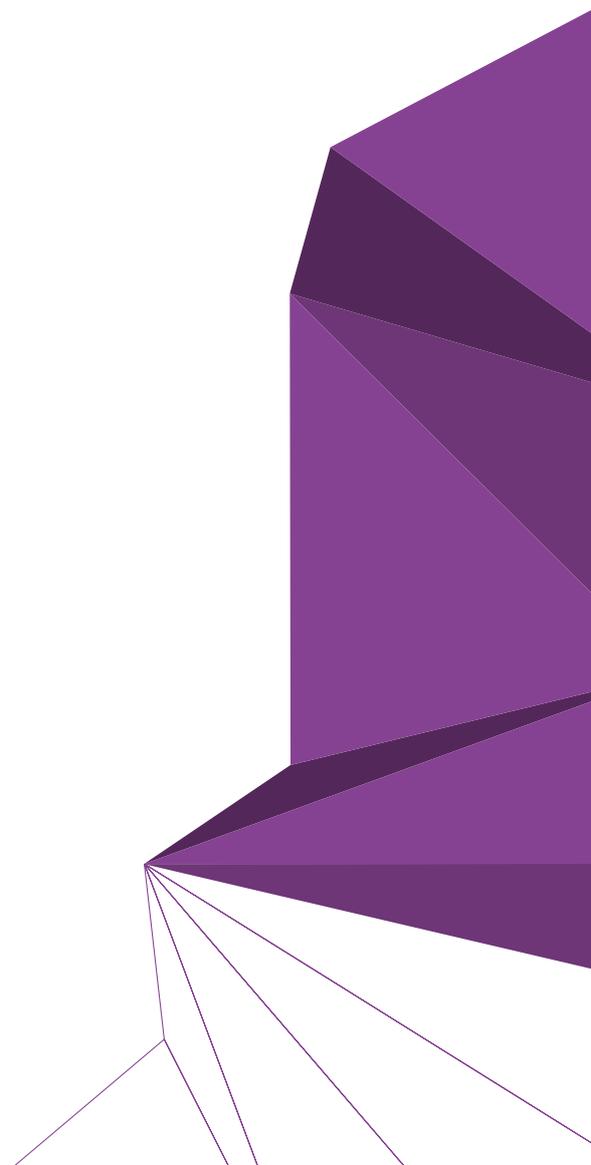
STAATLICHE DASEINSVORSORGE	42
-----------------------------------	-----------

Bildung: Schule digital	42
--------------------------------	-----------

Digitale Infrastruktur der Schule	42
-----------------------------------	----

Herausforderungen auf dem Weg zur digitalen Schule	45
--	----

Impressum	46
------------------	-----------



Grüßwort



Nancy Faeser

Bundesministerin des
Innern und für Heimat

Liebe Leserinnen und Leser,

der eGovernment MONITOR liefert mit seiner jährlichen Bestandsaufnahme wichtige Impulse und Erkenntnisse im Bereich der Verwaltungsdigitalisierung. Für das Jahr 2022 sehen wir, dass die Nutzung von E-Government-Angeboten in Deutschland leicht ansteigt. Im internationalen Vergleich besteht aber noch Aufholbedarf, denn die Fortschritte in Österreich und in der Schweiz haben dort zu einem anderen Bekanntheits-, Nutzungs- und Zufriedenheitsniveau bei digitalen Verwaltungsleistungen geführt.

Wie der eGovernment MONITOR aber auch zeigt, gibt schon jetzt die große Mehrheit der Bürger*innen in Deutschland beispielsweise ihre Einkommensteuererklärung online ab. Das lässt erkennen: Gut konzipierte Lösungen kommen in der Bevölkerung an und werden intensiv genutzt – selbst wenn es dabei um komplexe Vorgänge und sensible Daten geht. Auch Urkunden bestellen viele Bürger*innen in Deutschland bereits online bei ihren Behörden.

Wenn sie digitale Verwaltungsleistungen nutzen, verwenden über 40 Prozent der befragten Bürger*innen ihr Smartphone. Dieses reicht künftig auch für die sichere Identifizierung aus: Der Online-Ausweis wird einfach im Smartphone gespeichert. Dadurch verbessern wir seine Nutzungsfreundlichkeit und vereinfachen und beschleunigen das Sich-Ausweisen online.

Der Schlüssel zu mehr Bekanntheit, Akzeptanz und Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen ist ihre flächendeckende Verfügbarkeit. Daran arbeiten wir gemeinsam mit den Ländern und Kommunen, und wir ebnen damit zugleich den Weg für eine Weiterentwicklung des Onlinezugangsgesetzes.

Es ist mir ein persönliches Anliegen, die wichtigsten Verwaltungsleistungen in Deutschland zügig digital verfügbar zu machen. Deshalb sind die Ergebnisse des eGovernment MONITOR für mich ein Ansporn, die Digitalisierung der Verwaltung weiter voranzutreiben. Sie ist eine Daueraufgabe, die wir nur gemeinsam bewältigen können.

Bundesministerin des Innern
und für Heimat

Vorwort



Prof. Dr. Helmut Krcmar

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

Hannes Schwaderer

Präsident der Initiative D21



Liebe Leser*innen,

der eGovernment MONITOR gibt seit mehr als einer Dekade Aufschluss darüber, ob und wie digitale öffentliche Dienstleistungen die Bürger*innen erreichen und von ihnen angenommen werden. In diesem Jahr sehen wir, dass die Nutzung digitaler Verwaltungsdienstleistungen im Vergleich zum Vorjahr kaum zugenommen hat. Das Potenzial von Online-Verwaltungsdienstleistungen ist jedoch grundsätzlich hoch und wird nach wie vor noch nicht ausgeschöpft: Bei den meisten Verwaltungsleistungen wird der bestehende Bedarf nicht online gedeckt. Diese **digitale Nutzungslücke** beziffert als neue erfolgsrelevante Kennzahl das verpasste Potenzial: Je höher die digitale Nutzungslücke, desto mehr Bürger*innen wählen den analogen anstelle des digitalen Weges. Ziel einer modernen und digital aufgestellten Verwaltung muss es sein, diese Lücke zu schließen.

Bei den meisten Behördenleistungen in Deutschland besteht eine Lücke von mehr als 50 Prozent; das heißt, dass dort mehr als die Hälfte der Bürger*innen potenziell noch überzeugt werden könnte, ihren Bedarf über die vorhandene digitale Lösung zu decken. Die **Hürden**, die die Bürger*innen bei der Nutzung der Online-Angebote sehen, sind aber vielfältig und im Vergleich zum letzten Jahr auch erheblich höher geworden. Obwohl im Jahr 2022, dem letzten Jahr der **OZG-Umsetzungsfrist**, schon zahlreiche Leistungen online zur Verfügung stehen, kommen diese nicht bei den Bürger*innen an – weil diese das Angebot nicht kennen oder bewusst nicht nutzen wollen. Für den Erfolg der Verwaltungs-

digitalisierung braucht es also ein Umdenken. Wie auch in der Wirtschaft gilt: Ein Produkt anzubieten, welches niemand nutzt, ist kein Erfolg. Bürger*innen sind beruflich wie privat eine umfassende Nutzer*innenfreundlichkeit gewöhnt. Solange folglich die Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen mit Mühe und Frustration verbunden ist, wird sich das Angebot nicht in der Bevölkerung durchsetzen.

Neben diesen Ergebnissen finden Sie in der vorliegenden Ausgabe erneut einen Vergleich der deutschen **Bundesländer**, um den Entscheider*innen vor Ort hilfreiches Wissen an die Hand zu geben. Daneben gibt es für die internationale Einordnung den etablierten Vergleich mit Österreich und der Schweiz. Welche Aspekte die Zufriedenheit der Bürger*innen mit einzelnen Leistungen besonders beeinflussen und wie wichtig die **Zufriedenheit** mit der digitalen Verwaltung für das **Vertrauen in die staatliche Leistungsfähigkeit** ist, haben wir ebenfalls untersucht. Auch die **digitale Daseinsvorsorge** spielt in die Einschätzung der Leistungsfähigkeit des Staates hinein – in diesem Jahr betrachten wir deshalb, wie die Eltern den Stand des **digitalen Schulunterrichts** in Deutschland bewerten.

Wir hoffen, Ihnen mit dem eGovernment MONITOR 2022 relevante Erkenntnisse für Ihr Wirken in der Praxis und für die dazu erforderlichen Entscheidungen bereitzustellen, und wünschen Ihnen eine spannende Lektüre.

Helmut Krcmar und Hannes Schwaderer

Fazit der Herausgeber*innen

Das Onlinezugangsgesetz hat vieles ins Rollen gebracht, aber in der Bevölkerung bisher wenig bewirkt.

Erfolg ist das Eintreten einer beabsichtigten, erstrebten Wirkung.

(Quelle: DUDEN – Das große Wörterbuch der deutschen Sprache, 4. Aufl., Mannheim 2012)

Die Modernisierung des Staates ist eines der wichtigsten Vorhaben der Bundesregierung – sowohl in der neuen Digitalstrategie als auch im Koalitionsvertrag findet sich dieses Ziel an prominenter Stelle. Die angestrebte Wirkung dahinter wird klar benannt: „Ein Staat, der [...] mit einer unkomplizierten, schnellen und digitalen Verwaltung das Leben der Menschen einfacher macht.“ (Koalitionsvertrag 2021–2025, Seite 8).

Dieser moderne Staat lässt aus Sicht der Bürger*innen weiter auf sich warten. Dabei ist in den letzten Jahren viel passiert. Die Umsetzung des **Onlinezugangsgesetzes (OZG)** sowie weitere Initiativen auf Bundes- und Landesebene haben zu einem Anstieg der online zur Verfügung stehenden Leistungen geführt. Auch wenn das ursprüngliche Ziel von 575 flächendeckend online bereitgestellten OZG-Leistungsbündeln bis Ende 2022 wohl nicht erreicht werden wird, ist dennoch klar, dass das OZG auf der Bereitstellungsebene einiges ins Rollen gebracht hat. So gibt es laut OZG-Dashboard mittlerweile 49 OZG-Verwaltungsleistungen (Stand: August 2022), die vollständig digital abgewickelt werden können – inklusive aller Nachweise und Bescheide (Reifegrad 3). Was beim reinen Zählen der bereitgestellten Leistungen aus dem Blick fällt: Die Schaffung eines Online-Angebots ist nur eine notwendige, aber noch keine hinreichende Bedingung für ein nutzer*innenzentriertes und flächendeckend

genutztes E-Government. Wer Online-Leistungen schon einmal genutzt hat, würde dies zwar häufig erneut tun – die Wiedernutzungsbereitschaft der Online-Leistungen liegt bei über 90 Prozent –, doch der Anteil der E-Government-Nutzer*innen stagniert weiterhin auf einem ähnlichen

92%

Wiedernutzungsbereitschaft in Deutschland.

Niveau wie in den vergangenen zwei Jahren. Dies liegt auch daran, dass viele Leistungen, wie die Beantragung von Urkunden oder das Ummelden des Wohnsitzes, keine regelmäßig wiederkehrenden Leistungen sind. Auch haben viele der abgefragten Nutzungshürden sogar zugenommen, etwa die zu komplizierten Vorgänge oder eine fehlende medienbruchfreie Abwicklung. Die beabsichtigte Wirkung einer digitalen Verwaltung, die nicht nur schneller, sondern zugleich auch unkompliziert ist und damit das Leben der Menschen einfacher macht, wird bisher nicht erzielt.

Der Staat kann die beabsichtigte Wirkung seiner Online-Dienste durch mehr Bekanntheit, stärkere Nutzung und höhere Zufriedenheit erreichen.

Der eGovernment MONITOR befasst sich intensiv mit der Perspektive der Nutzenden und untersucht, inwiefern die Bemühungen bei der Verwaltungsdigitalisierung die Bürger*innen auch erreichen. Die in diesem Jahr erhobenen **Kennzahlen auf Ebene einzelner Verwaltungsleistungen** ermöglichen es der Verwaltung, den eigenen Erfolg zu messen.

Ausgehend vom **Bedarf** an einzelnen Verwaltungsleistungen in der Bevölkerung erfasst der eGovernment MONITOR die Inanspruchnahme dieser Leistungen und untersucht, ob ein analoger oder ein – zumindest teilweiser – Online-Zugang gewählt wurde.

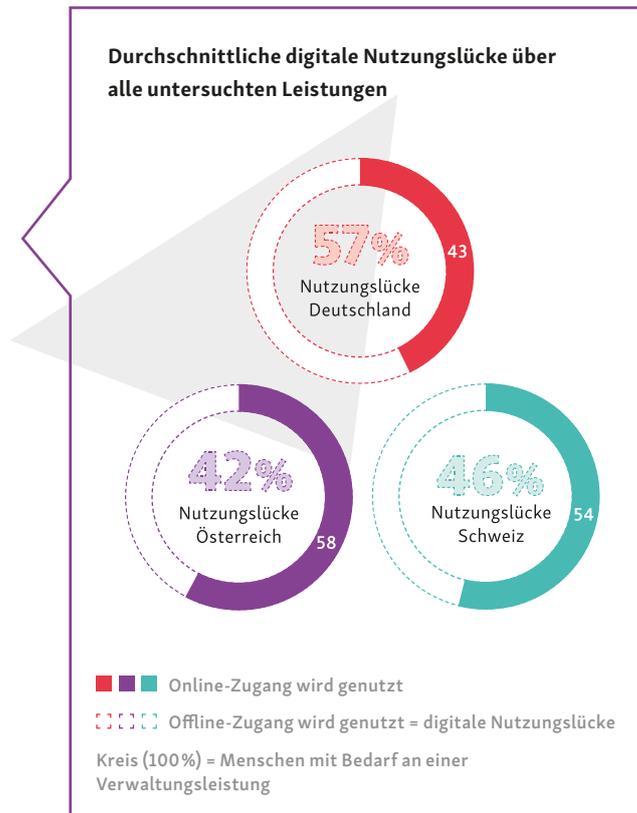
Eine der am häufigsten online genutzten Verwaltungsleistungen ist die Terminvereinbarung mit einer Behörde.

Dies zeigt die immer noch große Abhängigkeit der Bevölkerung von analogen Vorgängen bei der Erledigung ihrer Verwaltungsbedarfe, weil sehr oft ein Präsenztermin auf dem Amt angestrebt wird, der in der Regel auf eine Online-Terminvereinbarung folgt: Viele Leistungen werden daraufhin letztlich offline abgewickelt.

70%

nutzen die Online-Terminvereinbarung mit einer Behörde.

Das hohe ungenutzte Online-Potenzial von Verwaltungsleistungen nennen wir „**digitale Nutzungslücke**“. Diese Kennzahl beschreibt die Lücke zwischen dem Anteil der Menschen mit Bedarf an einer Leistung (das Online-Potenzial) und dem Anteil, der diese Leistung auch bereits online in Anspruch nimmt. Bei der Terminvereinbarung ist die digitale Nutzungslücke mit 30 Prozent vergleichsweise klein. Die meisten der betrachteten Behördenleistungen werden bei Bedarf jedoch von weniger als der Hälfte der Menschen online genutzt. Für die Beantragung wichtiger staatlicher Unterstützungen, etwa Ausbildungsförderung, Kindergeld oder Arbeitslosengeld, liegt die digitale Nutzungslücke bei 66 Prozent und mehr. Das heißt, zwei von drei Bürger*innen beantragen diese Gelder noch nicht über den Online-Zugang. Damit verfehlt der Staat bisher das Ziel, dass die Bürger*innen die bestehenden Angebote der digitalen Verwaltung und damit den Online-Zugang auch **nutzen**.



Die Ergebnisse zeigen, dass der bisher ausbleibende Erfolg schon bei der **fehlenden Bekanntheit** vieler Online-Leistungen beginnt. Dass man Urkunden, Kindergeld oder Arbeitslosengeld auch online beantragen kann, wissen beispielsweise beinahe die Hälfte der Bürger*innen mit entsprechenden Bedarfen nicht und sie wählen stattdessen den Offline-Zugang. Hier wird schon sehr früh im von uns untersuchten Zyklus digitaler Verwaltung eine relativ einfache Chance für mehr Online-Nutzung verpasst: Ein verstärktes zielgruppenorientiertes Bewerben der vorhandenen Möglichkeiten. Eine weitere erfolgsrelevante Kennzahl beschreibt die **Nutzung** des bestehenden Angebotes. Beispielsweise entscheidet sich jede*r fünfte Bürger*in mit Bedarf an einer der untersuchten Leistungen für den Offline-Zugang, obwohl der Online-Zugang bekannt ist.

Wie es um die Nutzer*innenfreundlichkeit und die damit verbundene Zufriedenheit mit den genutzten Angeboten bestellt ist oder welche Hürden und individuellen Einstellungen die Bürger*innen bisher davon abhalten, ein bestehendes und bekanntes Angebot zu nutzen, unterscheidet sich dabei von Leistung zu Leistung. So wird die Einkommensteuererklärung bereits von einem Großteil der Bürger*innen online vorgenommen, trotzdem entscheidet sich jede*r Sechste bewusst gegen die Online-Nutzung, weil insbesondere die Zufriedenheit mit der Bedienbarkeit vergleichsweise verhalten ausfällt (die Erhebung fand vor der Grundsteuerneuberechnung statt, welche die Zufriedenheitswerte vermutlich weiter reduziert hätte). Bei der Wohnsitz-Ummeldung hingegen lässt sich die geringe Online-Nutzung vor allem auf die fehlende Bekanntheit und die besonders geringe Zufriedenheit mit der medienbruchfreien Abwicklung zurückführen.

Digitale Identitäten mit unterschiedlicher Hebelwirkung in den D-A-CH-Ländern.

„Sichere und nutzerfreundliche digitale Identitäten (...) sind Voraussetzung für digitale Dienste der öffentlichen Verwaltung auf allen staatlichen Ebenen, Bildung und Ausbildung sowie digitale Angebote in Wirtschaft und Gesellschaft.“

(Seite 11, Digitalstrategie der Bundesregierung)

Digitale Identitäten sind eine der wichtigsten Voraussetzungen für eine erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung. Wer eine Online-Leistung wahrnimmt, beispielsweise eine BAföG-Antragstellung, kann diese nicht ohne digitale Identität medienbruchfrei digital abschließen und muss stattdessen den Antrag doch ausdrucken, unterschreiben und per Post schicken. Mit 10 Prozent Nutzung kann die eID in Deutschland diese wichtige Hebelwirkung jedoch noch nicht entfalten. Anders sieht es in Österreich und in der Schweiz aus, wo bereits 64 bzw. 63 Prozent eine digitale staatliche Identität nutzen.

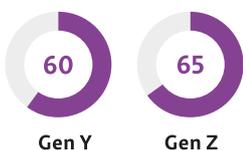
10%

Nutzung der eID
in Deutschland.

Die angestrebte Weiterentwicklung der eID zur mobilen Nutzung auf dem Smartphone geht nach Erkenntnissen unserer Studie in die richtige Richtung: Das Smartphone stellt einen gern genutzten Zugangsweg zur eID dar. In diesem Jahr steigt die NFC-Nutzung erneut an. Weiteres Potenzial liegt in der kartunenabhängigen Nutzung der digitalen Identität über das Smartphone – immerhin vier von zehn Bürger*innen haben Interesse daran, sich zukünftig nur noch mit dem Smartphone auszuweisen.

Der Wunsch nach einem leistungsstarken digitalen Staat ist groß – aber auch die Frustration angesichts der Stagnation auf dem Weg dorthin. Generell zeigt der eGovernment MONITOR eines ganz deutlich: Das Potenzial für E-Government ist groß in der deutschen Bevölkerung, vor allem in den nachwachsenden Generationen. So nutzen jüngere Menschen in Deutschland fast alle Online-Verwaltungsdienste überdurchschnittlich häufig, das gilt auch für die eID. Auch die mobile Nutzung von E-Government findet vor allem bei den Jüngeren statt. Die jüngeren Generationen stehen als Abnehmer*innen von Online-Diensten längst bereit.

Mobile Nutzung von E-Government



Wir empfehlen, bei der Zielsetzung nicht mehr allein auf die Bereitstellung digitaler Verwaltungsangebote zu fokussieren, sondern deren Akzeptanz in der Fläche zu gewährleisten. Dafür braucht es medienbruchfreie und einfach zu nutzende Prozesse, die möglichst wenig Aufwand bei den Bürger*innen erzeugen – auch im Interesse des Staates selbst. Denn das Vertrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates steht auf wackligen Beinen: Schon jetzt traut nur jede*r Vierte in Deutschland dem Staat zu, dass in drei Jahren alle Behördengänge online angeboten werden können – und dies, obwohl mit dem OZG dieses Ziel bereits 2022 erreicht werden sollte. In den Augen der Bürger*innen ist es noch ein weiter Weg hin zu einer unkomplizierten, schnellen und digital gestützten Verwaltung, die ihr Leben leichter macht.

Wie kann es nach Ablauf der OZG-Frist weitergehen?

Die detaillierte Betrachtung der Nutzer*innenperspektive führt uns zu der Erkenntnis, dass in einem Gesetzesvorhaben zu einem OZG 2.0 die explizite Aufnahme von **leistungsrelevanten Indikatoren** zur Erfolgsmessung für Behörden und für die Beschäftigten in den Ämtern vorgesehen werden sollte. Dies stellt eine hilfreiche Grundlage für die Festlegung **wirkungsorientierter Ziele** in der Verwaltung dar.

Die regelmäßige und strukturierte Erfassung **bedarfsorientierter Kennzahlen** auf der Ebene einzelner Leistungen kann dadurch zum **Kompass für eine wirkungsorientierte Verwaltungsdigitalisierung** werden.

Dabei hilft den Entscheider*innen künftig die Antwort auf zwei Kernfragen: Wann ist mein Vorhaben erfolgreich? Mit welchen Indikatoren können wir messen, ob wir unserer beabsichtigten Wirkung näherkommen?

Von der Bekanntheit über die digitale Nutzungslücke bis hin zur Zufriedenheit liefert der eGovernment MONITOR bei der Beantwortung dieser Fragen viel Inspiration.

Lena-Sophie Müller
und Dr. Andreas Hein
Initiative D21 und
Technische Universität München

Studiensteckbrief

Der eGovernment MONITOR 2022 ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 e. V. und der Technischen Universität München, durchgeführt von Kantar.



LÄNDERABDECKUNG

Deutschland, Österreich, Schweiz



STICHPROBENGRÖSSE

Deutschland **n = 8.112** (ca. n = 500 je Bundesland),
Österreich und Schweiz je n = 1.002



GRUNDGESAMTHEIT

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



ERHEBUNGSMETHODE

Online-Befragung (CAWI)



ERHEBUNGSZEITRAUM

19. April – 11. Mai 2022

DEFINITION E-GOVERNMENT

Unter E-Government verstehen wir im engeren Sinn Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Gemeinde, Stadt, Bundesland), die über das Internet genutzt werden können, z. B. Informationen zu Zuständigkeiten von Ämtern, Online-Terminvereinbarungen oder elektronische Steuererklärungen (ELSTER). (Konkrete einzelne Online-Verwaltungsleistungen werden im Kapitel „Bekanntheit und Nutzung“ untersucht.)

FRAGETEXTE

Bei unterschiedlichen Frageformulierungen in den einzelnen Ländern wird der Wortlaut des Fragetextes für Deutschland dargestellt.

PROZENTWERTE

Die Summe einzelner Prozentwerte kann aufgrund von Rundungen oder der nicht ausgewiesenen Antwortkategorie „Keine Angabe“ von 100 Prozent abweichen.

ZYKLUS DIGITALER VERWALTUNG

Mit dem nahenden Ende der Umsetzungsfrist des Onlinezugangsgesetzes (OZG) in Deutschland stellt sich mehr denn je die Frage, inwiefern die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen (E-Government) bereits bei den Bürger*innen angekommen ist. Der eGovernment MONITOR gibt darauf Antworten:

Basierend auf den Ergebnissen aus dem Zyklus digitaler Verwaltung lassen sich Ansätze ableiten, um online angebotene Verwaltungsleistungen hinsichtlich ihrer Auffindbarkeit und Nutzung sowie der Zufriedenheit aus Sicht der Bürger*innen zu verbessern.

Die jährliche Erhebung dieser Parameter ist eine wichtige Grundlage, um die **Wirksamkeit** der staatlichen Bemühungen beurteilen zu können. So können zudem Maßnahmen für eine effizientere und effektivere Gestaltung von digitalen Verwaltungsleistungen abgeleitet werden. In diesem Jahr werden außerdem die wahrgenommene **Leistungsfähigkeit des Staates** sowie das **Vertrauen der Bürger*innen in den Staat** und seine Institutionen untersucht. Diese Faktoren sind indikativ für die Wirkung der Modernisierungsbemühungen der Verwaltung und des Staates auf die Wahrnehmung der Bürger*innen.

Der Zyklus digitaler Verwaltung fokussiert sich auf Bürger*innen als Nutzende und umfasst die nebenstehenden Dimensionen.



PHASE

01

↳ **Bekanntheit** von Leistungen, insbesondere **Auffindbarkeit** von Online-Verwaltungsleistungen. Hier wird erfasst, über welche Kanäle Bürger*innen auf Online-Verwaltungsleistungen zugreifen und ob ihnen das benötigte Angebot online bekannt ist.

PHASE

02

↳ **Nutzung** von Online-Leistungen der (Kern-) Verwaltung. Hier werden ausführliche Informationen zur Nutzung konkreter Online-Verwaltungsdienstleistungen durch die Bürger*innen betrachtet.

PHASE

03

↳ **Zufriedenheit** mit Online-Verwaltungsleistungen. Hier zeigt sich, wie Bürger*innen ihre Erfahrung bei konkret genutzten Online-Verwaltungsleistungen bewerten und welche Aspekte ihnen bei der Beurteilung besonders wichtig sind.

BARRIEREN UND EINSTELLUNGEN

↳ **Barrieren** können in allen Phasen des Zyklus auftreten. Sie werden erfasst, da sie in Wechselwirkung mit den zugrundeliegenden Einstellungen der Bürger*innen zu E-Government stehen.

Bekanntheit und Nutzung

Auffindbarkeit

Um E-Government-Angebote nutzen zu können, müssen Bürger*innen wissen, dass die Leistung bei Bedarf online wahrgenommen werden kann und wo sie ihr Anliegen online abwickeln können. Sowohl die Bekanntheit eines Online-Zugangs als auch die Betrachtung der unterschiedlichen Wege, die Bürger*innen bei der Suche nach Verwaltungsleistungen im Netz gehen, liefern Ansatzpunkte zur Verbesserung der Auffindbarkeit und damit letztendlich auch der Nutzung entsprechender Angebote.

Suchmaschinen sind wichtigster Zugang zu digitalen Verwaltungsangeboten in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

In allen drei Ländern ist die Suchmaschine der bevorzugte Einstieg der Bürger*innen, um relevante Informationen zu Verwaltungsleistungen zu finden. Wird nicht dieser Weg gewählt, so ist davon auszugehen, dass die Bürger*innen eher über die Internetseite der Kommune als über die des Bundeslandes oder des Bundes suchen. Eine Begründung analog zum Subsidiaritätsprinzip könnte sein, dass die Bürger*innen vermuten, die kleinste Verwaltungseinheit sei für ihr Anliegen zuständig.

▼ Wenn Sie online auf der Suche nach Bürger*innen-Informationen bzw. -diensten sind, wo beginnen Sie mit Ihrer Suche? Suche über...

...Suchmaschinen



...Internetseiten kommunaler Behörden



...Internetseiten von Länder-/Bundesbehörden



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112); AT (n=1.002); CH (n=1.002);
Angaben in Prozent

Es finden sich nur wenige soziodemografische Unterschiede bei der Wahl des Einstiegs in Online-Leistungen. Den größten Einfluss hat das Alter: Suchmaschinen werden von jüngeren Menschen stärker bevorzugt als von älteren.

Nadja Kwaß-Benkow

Director Digital Government Business Line Public Sector,
Materna Information & Communications

Nutzen statt Suchen.

Die Auffindbarkeit von Behördenangeboten muss bereits bei deren Erstellung mitgedacht werden als Teil einer Nutzer*innen-Story, die lebenslagenbezogene Leistungsbündel für Bürger*innen und Unternehmen aus integrierten Verwaltungsleistungen barrierefrei und nachfrageorientiert bereitstellt. Digitale Assistenten unterstützen den kompletten Prozess und sorgen für ein echtes Nutzungserlebnis.

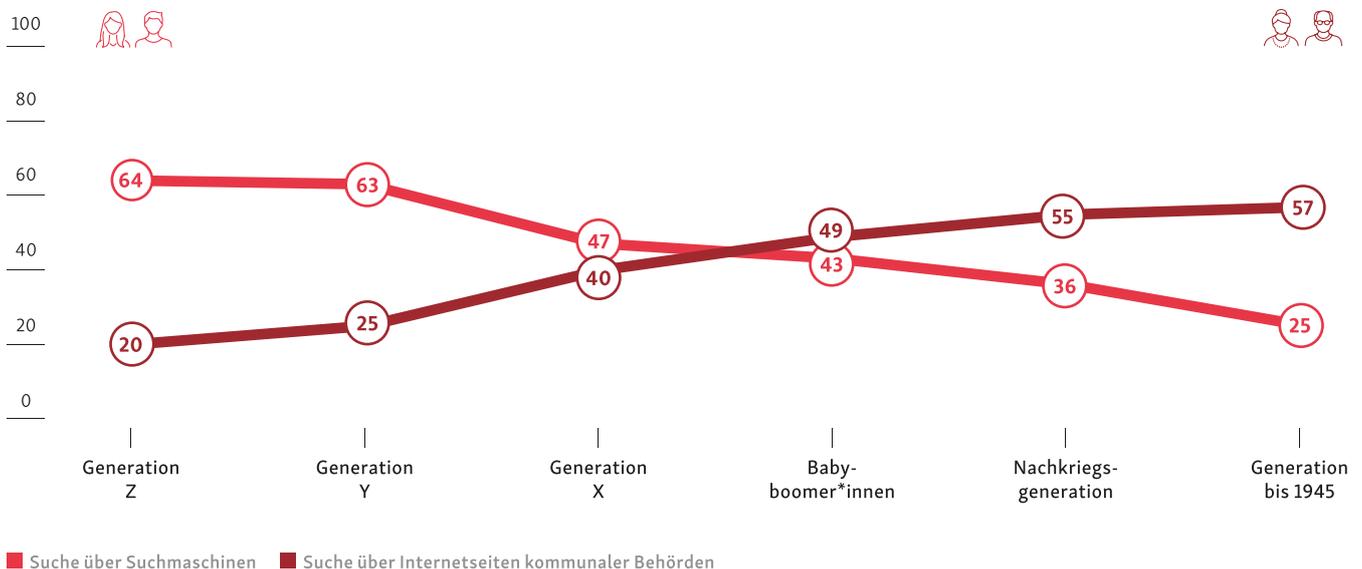
Menschen in **Stadtstaaten** (60 Prozent) beginnen ihre Suche häufiger über eine Suchmaschine als in **Flächenländern** (50 Prozent). Dort wiederum beginnen die Menschen ihre Suche häufiger als in den Stadtstaaten über die kommunale Website (38 Prozent vs. 28 Prozent), auch wenn Suchmaschinen der Hauptzugangsweg bleiben.

Wenn das Suchverhalten über Suchmaschinen mit dem Suchverhalten über kommunale Internetauftritte verglichen wird, zeigt sich ein starker Einfluss der **Generationen**: Ältere Generationen (Generation bis 1945, Nachkriegsgeneration und Babyboomer*innen) steigen häufiger über die Webseiten der kommunalen Behörden ein, statt eine Suchmaschine aufzurufen.

Bei den jüngeren Generationen (Generationen X, Y und Z) kehrt sich das Verhalten um. Insbesondere die „Digital Natives“ der Generationen Y und Z suchen Verwaltungsangebote im Netz viel häufiger per Suchmaschine als über die Internetseiten der kommunalen Behörden.

Ein weiterer Zugangskanal zu digitalen Behördenleistungen sind Portale auf nationaler Ebene. Die Bekanntheit und entsprechende Nutzung solcher Portale hat sich zwar in Österreich im Vergleich zum Vorjahr erhöht, in Deutschland und in der Schweiz ist jedoch kaum eine Veränderung aufgetreten. Die Bekanntheit des noch jungen nationalen Portals www.bund.de liegt nach wie vor bei einem Drittel, die Nutzung unter zehn Prozent.

Weiterführende Informationen zur Definition der Generationen finden Sie im D21-Digital-Index 2021/22, Seite 7.



ZWISCHENFAZIT

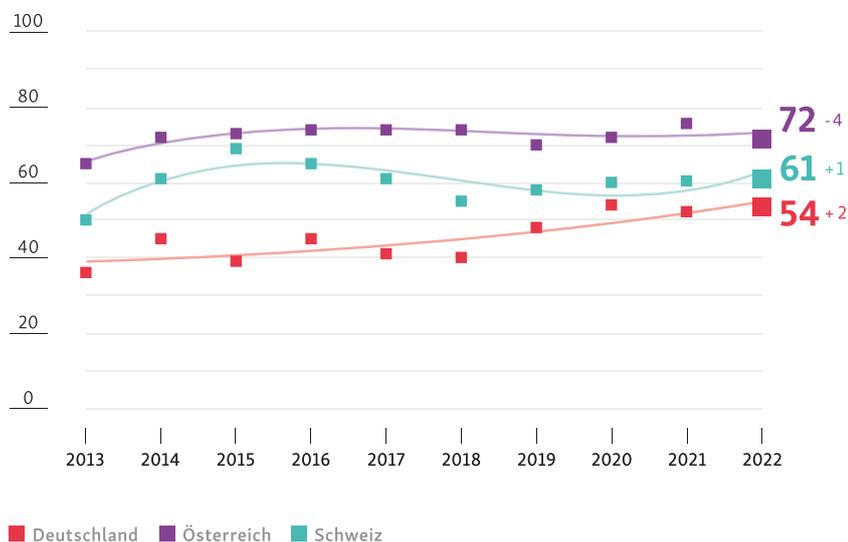
Ein Ansatz, um die Auffindbarkeit von Verwaltungsdienstleistungen zu verbessern, ist Suchmaschinenoptimierung. Durch eine „on-site“ Optimierung der Angebotsseiten profitieren alle Altersgruppen: Zum einen wären so optimierte Webseiten leichter für ältere Menschen zugänglich, die diese bevorzugt nutzen. Zum anderen würden die Webseiten besser von Suchmaschinen indexiert und können so schneller gefunden werden. Gezielte Angebote zur Verbesserung der digitalen Kompetenzen (z. B. Internetrecherchen durchführen) könnten insbesondere älteren Menschen dabei helfen, benötigte Informationen und Dienste leichter online zu finden.

Die Ergebnisse legen auch nahe, dass die Auffindbarkeit einer Verwaltungsleistung über eine Suchmaschine wichtiger ist als die Strukturierung der Leistungen in Portalen. Im Idealfall gelangen Bürger*innen direkt über die Suchmaschinen auf die Webseite, auf der die gewünschte Verwaltungsleistung angeboten wird. Die ursprüngliche Zuständigkeit muss den Suchenden dabei nicht bewusst sein.

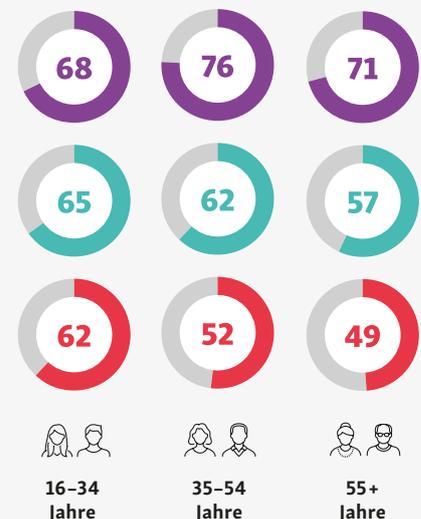
Aktuelle E-Government-Nutzung

Es ist kaum Bewegung zu sehen, wenn es um die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen innerhalb der letzten zwölf Monate geht. In Deutschland und in der Schweiz bleibt das Vorjahresniveau bestehen, in Österreich fällt die Nutzung geringfügig zurück, auf das Niveau von 2020.

In Deutschland (und in geringerem Maße auch in der Schweiz) nimmt die Nutzung mit steigendem Alter ab und liegt in der Altersgruppe ab 55 Jahren nur noch bei 49 Prozent. In Österreich hingegen ist die E-Government-Nutzung in der jüngsten Altersgruppe am geringsten.



E-Government-Nutzung 2022 nach Alter



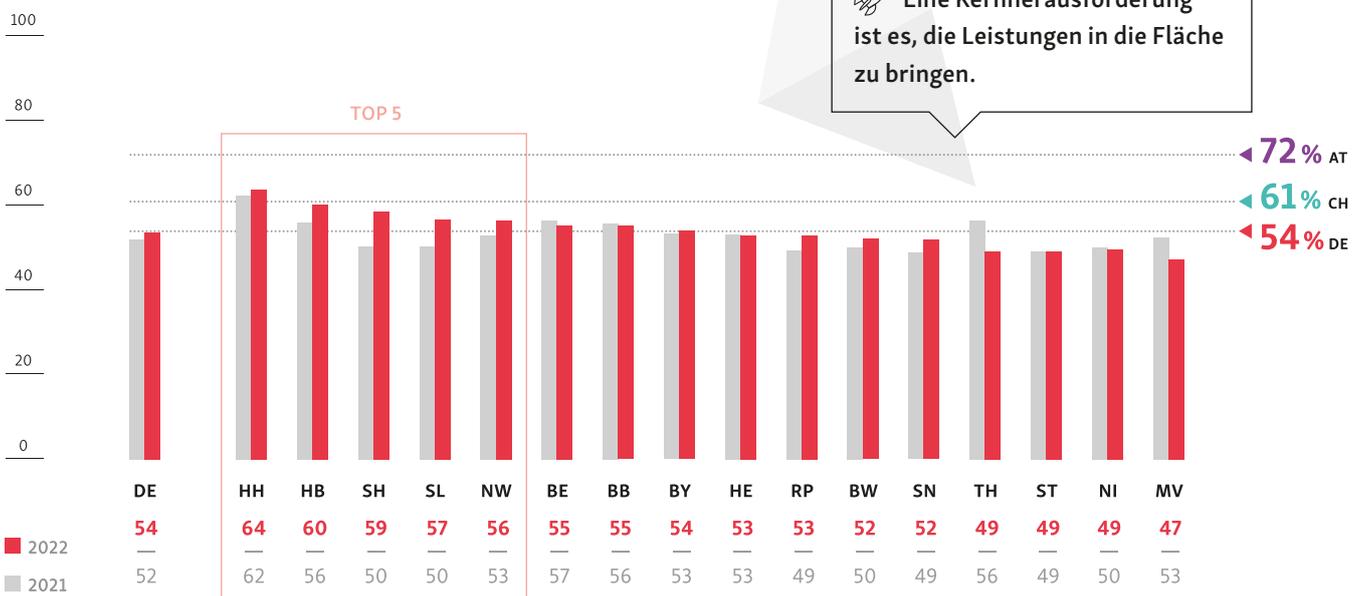
„Einer für alle“ ist das Gegenteil von „Jeder für sich“.

Wir verfügen über einen starken Hebel, um mit der Entwicklung und Nachnutzung von standardisierten, nutzer*innenfreundlichen Online-Diensten Tempo in die Verwaltungsdigitalisierung zu bringen, das Prinzip „Einer für alle (EFA)*: Ein Land entwickelt einen bestimmten Online-Dienst, damit er von allen anderen bundesweit nachgenutzt werden kann. Die konsequente Umsetzung des Prinzips, kostentransparent und nutzer*innenorientiert, wird digitale Verwaltung einfacher machen.

Nutzung in den Bundesländern

Zwischen den Bundesländern variiert die E-Government-Nutzung aktuell von 47 Prozent bis 64 Prozent, es gibt also eine Differenz von 17 Prozentpunkten. Die Bundesländer mit der höchsten E-Government-Nutzung sind die Stadtstaaten Hamburg und Bremen, gefolgt von den besonders kleinen Flächenländern Schleswig-Holstein und Saarland. Den fünften Platz belegt das bevölkerungsreichste Flächenland: Nordrhein-Westfalen. Der Aufsteiger des Jahres 2022 ist das Land Schleswig-Holstein mit einem Zuwachs von 9 Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. Dicht darauf folgt das Saarland mit einem Anstieg um 7 Prozentpunkte gegenüber 2021. Auf der anderen Seite stehen Mecklenburg-Vorpommern und Thüringen, welche beide gegenüber dem Vorjahr einen Rückgang in der Nutzung von 6 bzw. 7 Prozentpunkten zu verzeichnen haben.

Was haben die Top 5 Bundesländer anders gemacht als andere? Um das Nutzungsniveau bei den Online-Angeboten der einzelnen Bundesländer erklären zu können, sind vertiefende Untersuchungen notwendig. Insbesondere Pilotprojekte auf kommunaler Ebene können als erste Indikation für einen Anstieg bei der Nutzung dienen. Ein weiterer begünstigender Umstand könnte sein, dass die Stadtstaaten grundsätzlich weniger Aufwand haben, Leistungen in die Fläche zu tragen. Bei den Flächenländern besteht hingegen eine zentrale Herausforderung in der Durchdringung genau dieser Fläche, weshalb vor allem kleinere Flächenländer wie Schleswig-Holstein und das Saarland ebenfalls einen gewissen Vorteil genießen. Die Einordnung der Nutzungszahlen und ihrer Entwicklung sollte daher mit Vorsicht geschehen und auch solche Faktoren berücksichtigen.



↑ FRAGE: Haben Sie in den letzten zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt?
 BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112); AT (n=1.002); CH (n=1.002); Angaben in Prozent

Mobile Nutzung von E-Government

Weiterführende Informationen zur Definition der Generationen finden Sie im D21-Digital-Index 2021/22, Seite 7.

65%

Generation Z

60%

Generation Y

38%

Generation X

30%

Baby-boomer*innen

19%

Nachkriegsgeneration

20%

Generation bis 1945

↑ FRAGE: Haben Sie für die Nutzung eines Online-Behördendienstes schon einmal ein Smartphone oder Tablet benutzt? – BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben – DE (n=7.193); Angaben in Prozent

Weniger als die Hälfte der E-Government-Nutzer*innen haben Erfahrung mit der mobilen Nutzung von Verwaltungsangeboten.

In Deutschland liegt der Anteil bei 43 Prozent (AT: 49 Prozent, CH: 46 Prozent). Deutlich stärker noch als die Wahrscheinlichkeit, überhaupt E-Government zu nutzen, hängt die mobile Nutzung in Deutschland vom Alter ab: In den jüngeren Generationen Y und Z haben bereits 60 Prozent bzw. sogar 65 Prozent mobile Nutzungserfahrung gesammelt, schon ab der Generation X (38 Prozent) nimmt der Anteil aber rapide ab.

Gemessen an dem Anteil der Bevölkerung, die das Internet bereits mobil nutzt (siehe D21-Digital-Index 2021/2022, Seite 15), sind diese Werte eher niedrig.

Patricia Wrzesniewski

Account Executive Public Sector,
Capgemini

One-Stop-Behörde für Online- und mobile Verwaltungsangebote.

Obwohl ein Interesse an digitalen Angeboten besteht, werden aktuell verfügbare Bürgerdienste nicht genutzt. Oft bieten Verwaltungsportale nicht die benötigten Funktionen und sind nicht benutzer*innenfreundlich aufgebaut. Die Vielzahl von Anwendungen erschwert den Überblick. Ziel sollte es sein, ein zentrales mobiles Angebot für alle Verwaltungsleistungen bereitzustellen – mit Feedbackmöglichkeit und gutem Support.

Die 43 Prozent mobile E-Government-Nutzer*innen müssen sich mit 82 Prozent mobiler Internetnutzung in der Bevölkerung messen lassen. Auch wenn in der Generation Z bereits zwei von drei E-Government-Nutzer*innen Dienste über mobile Geräte genutzt haben, verblasst dieser Anteil gegenüber den 96 Prozent mobiler Internetnutzung in dieser Generation.

Eine mobil zugängliche Verwaltung erscheint den Bürger*innen noch in ferner Zukunft zu liegen.

Verwaltung wird noch nicht mobil gedacht. Das zeigt sich auch in der Bekanntheit und Nutzung mobiloptimierter App-Lösungen: Gerade einmal ein Fünftel der Befragten in Deutschland kennt einen zentralen Zugang zu Verwaltungsleistungen via App, genutzt wird er von nur 7 Prozent. Interessant ist, dass trotz einer hohen Mobil-Affinität im täglichen Online-Umgang der Wunsch der Bürger*innen nach einer zentralen mobilen Verwaltungsanwendung mit 47 Prozent Nutzungsinteresse bisher nicht sonderlich stark ausgeprägt ist. Wie sich bei den Barrieren hinsichtlich der Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen (Seite 32 ff.) und auch eID (Seite 23) zeigt, sind tatsächliche Usability-Probleme nachgelagert hinter solchen Aspekten wie Unkenntnis, schwieriger Auffindbarkeit oder grundsätzlichen Mängeln wie fehlender Durchgängigkeit. Die online zugänglichen Verwaltungsdienste stehen also mutmaßlich auch aus Bürger*innensicht noch an einem ganz anderen Punkt, sodass eine bedienungsfreundliche Nutzung von E-Government über mobile Anwendungen noch als eher ferne Zukunft erscheint.

43%

Nutzung auf mobilem Endgerät (DE-Durchschnitt).

47%

Nutzungsinteresse an Verwaltungs-Apps.

Prof. Dr. Ines Mergel

Professorin für Digital Governance,
Universität Konstanz

Stv. Vorsitzende im Nationalen E-Government
Kompetenzzentrum (NEGZ)



NUTZER*INNENZENTRIERUNG ALS ZENTRALER ERFOLGSFAKTOR DIGITALER VERWALTUNG

Der eGovernment MONITOR 2022 zeigt eine leichte Verbesserung bei der Nutzung von E-Government-Angeboten deutscher Behörden: Die Bürger*innen scheinen Leistungen leichter über Suchmaschinen zu finden, generell haben sich aber die Websites der öffentlichen Verwaltung verschlimmbessert.

Die Auffindbarkeit von digitalen Verwaltungsangeboten direkt auf den Websites der Behörden und Ämter hat sich wesentlich verschlechtert. Es überrascht nicht, dass jüngere Menschen immer noch besser in der Lage sind, sich auf der Website zurechtzufinden als ältere Menschen. Überraschend ist jedoch, dass gerade in den Pandemie Jahren, in denen durch die Lockdowns Verwaltungsdienstleistungen nur noch sehr eingeschränkt in analogen Formaten angeboten werden konnten, keine deutliche Steigerung der Nutzung feststellbar ist. Während viele Dienste pragmatisch und ad hoc digitalisiert wurden, scheint der Fokus bei der internen Logik der Verwaltung gleichgeblieben zu sein:

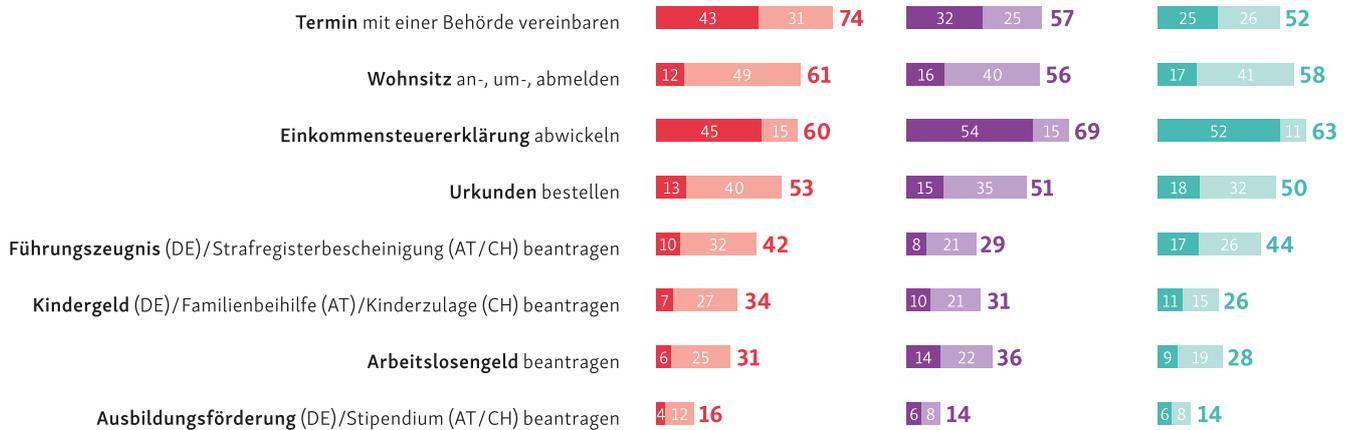
- Behörden-Websites sind nach wie vor schwer zu navigieren, und die Nutzer*innen finden nicht die Dienste, auf die sie Anspruch haben.
- Die Amtssprache ist nach wie vor zu schwierig und zu kompliziert für alle Arten von Nutzer*innen: Einfache Sprache hat oberste Priorität und nicht die Frage, wie man möglichst viele Menschen davon abhalten kann, den Dienst zu finden.
- Bürokratie darf sich nicht durch den Aufbau von zusätzlichen administrativen Bürden selbst verstärken: Die Gleichbehandlung von Antragstellenden wird dadurch ausgeschlossen und Leistungen erreichen nicht die gewünschten Interessensgruppen.

Gesetze wie das OZG werden sinnlos, wenn Bürger*innen durch bürokratische Verkomplizierungen von der Inanspruchnahme der Leistungen abgeschreckt werden. Hier wird deutlich, dass Politik und Implementierung weiterhin weit auseinanderklaffen und dass es immer noch zu wenige Möglichkeiten zu geben scheint, einfach zugängliche Angebote mit der größtmöglichen Barrierefreiheit für alle zu gestalten.

In einem funktionierenden Rechtsstaat sind jedoch digitale Schnittstellen, über die Bürger*innen direkt mit der Verwaltung interagieren können, ein zunehmend wichtiger Bestandteil.

Bedarf an Verwaltungsleistungen

- ▼ Ganz grundsätzlich: Haben Sie schon einmal einen der folgenden Behördenvorgänge erledigt, egal ob online oder offline? Wann haben Sie diese Erledigung zuletzt durchgeführt?*



Lesebeispiel: 16 Prozent der Befragten haben schon einmal eine Ausbildungsförderung beantragt, egal ob online oder offline. 4 Prozent taten dies in den letzten zwölf Monaten.

- ■ ■ Dienst in den letzten zwölf Monaten genutzt (online oder offline)
- ■ ■ Dienst vor mehr als zwölf Monaten genutzt (online oder offline)
- ■ ■ + ■ ■ ■ Dienst prinzipiell genutzt (online oder offline), egal wann

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112); AT (n=1.002); CH (n=1.002); Angaben in Prozent; Die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab.

*Methodischer Hinweis: Die gezeigten Verwaltungsleistungen sind eine Auswahl.

In diesem Jahr wurde der Bedarf an den einzelnen Behördenleistungen in der Bevölkerung als neue Kenngröße im eGovernment MONITOR eingeführt. Dies ermöglicht eine differenziertere Betrachtung der einzelnen Leistungen.

Jede digitale Verwaltungsleistung hat ein individuelles Profil und wird auch von einem unterschiedlich großen Teil der Bevölkerung benötigt: Nicht jede Person nutzt jede Leistung. Die Interpretation des Nutzungsverhaltens in der Bevölkerung sollte sich daher immer am realen Bedarf an der Leistung ausrichten.

Die Leistungen lassen sich charakterisieren nach ihrem **grundsätzlichen Bedarf**: Wie viel Prozent der Bevölkerung nutzt diese Leistung generell? Daneben spielt die **Aktualität der Nutzung** eine wichtige Rolle: Wie viele Bürger*innen haben die Leistung innerhalb eines Jahres angefragt?

Während bei häufig genutzten Leistungen Bürger*innen eine Art Routine aufbauen können, ist bei seltener genutzten Leistungen eine auf Anhebung einfache und intuitive Handhabung des entsprechenden Online-Angebotes relevant.

Es lassen sich drei Kategorien von Verwaltungsleistungen ableiten:



Häufig genutzte Kernleistungen:

Ein großer Teil der Bevölkerung nutzt die Leistung regelmäßig und es besteht generell ein hoher Bedarf. Beispiele sind die Terminvereinbarung mit der Behörde und die Einkommensteuererklärung. Bürger*innen können Routine entwickeln und Erfahrungswissen aufbauen.



Weniger genutzte Kernleistungen:

Hier besteht ein hoher Bedarf, die Leistungen werden also von vielen Menschen benötigt. Gleichzeitig werden sie seltener, teilweise nur wenige Male im Leben benötigt. Darunter fallen die Bestellung von Urkunden oder Führungszeugnissen sowie das Ummelden des Wohnsitzes.



Wenig genutzte spezifische Leistungen:

Diese Leistungen werden von wenigen Bürger*innen bei seltenen Anlässen im Leben genutzt. Dazu gehört etwa die Beantragung von Ausbildungsförderung, von Kindergeld oder von Arbeitslosengeld.

Im Detail: Die digitale Nutzungslücke

Durch die differenzierte Betrachtung der Online-Nutzung und der Offline-Nutzung von einzelnen Verwaltungsleistungen, gemessen am aktuellen Bedarf, kann konkret beziffert werden, welches Nutzungspotenzial für Online-Leistungen bislang nicht gehoben wurde, wo also eine digitale Nutzungslücke klappt.

Es lassen sich vier am aktuellen Bedarf gemessene Leistungsindikatoren ermitteln:

ONLINE-NUTZUNG

Der Wert zeigt, wie viele Bürger*innen mit dem Bedarf einer konkreten Leistung diese bereits online in Anspruch genommen haben. Damit lassen sich wichtige Erkenntnisse über die Durchdringung der Online-Leistung gewinnen. Entsprechend stellt die Online-Nutzung einen

der zentralen Erfolgsindikatoren für die Erreichung der Bürger*innen mit dem E-Government-Angebot dar.

BEWUSSTE OFFLINE-NUTZUNG

Der grau hinterlegte Bereich zeigt, wie viele Bürger*innen sich bewusst für den Offline-Zugang entscheiden, obwohl ihnen bekannt ist, dass die Leistung auch online verfügbar ist. Hier spielen angebotsbezogene Barrieren sowie persönliche Einstellungen eine große Rolle.

ONLINE-VERFÜGBARKEIT NICHT BEKANNT

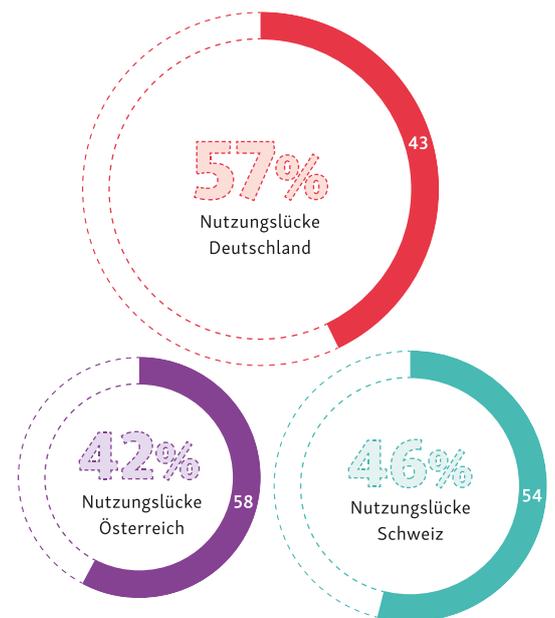
Dieser Wert gibt an, inwieweit die Bürger*innen mit konkretem Bedarf wissen, ob die von ihnen gesuchte Leistung auch online angeboten wird. Hierdurch können wichtige Rückschlüsse hinsichtlich der Bekanntheit oder Verfügbarkeit von Online-Verwaltungsleistungen gezogen werden.

DIGITALE NUTZUNGSLÜCKE

Bisher nehmen die meisten Bürger*innen mit Bedarf an einer Behördenleistung diese noch offline wahr – entweder bewusst oder weil sie die Online-Alternative nicht kennen. Nur eine Minderheit nutzt bei einem solchen Bedarf derzeit einen Online-Dienst.

Daraus ergibt sich die Kennzahl der digitalen Nutzungslücke. Diese beziffert die Lücke zwischen all denjenigen, die einen Bedarf an einer Leistung haben und damit potenziell diesen auch online decken könnten und dem tatsächlichen Anteil derjenigen, die ihren Bedarf online gedeckt haben. Je kleiner die Lücke, desto mehr Menschen nutzen die Leistung bereits online. Ziel sollte es sein, die Lücke zu verkleinern oder gar zu schließen.

Über alle abgefragten Leistungen hinweg liegt die digitale Nutzungslücke in Deutschland bei 57 Prozent, am höchsten ist sie bei der Ummeldung des Wohnsitzes (79 Prozent).



■ ■ ■ Online-Zugang wird genutzt

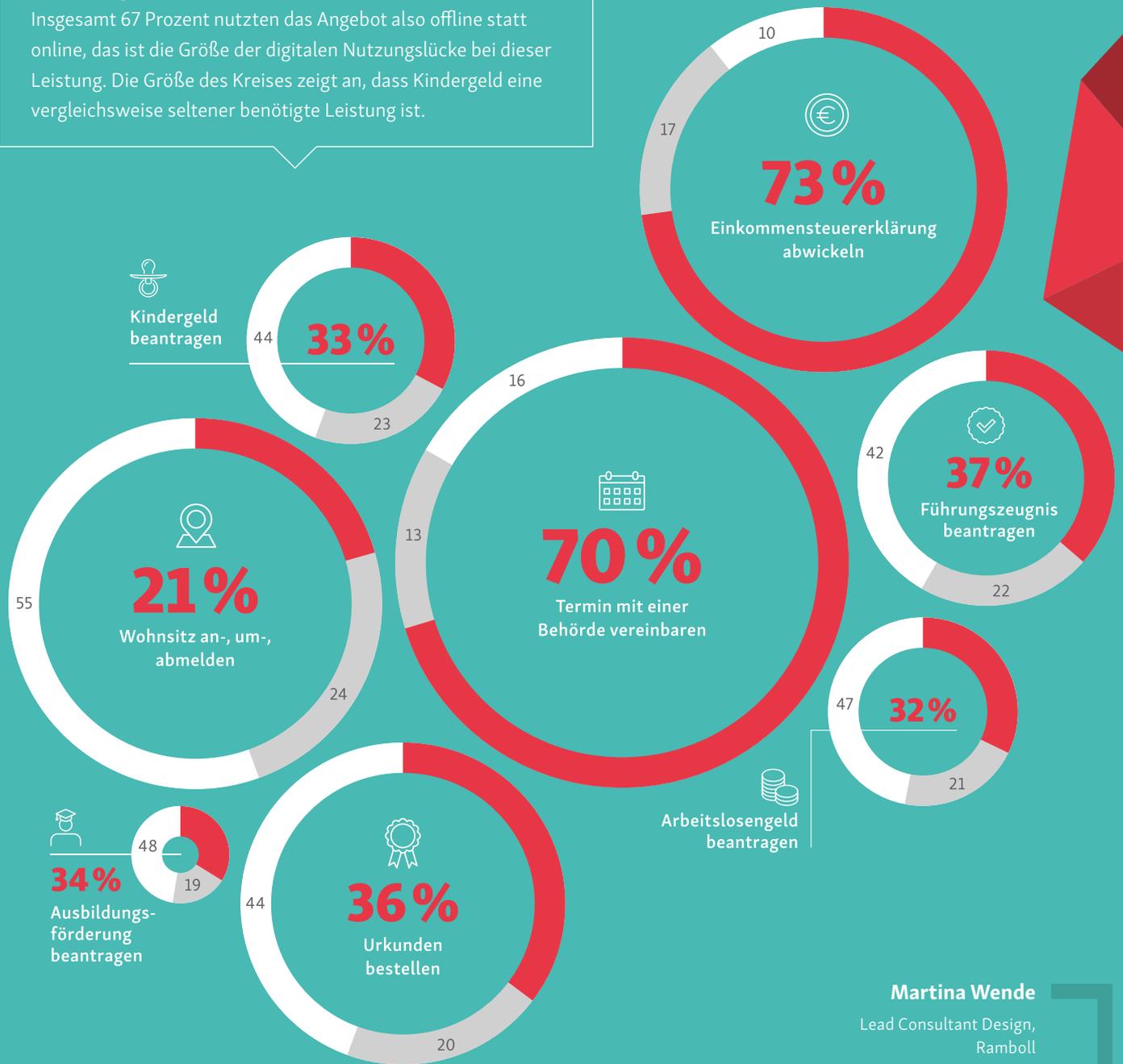
□ □ □ □ Offline-Zugang wird genutzt = digitale Nutzungslücke

Kreis (100%) = Menschen mit Bedarf an einer Verwaltungsleistung

BASIS: Alle Befragten mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst, Durchschnitt über alle im jeweiligen Land abgefragten Dienste; Angaben in Prozent

Lesebeispiel: 33 Prozent der Befragten, die schon einmal einen Kindergeldantrag gestellt haben, taten dies online. Weitere 23 Prozent nutzten den Offline-Zugang, kennen auf Nachfrage aber die Möglichkeit des Online-Zugangs. 44 Prozent beantragten das Kindergeld offline, ohne die Online-Alternative zu kennen. Insgesamt 67 Prozent nutzten das Angebot also offline statt online, das ist die Größe der digitalen Nutzungslücke bei dieser Leistung. Die Größe des Kreises zeigt an, dass Kindergeld eine vergleichsweise seltener benötigte Leistung ist.

▼ Haben Sie diesen Behördenvorgang schon einmal (teilweise oder vollständig) online erledigt?
 Falls nicht: Gibt es Ihres Wissens die Möglichkeit, dies auch online durchzuführen?



Martina Wende

Lead Consultant Design,
Ramboll

Digitale Angebote zugänglicher machen.

Angebote des E-Governments sind noch nicht in der Breite der Gesellschaft angekommen. Antragsverfahren wie das Kindergeld sind trotz hoher Relevanz für sehr viele Bürger*innen in ihrer digitalen Form kaum bekannt. Ein gutes Service Design hilft bei der Inanspruchnahme. Es braucht eine starke Verankerung in der Verwaltungspraxis, die zentrale Auffindbarkeit und ein intuitives UX-Design.

■ Online genutzt
 ■ Nicht online genutzt, aber Online-Zugang bekannt
 ■ Nicht online genutzt, Online-Zugang nicht bekannt
 ■ + ■ Digitale Nutzungslücke
 Die Kreisgröße zeigt den Bedarf (siehe dazu Seite 17).

BASIS: Alle Befragten in DE mit Bedarf am jeweiligen Behördendienst; Angaben in Prozent

73%

der Deutschen wickeln ihre Einkommensteuererklärung online ab.

Online-Nutzung: Viele Behördenleistungen werden nur von etwa einem Drittel online durchgeführt. Zwei der positiven Ausnahmen sind die Abwicklung der Einkommensteuer und die Terminvereinbarung, bei denen die Bürger*innen ihren Bedarf bereits mehrheitlich durch den Online-Zugang abdecken.

■ **Einkommensteuererklärung abwickeln:**

In Deutschland werden 73 Prozent des bestehenden Bedarfs online abgedeckt (AT: 88 Prozent, CH: 77 Prozent).

■ **Termin mit einer Behörde vereinbaren:**

In Deutschland werden 70 Prozent des bestehenden Bedarfs online abgedeckt (AT: 66 Prozent, CH: 59 Prozent).

Das Beispiel der Einkommensteuererklärung zeigt, dass auch bei komplexen Diensten durch gute Qualität hohe Online-Nutzungswerte erreicht werden können.

Die große Mehrheit der Bürger*innen greift aber bei Behördenleistungen auf analoge Abläufe zurück. **Die digitale Nutzungslücke ist groß. Im Detail gibt es dafür zwei Arten von Gründen.**

Bewusste Offline-Nutzung: Bei vielen Leistungen entscheidet sich etwa ein Fünftel der Bürger*innen bewusst für den Offline-Weg, also gegen die Online-Nutzung, obwohl ihnen diese Alternative bekannt ist.

ZWISCHENFAZIT

Auch bei komplexen Verwaltungsleistungen wie der Steuererklärung ist eine hohe Online-Nutzung möglich.

Auf der anderen Seite zeigt sich aber, dass noch zu viele Leistungsbereiche hinter den Erwartungen zurückbleiben. Um auch dafür die Online-Nutzung zu erhöhen, helfen die oben skizzierten Leistungsindikatoren und die Betrachtung der digitalen Nutzungslücke dabei, spezifische Handlungsempfehlungen für konkrete Leistungen abzuleiten.

Zudem kann der Fortschritt der OZG-Umsetzung in den nächsten Jahren anhand vergleichbarer Leistungsindikatoren überprüft werden. Die Erwartung ist, dass bereits durch die Vergrößerung des E-Government-Angebots die Online-Nutzung steigen wird. Um die Unkenntnis der Online-Angebote zu minimieren, muss die Schaffung von digitalen Verwaltungsleistungen jedoch auch mit einer entsprechenden Kommunikation und Auffindbarkeit im Netz einhergehen.

Hier ist das Mindset der Bürger*innen entscheidend, d. h. bestehende Gewohnheiten wie der Gang zum Amt oder eine ablehnende Haltung gegenüber Online-Aktivitäten. Bei Kindergeldanträgen und bei der Ummeldung des Wohnsitzes ist es etwa ein Viertel der Bürger*innen, das die Offline-Variante bevorzugt, obwohl eine Online-Alternative bekannt ist. Als Barrieren nennen diese bewussten Offline-Nutzer*innen häufiger als andere, dass die Verfahren kompliziert seien oder dass sie lieber mit Mitarbeiter*innen auf dem Amt sprechen. E-Government kann diesen Teil der Bevölkerung dann erreichen, wenn Barrieren abgebaut und die Akzeptanz des Online-Zugangs verbessert werden. Dazu können gezielte Marketingaktivitäten sowie bürger*innenzentrierte Angebote beitragen. Indikatoren, wie die Verwaltungsleistungen im einzelnen besser gestaltet werden können, finden sich außerdem bei den Kriterien zur Zufriedenheit (Seite 28).

Online-Verfügbarkeit nicht bekannt: Für die meisten Angebote stellt die Offline-Nutzung ohne Kenntnis einer Online-Lösung den Standardfall beim Nutzungsverhalten dar. Dies kann vielerlei Gründe haben, vom Nichtvorhandensein des Angebots in einer Online-Version bis hin zu dessen mangelnder Auffindbarkeit im Netz.

Beispielsweise bestellen 44 Prozent der Bürger*innen im Bedarfsfall ihre Urkunden offline, da sie nicht wissen, dass es dafür auch online eine Möglichkeit gibt. Dabei ist zu beachten, dass der Dienst möglicherweise nicht (flächendeckend) online verfügbar ist. Dies nennen 62 Prozent derer, die eine Ummeldung ihres Wohnsitzes offline durchführen und auch nur diesen Weg kennen, explizit als Barriere (das sind 8 Prozentpunkte mehr als im Bevölkerungsdurchschnitt).

Insbesondere bei der Ausstellung von Führungszeugnissen verpasst es der Staat, das große Potenzial auszuschöpfen. In Deutschland wissen 42 Prozent der Bürger*innen nicht, dass ein Führungszeugnis auch online beantragt werden kann, obwohl dies über den Online-Ausweis sogar medienbruchfrei möglich wäre. Hier können Marketing- und Kommunikationskampagnen helfen.

Nutzungspotenziale

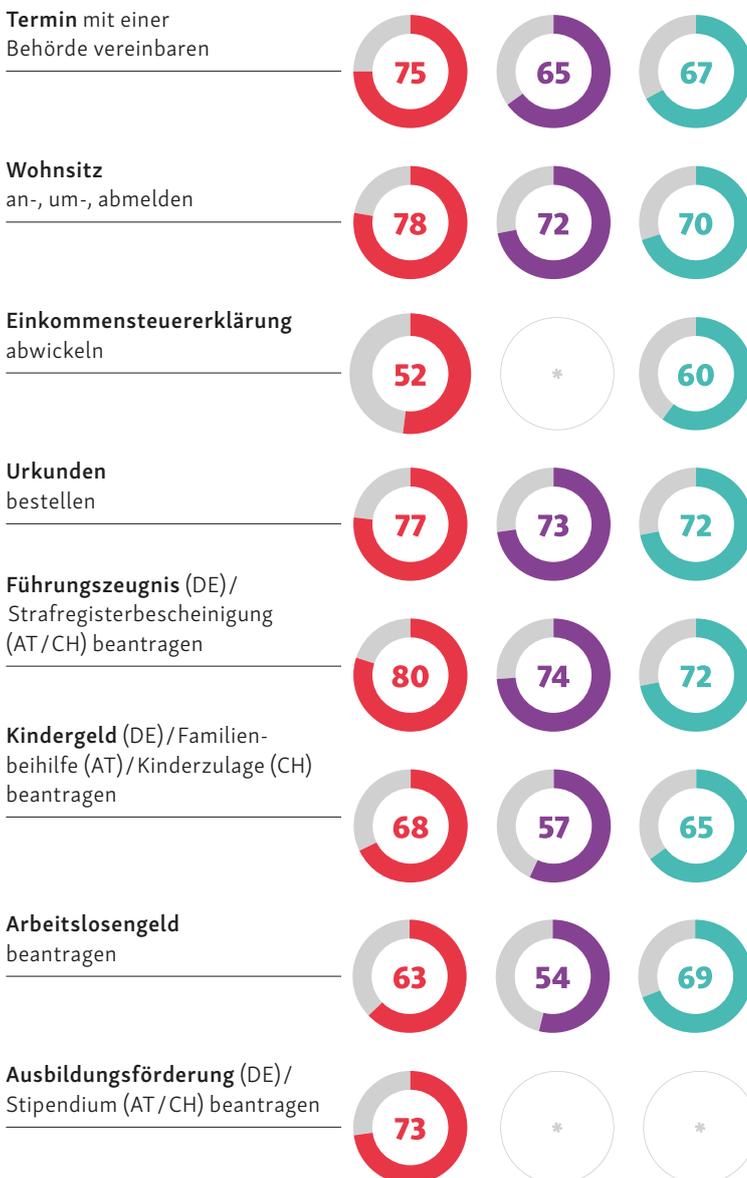
Das Ziel der Bemühungen, die staatliche Verwaltung zu modernisieren, ist es, das Leben der Menschen leichter zu machen. Die Untersuchung des Nutzungsinteresses an E-Government-Leistungen zeigt klar: Die Digitalisierung der Verwaltungsleistungen lohnt sich. Wer einen Dienst schon einmal online genutzt hat, möchte in der Regel auch künftig auf dem digitalen Pfad bleiben.

Die **Wiedernutzungsbereitschaft liegt fast durchgängig bei über 90 Prozent**. Die Bürger*innen wollen digitale Verwaltungsleistungen, da der digitale Pfad eine Erleichterung gegenüber der Offline-Erledigung für sie darstellt. Somit helfen akzeptierte und flächendeckend bekannte Online-Dienste dabei, dieses Ziel zu erreichen.

92%

derer, die eine Leistung schon online genutzt haben, wollen diese auch weiterhin online nutzen (Durchschnitt über alle abgefragten Leistungen in Deutschland).

▼ Möchten Sie diese Erledigung zukünftig über das Internet nutzen?



Für einige Leistungen ist selbst unter den bisherigen Offline-Nutzer*innen die Bereitschaft hoch, diese Leistungen online auszuprobieren. Dies betrifft vor allem das Interesse an **kommunalen Leistungen** wie die Beantragung eines Führungszeugnisses, das Bestellen von Urkunden und die Ummeldung des Wohnsitzes.

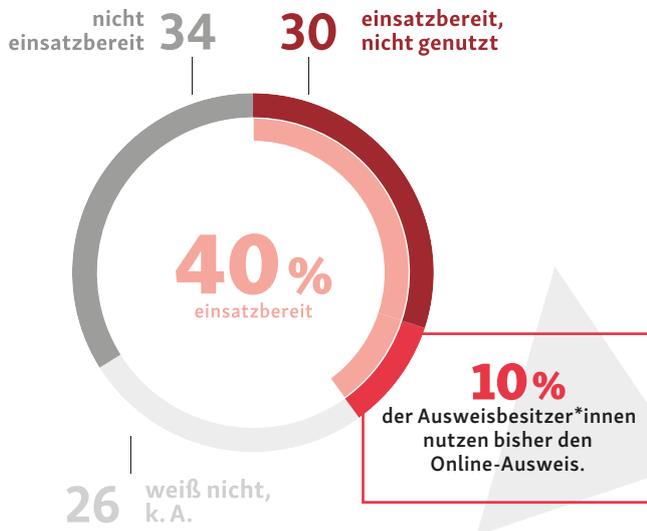
73 Prozent der bisherigen Offline-Nutzer*innen wollen künftig gern die Bundesleistung **Ausbildungsförderung** online beantragen. Dieses Potenzial trägt allerdings nur wenig zum allgemeinen Erfolg der Verwaltungsdigitalisierung bei. Einerseits, da es nur einen kleinen Teil der Bevölkerung betrifft, andererseits, weil es in der Regel nur einmal im Leben zu dieser Beantragung kommt.

Vergleichsweise gering ist auch die Bereitschaft, künftig bei der Abwicklung der **Einkommensteuer** von der Offline- zur Online-Anwendung zu wechseln. Hier müssen Barrieren abgebaut werden. Insbesondere gilt es, Sorgen um den Datenschutz und die Datensicherheit, welche in dieser Personengruppe besonders häufig als Hürden genannt werden, zu berücksichtigen.

Personalausweis heute und morgen in Deutschland

Manfred Neidel

Stabsstelle Digitale
Verwaltung, AKDB



↑ FRAGE: Ist bei Ihrem Personalausweis die Online-Ausweisfunktion einsatzbereit? Haben Sie die Online-Ausweisfunktion Ihres Personalausweises schon einmal genutzt? – BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n=7.474); Angaben in Prozent

Die eID bietet einen theoretisch einfachen Zugang, der praktisch kaum genutzt wird.

Die in Deutschland angebotene digitale Identifikation via Personalausweis zielt auf eine einfache und sichere Handhabung. Es besteht ein geringer Anstieg an einsatzbereiten Online-Ausweisen gegenüber dem Vorjahr (plus 5 Prozentpunkte), sodass nach eigener Angabe inzwischen 40 Prozent der Personalausweisbesitzer*innen die Funktion unmittelbar nutzen könnten. Eine Nutzungserfahrung haben aber kaum mehr Menschen als im Vorjahr – nur 10 Prozent der Ausweisbesitzer*innen (Vorjahr: 9 Prozent). Und das, obwohl der Zugang in den letzten Jahren sukzessive erleichtert wurde: Mittlerweile sind nur noch Personalausweise mit einem implementierten Chip in Umlauf, welcher inzwischen standardmäßig für die Nutzung freigeschaltet ist.

Seit letztem Jahr wird nun auch der finale Schritt vereinfacht, die Vergabe einer persönlichen PIN durch die Bürger*innen selbst mittels eines Online-Antrags. Diese Möglichkeit ist allerdings nur knapp einem Drittel der Bürger*innen bekannt, genutzt wurde sie laut Angabe der Befragten bisher von 6 Prozent aller Ausweisbesitzer*innen.

EXKURS: STAAT ODER WIRTSCHAFT?

65%
favorisieren eine vollständig oder teilweise staatliche Lösung.

Wünschen sich die deutschen Bürger*innen digitale Lösungen, die vom Staat angeboten werden, oder setzen sie eher auf die Privatwirtschaft? Am Beispiel des Online-Ausweises spricht sich die Mehrheit der Bürger*innen für eine Lösung aus, die entweder komplett vom Staat (40 Prozent) oder in enger Zusammenarbeit zwischen Staat und Wirtschaft (25 Prozent) entwickelt und angeboten wird. Eine Lösung, die ausschließlich von Wirtschaftsunternehmen angeboten wird, kommt für kaum jemanden infrage (4 Prozent). Wichtig ist: Fast ein Drittel wählt keine Antwortmöglichkeit aus, sondern ist unentschieden.

Den deutschen Bürger*innen mangelt es an praktischen Anwendungsmöglichkeiten.

Was Personen davon abhält, die Online-Ausweisfunktion zu aktivieren, ist neben einer grundsätzlichen Skepsis („Ich habe kein Vertrauen in die Online-Ausweisfunktion“) in erster Linie mangelndes Wissen („Ich weiß nicht, was die Online-Ausweisfunktion ist“). Hinzu kommt das Fehlen von Anwendungsfeldern („Mir sind keine Anwendungsmöglichkeiten bekannt“ / „Ich sehe keinen Mehrwert“). Hier besteht ein Zusammenhang mit den teils schleppend umgesetzten Online-Leistungen, die eine Voraussetzung für eine Nutzung des Online-Ausweises wären. Dabei könnte gerade der Online-Ausweis zu einer gewohnten Routine für wenig genutzte spezifische Leistungen werden, da hierbei derselbe Mechanismus für mehrere Vorgänge nutzbar ist und somit für eine gewisse Vertrautheit im Umgang sorgen könnte. Doch wenn sich für Bürger*innen keine spürbaren Verbesserungen des Kontexts erkennen lassen, werden sich auch die Bekanntheit des Online-Ausweises, das Interesse daran und die Nutzung nicht verändern.

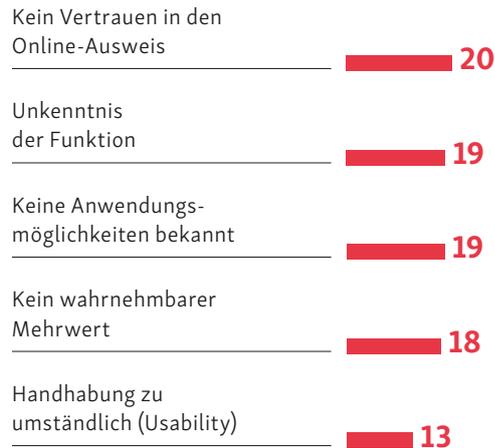
Das Interesse am „neuen“ Online-Ausweis (Speicherung im Smartphone, sodass das physische Anlegen der Karte entfällt) stagniert und liegt bei 44 Prozent der Bürger*innen. Auch hier ist aktuell nicht die Usability die entscheidende Barriere, zuvor müssen die Bürger*innen vom Nutzen überzeugt werden.

Antonia Maas

Leiterin Unternehmenskommunikation & Public Affairs, Bundesdruckerei

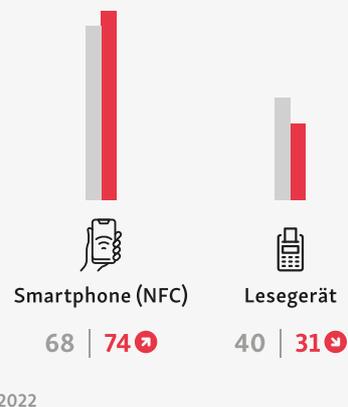
Hohe Sicherheit und Akzeptanz bei digitalen Identitäten unabdingbar.

Die Befragten schreiben dem Staat bei der Bereitstellung digitaler Identitäten eine wichtige Rolle zu. Dieses Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger sollte auch bei der Umsetzung der in der eIDAS-Novelle vorgesehenen Wallet berücksichtigt werden – so können sichere digitale Identitäten und eine hohe Akzeptanz gewährleistet werden.



↑ FRAGE: Warum ist die Online-Ausweisfunktion bei Ihnen nicht einsatzbereit? (Top 5 Gründe) – BASIS: Personen mit gültigem Personalausweis, bei denen die Online-Ausweisfunktion nicht einsatzbereit ist – DE (n=4.614); Angaben in Prozent

10 Prozent nutzen den Online-Ausweis – diese Nutzer*innen verwenden die folgenden Schnittstellen:



BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis, die schon einmal die Online-Ausweisfunktion genutzt haben – DE (n=776); Angaben in Prozent

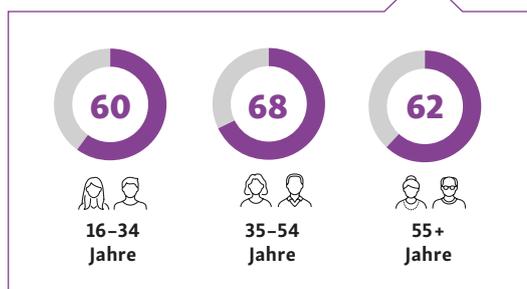
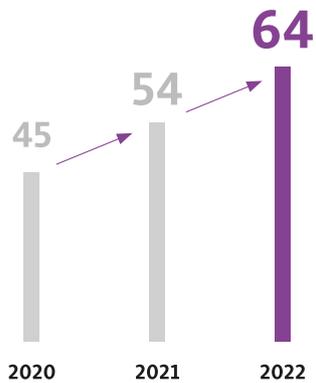
Digitale Identifikation via Smartphone ist ein gern genutztes, aber in der Bevölkerung größtenteils unbekanntes Verfahren. Unter den Nutzer*innen des Online-Ausweises wird das Einlesen des Personalausweises via Smartphone von Jahr zu Jahr beliebter, während das Einlesen mittels eines zusätzlichen Lesegerätes zunehmend seltener wird. Aber: Dieser bequeme Weg ist knapp drei Vierteln der Personalausweisbesitzer*innen immer noch unbekannt.

Ingobert Veith

Vice President Public Policy,
Huawei



Digitale Identifikation in Österreich



↑ FRAGE: Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur/Austria ID oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion? – BASIS: Alle Befragten – AT (n=1.002); Angaben in Prozent

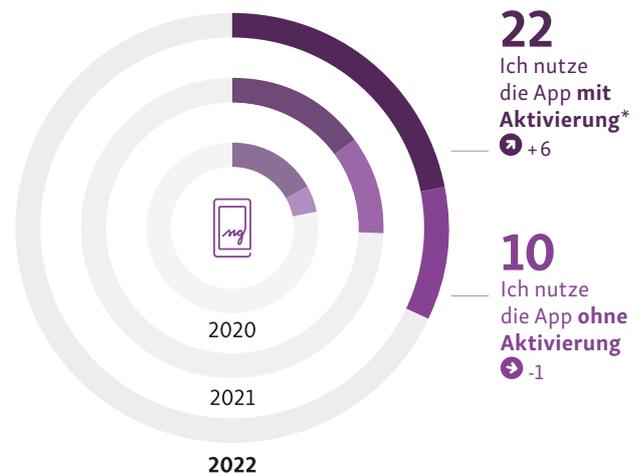
Erneut zeigt sich in Österreich ein starker Zuwachs bei der digitalen Identifikation.

Bereits im Jahr 2021 nutzte die Mehrheit der Österreicher*innen einen der behördlich bereitgestellten Wege zur digitalen Identifikation. In diesem Jahr ist die Zahl erneut gestiegen und liegt nun bei 64 Prozent. In einem Zeitraum von zwei Jahren haben die Nutzer*innen damit sogar um fast 20 Prozentpunkte zugelegt. Dieser starke Aufwärtstrend legt nahe, dass die aktuell laufende Einführung der Austria ID als Nachfolgerin der Handy-Signatur von den Bürger*innen angenommen wird.

Wie auch bei der E-Government-Nutzung (Seite 13) fällt Österreich dabei mit einer nichtlinearen Altersstruktur auf. Die meisten Nutzer*innen gibt es in der mittleren Altersgruppe, gefolgt von Personen im Alter ab 55 Jahre aufwärts.

Es steckt viel Potenzial in der digitalen Signatur.

Die zunehmende Akzeptanz der elektronischen Signatur ist ein positiver Trend und eine sehr gute Nachricht für die Digitalisierung. Digitale Signaturen und Siegel sind kostengünstig, schnell, eindeutig und bieten vielfältigste Anwendungsfelder. Sei es eine rechts- und manipulations sichere Kommunikation im Geschäftsleben oder privat mit Behörden, Banken, Versicherungen und anderen Organisationen. Auch Geräte im Internet of Things können mit elektronischen Siegeln eindeutig authentifiziert werden. Damit ist die elektronische Signatur ein wichtiger Bestandteil und Beschleuniger der Digitalisierung, auch und gerade im E-Government-Bereich zur Bereitstellung von mobilen Angeboten.



↑ FRAGE: Haben Sie oesterreich.gv.at als App bereits auf Ihrem Smartphone in Verwendung? – BASIS: Alle Befragten mit Smartphonebesitz – AT (n=950); Angaben in Prozent; Abweichung zum Vorjahr in Prozentpunkten; *Digitale Identifikation aktiviert (Single Sign-On)

Auch die Verwendung der App-Version des E-Government-Portals **oesterreich.gv.at** wächst erneut, dieses Jahr steigt auch wieder der Anteil an Anwender*innen mit aktivierter Handy-Signatur (plus 6 Prozentpunkte). Zusammen mit den Nutzer*innen, die das Angebot ohne Single Sign-on verwenden, erreicht die App nun etwa ein Drittel der Zielgruppe (österreichische Smartphonebesitzer*innen).

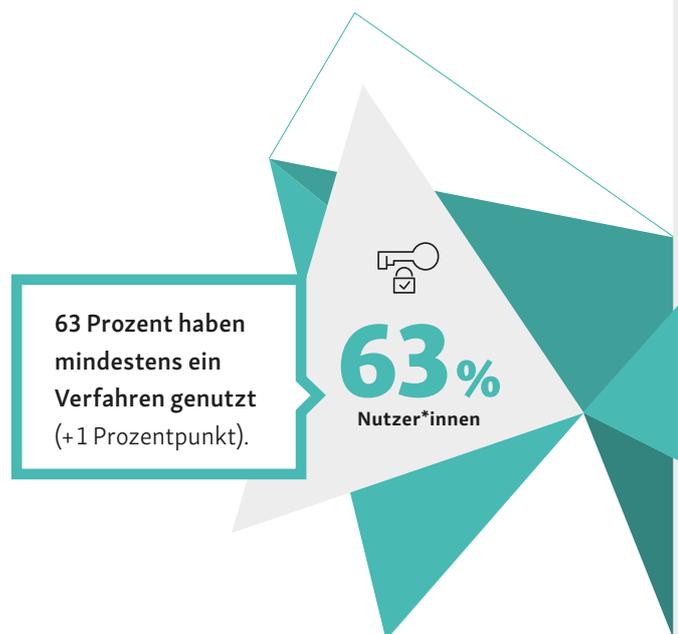
Digitale Identifikation in der Schweiz

In der Schweiz greift die Konsolidierung der Identifikationsverfahren.

Die Zukunft der Schweizer Online-Identifikation weist nach dem Volksentscheid im letzten Jahr in Richtung Self-Sovereign Identities, eine entsprechende Gesetzesgrundlage ist in Vorbereitung. Die Nutzung der bisherigen Lösungen zeigt inzwischen eine Konsolidierung hin zur SwissID, die bereits im letzten Jahr das TAN-Verfahren als Lösung mit den meisten Nutzer*innen überholt hat. Dieses Jahr wird diese Rangfolge durch einen Rückgang des TAN-Verfahrens (minus 7 Prozentpunkte) weiter gefestigt.

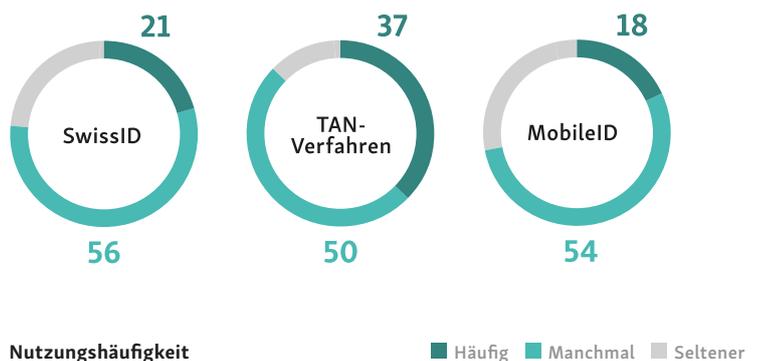
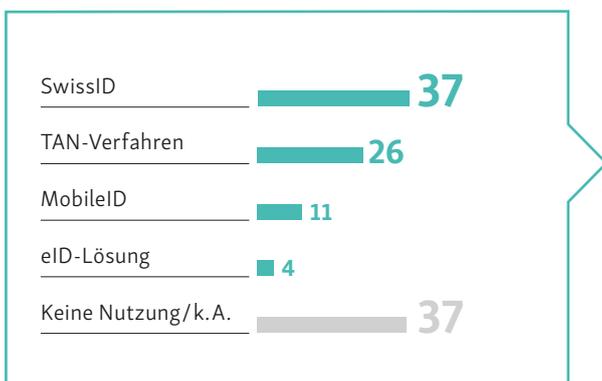
Dennoch gilt weiterhin: Wer das TAN-Verfahren nutzt, tut dies regelmäßiger, als es bei der SwissID der Fall ist. Auf Platz 3 der meistgenutzten Verfahren liegt mit wenig Bewegung die Mobile ID.

Über alle Verfahren hinweg benutzen 63 Prozent der Schweizer Bürger*innen eine digitale Identifikation. Dieser Wert ist stabil zum Vorjahr und könnte auf eine abwartende Haltung in Anbetracht der geplanten Veränderungen hindeuten: Wer sich momentan noch nicht intensiv mit dem Thema auseinandergesetzt hat, wartet womöglich lieber zunächst die weiteren Entwicklungen ab.



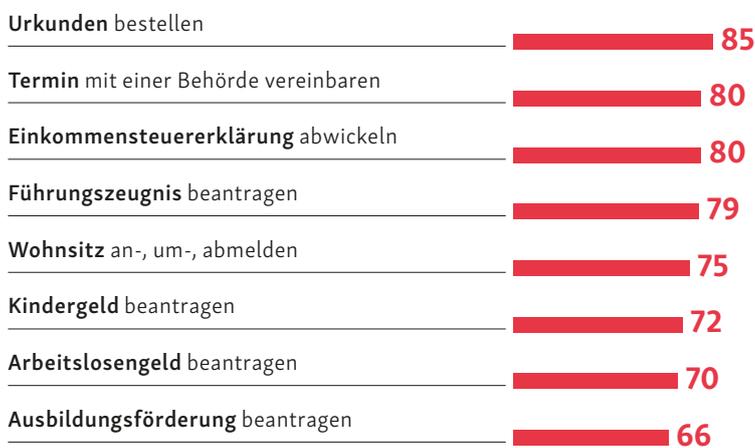
- ▼ Welche der folgenden Authentifizierungs- bzw. Anmeldeverfahren nutzen Sie bei digitalen Verwaltungsleistungen? Wie häufig nutzen Sie [genanntes Verfahren]?

Genutzte Verfahren



Zufriedenheit mit E-Government

▼ Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?



BASIS: Alle Befragten in DE, die den jeweiligen Behördendienst online genutzt haben; Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

Mit der Leitfrage „Wie beurteilen Nutzer*innen ihre Erfahrungen mit der digitalen Verwaltung“ knüpft die Phase der Zufriedenheit im Zyklus digitaler Verwaltung direkt an die Phase der Nutzung an.

Im Jahr 2022 sind viele Verwaltungsleistungen schon so lange online verfügbar, dass theoretisch eine ausreichende Zahl von Menschen bereits Nutzungserfahrungen mit diesen Online-Verwaltungsleistungen sammeln konnte.

Somit kann beim Thema Zufriedenheit mittlerweile auch eine Detailbetrachtung vorgenommen werden. Diese Detailbetrachtung bietet gegenüber einer generischen Betrachtung zahlreiche Vorteile. So können auch die unterschiedlichen Charakteristika der Verwaltungsleistungen bei der Bewertung der Zufriedenheit berücksichtigt werden. Zudem lassen sich deutlich differenziertere Handlungsempfehlungen ableiten. Aus diesem Grund wird im Folgenden die **Zufriedenheit mit einzelnen Online-Verwaltungsleistungen** betrachtet.

Zufriedenheit mit einzelnen Leistungen

Verwaltung ist nicht gleich Verwaltung: Nutzer*innenzentrierung erfordert verschiedene Schwerpunkte zur Steigerung der Akzeptanz der Verwaltungsleistungen.

Bei der Erhebung des Zufriedenheitsniveaus hinsichtlich einzelner Verwaltungsleistungen geht es um konkrete Nutzungsszenarien – hingegen kommen Vorerfahrungen außerhalb dieses

Nutzungskontextes oder generelle persönliche Einstellungen gegenüber der Verwaltung weniger zum Tragen. Im Folgenden werden vier der abgefragten Leistungen ausführlich vorgestellt. Die Nutzung der Leistung wird jeweils übergreifend sowie anhand verschiedener vorgegebener Zufriedenheitsaspekte bewertet (für detaillierte Zahlen zur jeweiligen Nutzung siehe Seite 19).



Thomas Müller

Head of Public Sector Central Europe, Mitglied der Geschäftsleitung, Fujitsu

Vertrauen durch Überzeugung.

Die Elektronische Steuererklärung ist ein Beweis dafür, dass die Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen gelingen kann – und das schon seit über 25 Jahren. Geringer Aufwand, Systemzuverlässigkeit, intuitive Handhabung, Geschwindigkeit und Transparenz überzeugen die Bürger*innen. Wenn Prozesse also von Anfang bis Ende neu gedacht werden und dabei der effiziente Nutzen für die Bürger*innen im Vordergrund steht, entsteht Vertrauen in die Digitalisierung der Verwaltung. Für andere Verwaltungsdienstleistungen gilt es, ein sauberes Fundament aus Basisdiensten und Schnittstellenstandards zu etablieren und den Prozess im Sinne der Bürger*innen neu und serviceorientiert zu durchdenken und umzusetzen. Nur so kann die Mehrheit der Bevölkerung von den Vorteilen einer digitalisierten Verwaltung überzeugt werden.

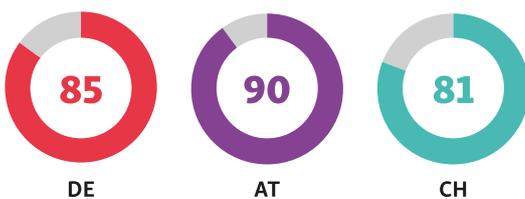
RELEVANZ VON LEISTUNGSMERKMALEN

Die Beurteilung der einzelnen Online-Verwaltungsleistungen nach bestimmten Kriterien, z. B. nach der Schnelligkeit der Leistungserbringung oder nach der Einfachheit des Prozesses, hängt auch mit der **Wichtigkeit dieser Aspekte** für die Bürger*innen zusammen. Aus diesem Grund umfasst die **Detailbeurteilung** der jeweiligen Leistung auch eine Einschätzung der Bürger*innen zur Wichtigkeit* der universellen Leistungsmerkmale: Schnelle Bereitstellung, einfacher und intuitiver Prozess, automatisierter Ablauf.



*Methodischer Hinweis: Die drei Leistungsmerkmale wurden in der Abfrage als Trade-offs gestaltet, d.h. für jede Leistung jeweils paarweise gegeneinander abgewogen (Schnelligkeit vs. Prozess; Schnelligkeit vs. Automation, Prozess vs. Automation).

URKUNDEN BESTELLEN



↑ FRAGE: Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?
BASIS: Alle Befragten, die „Urkunden bestellen (z. B. Heiratsurkunde, Geburtsurkunde, Meldebescheinigung etc.)“ online genutzt haben; Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

Wenig genutzte Kernleistung mit hoher Zufriedenheit.

Mit dem Bestellen von Urkunden sind grundsätzlich viele Bürger*innen konfrontiert, eine solche Bestellung muss aber im Einzelfall eher selten erledigt werden. Mehr als ein Drittel der Personen mit entsprechendem Bedarf nutzt diese Leistung (auch) online, den meisten ist der Onlinezugang aber noch unbekannt. Dabei handelt es sich in Deutschland um die Leistung, welche bei den Nutzer*innen die **höchste Zufriedenheit** aufweist (im Dreiländervergleich ist die Zufriedenheit in der Schweiz geringer als in den beiden anderen Ländern).

Zwar steht nicht in allen Kommunen der Online-Zugang zur Verfügung, doch wer den Online-Weg ausprobiert hat, scheint vor allem den **geringen Aufwand** zu schätzen. **Dieser Aspekt wird auffallend positiv bewertet.**

Hier kann eine vergleichsweise einfache Leistung für einen großen Positiveffekt bei den Bürger*innen sorgen. **Diese positive Nutzungserfahrung muss nun durch die Ausweitung der Online-Verfügbarkeit und entsprechendes Marketing einer breiten Öffentlichkeit zugänglich gemacht werden.**

Die Urkunde ist in erster Linie zeitkritisch: In der Abwägung der Leistungsmerkmale ist die schnelle Bereitstellung der Leistung wichtiger für die Bürger*innen (DE: 40 Prozent) als ein automatisierter Ablauf (DE: 21 Prozent). Auf Platz 2 – aber nahezu gleichauf mit der Schnelligkeit – liegt der Wunsch nach einem einfachen und intuitiven Prozess (DE: 39 Prozent).

RELEVANZ VON LEISTUNGSMERKMALEN

- #1 Schnelle Bereitstellung (in CH: #2)
- #2 Einfacher und intuitiver Prozess (in CH: #1)
- #3 Automatisierter Ablauf

EINKOMMENSTEUERERKLÄRUNG ABWICKELN



↑ FRAGE: Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?
 BASIS: Alle Befragten, die „Abwicklung der Einkommensteuererklärung“ online genutzt haben; Angaben in Prozent;
 Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

RELEVANZ VON LEISTUNGSMERKMALEN

- #1 Einfacher und intuitiver Prozess
- #2 Schnelle Bereitstellung
- #3 Automatisierter Ablauf

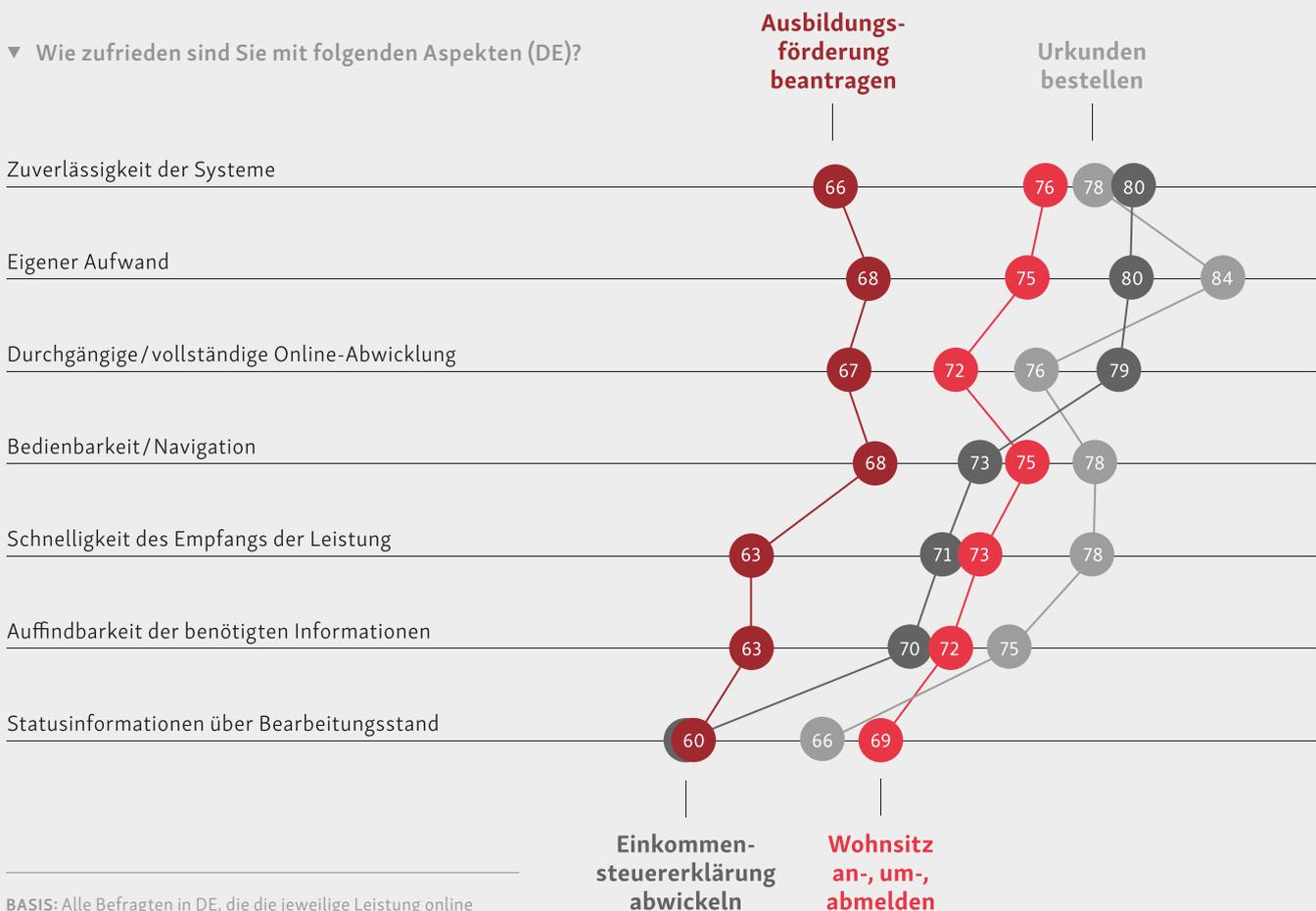
Häufig genutzte Kernleistung mit eher hoher Zufriedenheit.

Die Abgabe der Einkommensteuererklärung ist eine relevante Kernleistung. Hier wird regelmäßig und von vielen Bürger*innen das Online-Angebot genutzt, und es besteht dabei ein hoher Digitalisierungsgrad. Trotz der komplexen Durchführung sind die Nutzer*innen mit der Leistung **überdurchschnittlich zufrieden** – vor allem in der Schweiz.

Insbesondere die Zufriedenheit mit der **Durchgängigkeit**, also der medienbruchfreien Nutzung der Prozesse, und mit der **Zuverlässigkeit** der Systeme sticht gegenüber den anderen Leistungen hervor: Die medienbruchfreie Nutzung wird geschätzt. Die Zufriedenheit mit der Bedienbarkeit fällt vergleichsweise verhalten aus, was angesichts der hohen Komplexität wenig verwundert und dafür spricht, eine aktive Verbesserung der Nutzer*innenfreundlichkeit anzustreben.

Den Nutzer*innen ist ein einfacher und intuitiver Prozess bei dieser Leistung (DE: 49 Prozent) wichtiger als eine schnelle Bereitstellung (DE: 30 Prozent) oder ein automatisierter Ablauf (DE: 21 Prozent). Dieser Wunsch verwundert nicht, weil es sich bei der Steuererklärung um einen inhaltlich komplizierten Vorgang (beispielsweise im Vergleich zur Terminvereinbarung) handelt. Entsprechend wichtig ist es, dass dieser Prozess gut verständlich ist.

▼ Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten (DE)?



BASIS: Alle Befragten in DE, die die jeweilige Leistung online genutzt haben; Top3 (äußerst zufrieden / sehr zufrieden / etwas zufrieden); Angaben in Prozent

WOHNSITZ UMMELDEN



DE



AT



CH

↑ FRAGE: Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?
BASIS: Alle Befragten, die „Wohnsitz an-, um-, abmelden“
online genutzt haben; Angaben in Prozent; Top3 (äußerst
zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

RELEVANZ VON LEISTUNGSMERKMALEN

- #1 Einfacher und intuitiver Prozess
- #2 Schnelle Bereitstellung
- #3 Automatisierter Ablauf

Weniger genutzte Kernleistung mit mittlerer Zufriedenheit in Deutschland.

Die An-, Um- oder Abmeldung des Wohnsitzes ist eine Verwaltungsleistung, die zwar nicht sehr häufig gebraucht wird, die jedoch mehr oder weniger alle Menschen im Laufe ihres Lebens in Anspruch nehmen müssen. Die aktuelle **Online-Nutzung ist sehr niedrig**, was auch am heterogenen und größtenteils noch nicht realisierten Online-Angebot der Kommunen liegt. Zudem handelt es sich nicht um eine einzelne Leistung, sondern organisatorisch um ein ganzes Bündel an unterschiedlichen Leistungen.

Dort, wo eine Online-Nutzung bereits (teilweise) möglich ist, liegt die Zufriedenheit etwa im Mittel aller Leistungen. Die **besonders geringe Zufriedenheit mit dem Einzelaspekt „Durchgängige/vollständige Online-Abwicklung“** macht bereits deutlich, dass die medienbruchfreie, d.h. vollständige digitale Umsetzung derzeit noch ein Problem darstellt.

Das große Potenzial dieser Leistung kann nicht nur durch gezieltes Marketing, sondern vor allem auch durch die Ausweitung und Verbesserung des Online-Angebots ausgeschöpft werden.

Die Bürger*innen sind hier der Automatisierung gegenüber besonders aufgeschlossen: Obwohl auch hier der einfache und intuitive Prozess (DE: 38 Prozent) an erster Stelle der gewünschten Leistungsmerkmale steht, gefolgt von der Schnelligkeit der Bereitstellung (DE: 35 Prozent), ist die Relevanz eines automatisierten Prozesses (DE: 27 Prozent) im Vergleich zu den anderen untersuchten Leistungen deutlich höher.

Jan-Lars Bey

Senior Partner, Cassini

Qualität statt Quantität – wie Verwaltungsdigitalisierung richtig wirkt.

Das OZG hat gezeigt, dass der Staat viele Prozesse digitalisieren kann. Doch Nutzende verlangen zunehmend nach transparenten Verwaltungsservices, gerade wenn es um Geld geht. Dem stehen knappe Ressourcen entgegen. Verwaltungsdigitalisierung sollte nicht mehr alle Leistungen in den Blick nehmen, sondern die wenigen relevanten medienbruchfrei digitalisieren. Das sorgt für Akzeptanz und Wirksamkeit.

AUSBILDUNGSFÖRDERUNG BEANTRAGEN (DE)



DE



↑ FRAGE: Wie zufrieden waren Sie insgesamt damit?
 BASIS: Alle Befragten, die „Ausbildungsförderung beantragen“ online genutzt haben; Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden);
 *Wegen zu geringer Fallzahlen ist ein Ausweisen der Werte für Österreich und die Schweiz nicht möglich.

RELEVANZ VON LEISTUNGSMERKMALEN

#1 Schnelle Bereitstellung

#2 Einfacher und intuitiver Prozess

#3 Automatisierter Ablauf

Wenig genutzte spezifische Leistung mit unterdurchschnittlicher Zufriedenheit.

Im Gegensatz zu anderen Leistungen in kommunaler Verantwortung ist die Ausbildungsförderung in Deutschland eine Bundesleistung, die bereits einheitlich in allen Bundesländern als Online-Leistung zugänglich ist und damit Vorreiterstatus hat. Allerdings gibt es anteilig nur wenige Bürger*innen, die diese Leistung überhaupt benötigen, zudem fällt sie in der Regel nur einmal im Verlauf des Lebens an.

Etwa ein Drittel der Personen mit entsprechendem Bedarf nutzt diese Leistung online, wobei die generelle **Zufriedenheit unterdurchschnittlich** ausfällt. Auch die Einzelaspekte erreichen nur geringe Zufriedenheitswerte, insbesondere bei der Schnelligkeit des Leistungsempfangs nehmen die Bürger*innen im Vergleich zu den anderen Leistungen einen hohen Nachholbedarf wahr.

Auch in der Abwägung, welcher der Leistungsaspekte beim Online-Antrag für eine Ausbildungsförderung den größten Nutzen bringt, votieren die Nutzer*innen für eine schnelle Bereitstellung. Da es hier um den Empfang einer wichtigen finanziellen Unterstützung geht, verwundert dieses Ranking nicht.



Thomas Bendig

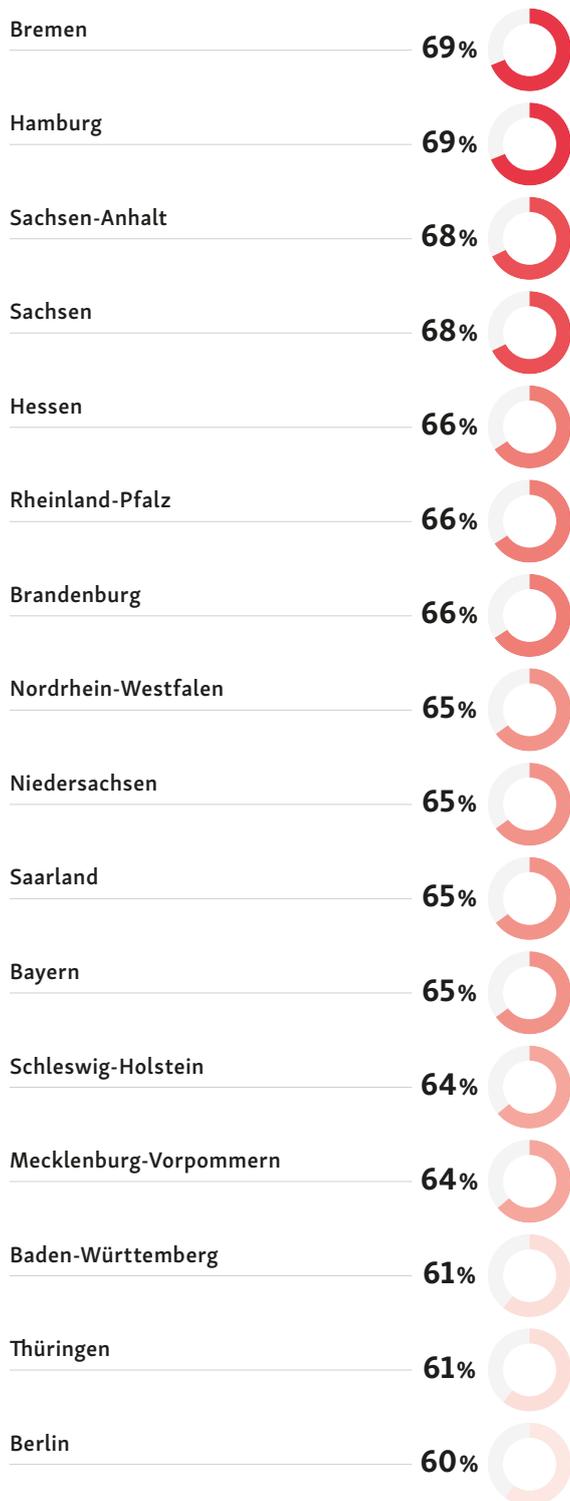
Chief Innovation Officer,
 adesso SE

Einfachheit statt Komplexität.

Der aktuelle eGovernment MONITOR zeigt, dass die Bürger*innen mit den bisher realisierten Online-Angeboten überwiegend zufrieden sind, da sie eine große Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt darstellen. Einfachheit und schnelle Bereitstellung wurden als wichtigste Kriterien dafür genannt. Mit der Auffindbarkeit der Dienste und den Informationen zum aktuellen Bearbeitungsstand sind die Bürger*innen nicht ganz so zufrieden. Das muss für die Behörden ein Ansporn sein, weitere Vorgänge zügig zu digitalisieren und bestehende Online-Angebote so weiterzuentwickeln, dass sie für die Bürger*innen noch einfacher und schneller werden. Zentrale Zugänge könnten die Auffindbarkeit und damit auch die Zahl der zufriedenen Nutzer*innen weiter steigern. Wenn leistungsfähige und komfortable Dienstleistungen angeboten werden, steigt auch das Vertrauen in Politik und Verwaltung.

Zufriedenheit im Bundesländervergleich

▼ Wie zufrieden sind Sie allgemein mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt/Gemeinde zur Abwicklung von Behördengängen?



BASIS: Alle Befragten, die das Online-Angebot ihrer Stadt/Gemeinde kennen – DE (n=7.560); Angaben in Prozent; Top3 (äußerst zufrieden/sehr zufrieden/etwas zufrieden)

Allgemein betrachtet liegt die Zufriedenheit in Deutschland weit unter dem Niveau in Österreich und in der Schweiz.

Über alle Leistungen hinweg zufrieden mit dem Online-Angebot insgesamt* sind aktuell 65 Prozent der Deutschen, denen das Angebot auch bekannt ist. In Österreich und in der Schweiz liegt die Zufriedenheit mit jeweils 78 Prozent höher.

ZUFRIEDENHEIT IN DEN BUNDESLÄNDERN

Über die deutschen Bundesländer hinweg bilden die Stadtstaaten eine Klammer: Bremen und Hamburg führen in puncto Zufriedenheit analog zur hohen Nutzung (Seite 14) die Spitze an. Berlin hingegen belegt trotz seiner vergleichsweise hohen Nutzungszahlen bei der Zufriedenheit den letzten Platz. Umgekehrt können trotz unterdurchschnittlicher Nutzungszahlen die Flächenländer Sachsen und Sachsen-Anhalt in Sachen Zufriedenheit fast mit den beiden Stadtstaaten mithalten.

Die Unterschiede zwischen den Bundesländern sind vergleichsweise gering, denn zwischen dem Land mit der höchsten und dem mit der niedrigsten Zufriedenheit liegen nur 9 Prozentpunkte. Die Mehrheit liegt nur einen Prozentpunkt über oder unter dem Mittelwert von 65 Prozent. Damit sieht es auf den ersten Blick so aus, dass die Bürger*innen das Online-Angebot ihrer Stadt oder Kommune in fast allen Bundesländern ähnlich gut beurteilen – ein erster wichtiger Schritt hin zu dem Ziel, bundesweit gleichwertige Verhältnisse zu schaffen.

* Methodischer Hinweis: Aufgrund der veränderten leistungsbezogenen Abfrage ist ein Vorjahresvergleich für diese Zahlen nicht möglich. Die Werte bis zum Jahr 2021 beruhen auf einer sehr aggregierten Vorgehensweise und sind deshalb nicht direkt mit den Werten für 2022 vergleichbar.

Barrieren und Einstellungen

Um die derzeitige Nutzung von E-Government und die Zufriedenheit damit besser zu verstehen, ist die Kenntnis der Gewohnheiten und Einstellungen der Bürger*innen gegenüber der digitalen Verwaltung wichtig. Für die Steigerung der Nutzung und die Erhöhung der Zufriedenheit müssen darüber hinaus diejenigen Barrieren erkannt werden, die einer künftigen intensiveren Nutzung von Online-Verwaltungsleistungen in den verschiedenen Phasen des Zyklus entgegenstehen.

Gewohnheiten und Einstellungen in Bezug auf das Thema E-Government bestehen grundsätzlich im Bewusstsein der Bürger*innen und sind nicht unbedingt auf bestimmte einzelne Verwaltungsleistungen bezogen. Vielmehr speisen sich Affinitäten und Vorbehalte aus der allgemeinen Wahrnehmung und Erfahrung mit der Verwaltung generell und mit Digitalisierungs- und E-Government-Angeboten im Besonderen. Sie prägen an verschiedenen Stellen das Handeln und können dadurch auf bestimmte Verhaltensweisen begünstigend oder verhindernd wirken. Wer beispielsweise der Digitalisierung eher ablehnend gegenübersteht, wird auch seltener E-Government-Angebote nutzen, unabhängig davon, wie gut diese tatsächlich ausgestaltet sind.

Neben diesen Gewohnheiten und Einstellungen, die einer (stärkeren) Nutzung von E-Government-Angeboten im Wege stehen können, begegnen den Bürger*innen aber auch in jeder Phase des Zyklus digitaler Verwaltung bestimmte Barrieren. Diese erschweren die Nutzung, weil Angebote beispielsweise nicht bekannt oder vorhanden sind, oder sie vermindern – beispielsweise bei komplizierten Formularen und Abwicklungen – die Zufriedenheit. Die Haltung, welche die Bürger*innen gegenüber E-Government einnehmen und welchen Barrieren sie sich in der Nutzungssituation gegenübersehen, beeinflusst daher wesentlich den Erfolg bei den Bemühungen um die Digitalisierung der Verwaltung.

Thomas Langkabel

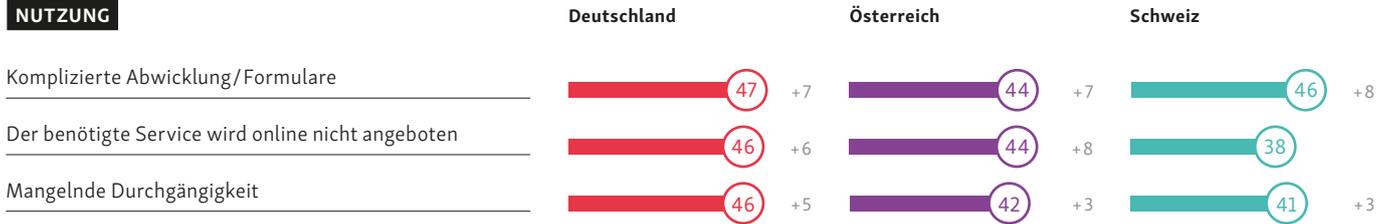
National Technology Officer,
Microsoft

Einfach machen.

„Nutzer*innenzentrierung“ als Ambition ist in aller Munde, sie kommt aber in vielen Online-Behörrendiensten nicht an. Im Gegenteil, komplizierte Abwicklung und Formulare sowie mangelnde Durchgängigkeit sind aktuell wachsende Nutzungsbarrieren. Die Online-Grundsteuererklärung zeigt deutlich, wie wenig die Potenziale intelligenter digitaler Unterstützung bislang genutzt werden, um Komplexität aufzulösen.

▼ Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten?

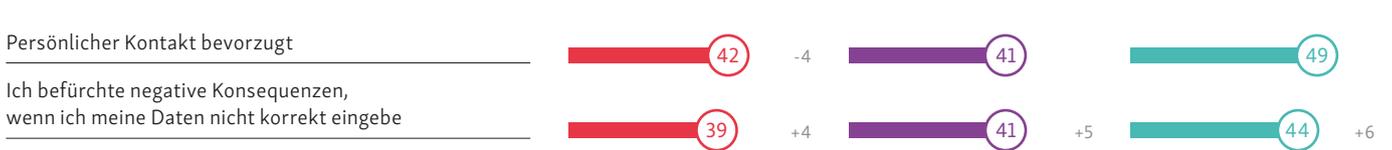
NUTZUNG



ANGEBOT



PERSÖNLICHE GRÜNDE



BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112), AT (n=1.002), CH (n=1.002); Angaben in Prozent; Differenzen zum Vorjahr in Prozentpunkten (Ausweis ab 3 Prozentpunkten Unterschied)

In allen drei Ländern ist die Wahrnehmung von Barrieren angestiegen und einige Barrieren belasten das Nutzungserlebnis von mittlerweile beinahe der Hälfte der Bürger*innen.

In Österreich sind die Zuwachsraten bei der Wahrnehmung solcher Barrieren am höchsten. Dies spiegelt insgesamt eine hohe Erwartungshaltung der Bürger*innen wider, die von der Verwaltung derzeit nicht erfüllt wird. Die hohe Messlatte, die sich aus den Erwartungen ergibt, wird sicherlich auch durch gute Erfahrungen mit digitalen Möglichkeiten begünstigt, wie Bürger*innen sie bereits im privaten und privatwirtschaftlichen Bereich – insbesondere in den letzten beiden Jahren – zu verzeichnen hatten.

**Frau Staatsministerin
Judith Gerlach, MdL**

Bayerisches Staatsministerium
für Digitales

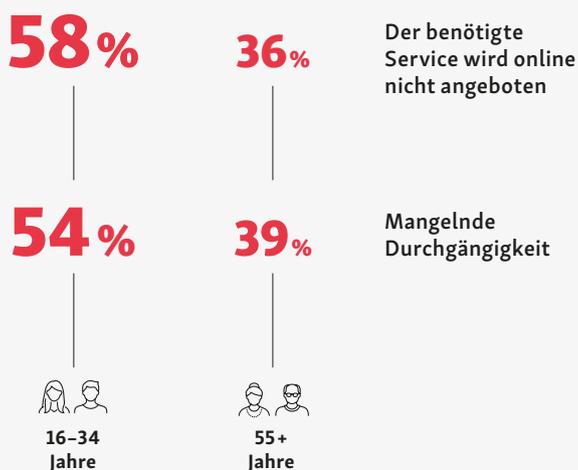


Digitale Verwaltung als Chance für einen serviceorientierten Staat.

Bei der Digitalisierung der Verwaltung steht für mich eine Frage stets im Mittelpunkt: Welchen konkreten Mehrwert schaffen wir durch den Einsatz neuer Technologien für die Menschen in unserem Land? Die digitale Verwaltung ist unsere Chance, einen serviceorientierten und vertrauensvollen Austausch zwischen Staat, Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen auszubauen. Im Freistaat haben wir dazu neue, userzentrierte Angebote geschaffen, dazu zählen zum Beispiel unsere Innovationslabore oder unsere Digitalschmiede. Das Prinzip: Technologien mit Alltagsnutzen programmieren. Behördenmitarbeitende entwickeln dazu gemeinsam mit Nutzerinnen und Nutzern Online-Verfahren, die einfach und schnell funktionieren. So stellen wir sicher, dass unsere Angebote zu den Bedürfnissen der Menschen passen.

JÜNGERE BEMÄNGELN DIE NUTZBARKEIT

In Deutschland steigen im Jahr 2022 nahezu alle Barrieren in der Kategorie „Nutzung“ an. Fast die Hälfte der Bürger*innen nimmt derzeit komplizierte Abläufe als Hürde wahr (plus 7 Prozentpunkte gegenüber 2021). Insbesondere die Jüngeren haben konkrete Erwartungen an die Nutzbarkeit der E-Government-Leistungen. Weit über die Hälfte wünscht sich mehr Online-Angebote und ebenfalls rund die Hälfte würde das Vorhandensein einer höheren Durchgängigkeit der Verwaltungsprozesse dazu motivieren, Verwaltungsleistungen online öfter in Anspruch zu nehmen.



Es lassen sich drei unterschiedliche Arten von Barrieren charakterisieren:

01 Nutzung: Diese Kategorie umfasst Nutzungsbarrieren im engeren Sinn, d.h. eine schlechte Usability, z.B. durch zu komplizierte Prozesse oder durch die fehlende bzw. unvollständige Online-Durchführbarkeit von Leistungen. Diese Barrieren erfordern zwei Lösungsansätze. **Technische Verbesserungen** tragen dazu bei, zufriedenstellende Nutzungssituationen zu schaffen, die ihrerseits wiederum helfen, die Bereitschaft zu erhöhen, auch weiterhin die Online-Nutzung zu wählen. **Kommunikative Maßnahmen**, die auf bestehende Online-Angebote und deren Nutzungsfreundlichkeit hinweisen, können ebenfalls zu einer verstärkten Nutzung führen.

02 Angebot: Hierunter fallen Probleme mit dem Angebot und mit der Struktur oder der Ausgestaltung der Webseite, auf der die Leistung angeboten wird. Auch die Auffindbarkeit des Online-Angebots gehört in diese Kategorie. Viele dieser Barrieren sind umgehbar, beispielsweise kann eine Webseite durch **konzeptionelle Anpassung** und einheitliche Standards an Übersichtlichkeit gewinnen. Sorgen bezüglich des Datenschutzes können beispielsweise durch **transparente Kommunikation** adressiert werden.

03 Persönliche Gründe: Hierbei handelt es sich um individuelle Einstellungen, die zu Barrieren führen. Hier sind Veränderungen am schwierigsten herbeizuführen. Wer lieber auf das Amt geht und mit Mitarbeiter*innen persönlich spricht, statt ein Anliegen online zu erledigen, wird sich nicht ohne weiteren Anreiz auf E-Government einlassen. Erst wenn **die Grundhaltung** sich geändert hat, kann eine Verhaltensänderung in der Bevölkerung stattfinden. Dieser Prozess ist langwierig, kann aber durch positive Erfahrungen (auch bei Freunden und Familienangehörigen) sowie durch überzeugende kommunikative Maßnahmen und die grundsätzliche Förderung von Medien- und Digitalkompetenz beschleunigt werden. Insbesondere in der Schweiz sind die Barrieren in dieser Kategorie am stärksten ausgeprägt.

In **Deutschland** lässt der Wunsch nach persönlichem Kontakt mit den Verwaltungsmitarbeiter*innen (42 Prozent) in diesem Jahr leicht nach. Einen großen Unterschied macht es dabei allerdings, ob jemand bereits E-Government nutzt (40 Prozent) oder dies noch nicht tut (58 Prozent). Insgesamt zeigt sich auch, dass die persönlichen Gründe bei E-Government-Nutzer*innen in einem deutlich geringeren Maß eine Barriere darstellen als bei Nichtnutzer*innen. Die Nutzungsbarrieren und die Barrieren im Bereich des Angebots sind hingegen bei den E-Government-Nutzer*innen stärker ausgeprägt als bei den Nichtnutzer*innen.

Die Haupthürden liegen in Deutschland im Bereich der Nutzung, insbesondere werden hier Prozesse als zu kompliziert wahrgenommen. In Österreich sind es mehrere Aspekte, die vor allem das Angebot betreffen, in der Schweiz schließlich sind es allem voran die persönlichen Gründe.

Insbesondere bei denjenigen, die sich bewusst für den Offline-Weg entscheiden, obwohl ihnen die Möglichkeiten der Online-Nutzung bekannt sind (Seite 18 ff.), ist der gezielte Abbau von Barrieren förderlich. Dieser Abbau sollte immer auch von kommunikativen Maßnahmen begleitet werden.

Cornelia Gottbehüt

Leiterin Government & Public Sector Germany, EY



Bereits bei der Entwicklung von Behördendiensten müssen die Bedürfnisse der Nutzenden im Fokus stehen.

Anwender*innen werden bei der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote vor allem durch komplizierte Prozesse und Formulare abgeschreckt. Die mangelnde Durchgängigkeit sowie ein eingeschränktes Angebot verfügbarer Services sind ebenfalls Hemmnisse bei der Umstellung.

Um Barrieren nachhaltig abzubauen, müssen die Bedürfnisse der Nutzer*innen bereits bei der Konzeption und Entwicklung von Online-Behördendiensten mitgedacht und berücksichtigt werden. Das Angebot muss übersichtlich und klar strukturiert gestaltet werden, um die Auffindbarkeit von Diensten zu verbessern.

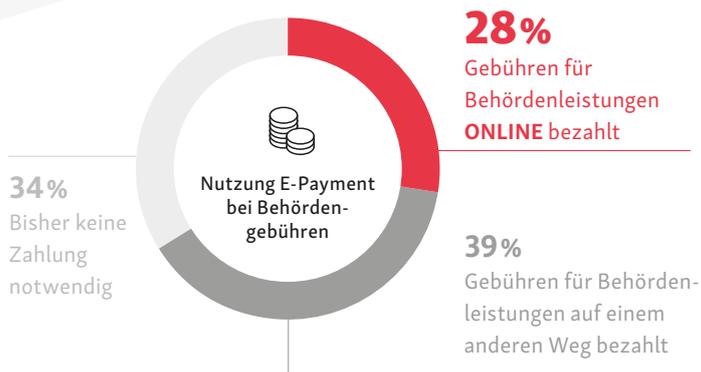
Reduziert hat sich hingegen der Wunsch nach dem persönlichen Kontakt mit Mitarbeiter*innen auf dem Amt. Auch fehlende Hardware verursacht nur geringe Schwierigkeiten – das Vorschreiten der Digitalisierung macht sich bemerkbar.

ZWISCHENFAZIT

Der Abbau von Barrieren lohnt sich, denn die untersuchten Nutzungspotenziale, wie sie im vorangehenden Kapitel dargestellt sind (Seite 21), zeigen auf, dass diejenigen, die bereits E-Government-Leistungen genutzt haben, diese gerne erneut in Anspruch nehmen. Barrieren können somit durch (positive) Nutzungserfahrungen selbst abgebaut werden.

E-Payment

- ▼ Haben Sie für eine gebührenpflichtige Behördenleistung schon einmal die Gebühren online bezahlt?



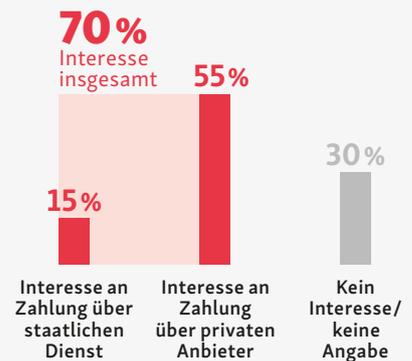
BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government genutzt haben – DE (n=7.193); Angaben in Prozent

E-Payment bei Behördengebühren ist für die Bürger*innen zwar noch längst nicht der Regelfall, das Interesse daran ist jedoch sehr groß.

28 Prozent der Bürger*innen haben schon einmal Behördengebühren online bezahlt. In der Altersgruppe unter 35 Jahren sind es etwas mehr, ebenso unter Menschen mit hoher Bildung oder Menschen in Stadtstaaten (jeweils 32 Prozent).

Neun von zehn Personen, die eine Verwaltungsleistung schon einmal online bezahlt haben, würden auch künftig gerne E-Payment im Behördenkontext nutzen. **Insgesamt bekunden 70 Prozent der E-Government-Nutzer*innen Interesse an einer künftigen Online-Bezahlung.** Gefragt sind dabei überwiegend die vertrauten Standards des alltäglichen Lebens: 55 Prozent würden eine Zahlung über einen privaten Anbieter bevorzugen, z. B. PayPal, Klarna oder ähnliches. Nur 15 Prozent würden hingegen lieber einen staatlichen Dienst nutzen. Die jüngeren Altersgruppen favorisieren private Zahlungsdienstleister noch weitaus stärker, dies nimmt dann mit zunehmendem Alter leicht ab. Mit Blick auf digitale Souveränität und Datenschutz sind diese Prioritäten der Bürger*innen nicht frei von Herausforderungen für den Staat.

KÜNFTIGES INTERESSE



Ralf Linden

Geschäftsführer der S-Public Services, E-Government Kompetenzzentrum der Sparkassen-Finanzgruppe



Digitales Bezahlen muss in Behörden Standard werden.

E-Payment gehört zu den Schlüsselkomponenten in der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltungen. Der überwiegende Teil aller Kontakte zwischen den Kommunen und der Bevölkerung hat eine Gebührenkomponente, die natürlich digitalisiert werden muss. Das ist die Erwartungshaltung der Bevölkerung, deren digitale Skills ebenso rasch wachsen wie ihre Ansprüche an die digitale Leistungsfähigkeit des Staates. Gleichzeitig bedeutet E-Payment große Einsparpotenziale für Kommunen. Mittlere Städte müssen pro Jahr im Durchschnitt mindestens 170.000 Euro an Personalkosten nur für das Management von Bargeld und Überweisungen aufbringen. E-Payment kann diese Kosten signifikant reduzieren und helfen, die freigesetzten Ressourcen in Zeiten des akuten Fachkräftemangels besser zu investieren.

STAATLICHE LEISTUNGSFÄHIGKEIT UND VERTRAUEN



E-Government, das die Bürger*innen erreicht und anspricht, erleichtert ihnen nicht nur das Leben, sondern zahlt auch auf ihr Vertrauen in den Staat und seine Institutionen ein.

Obwohl der Bedarf und ein hohes Nutzungspotenzial von E-Government-Leistungen vorhanden sind (Seite 17 ff.), stagniert die Durchdringung digitaler Verwaltungsdienste – nach wie vor dominiert die Offline-Nutzung von Verwaltungsangeboten. Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR zeigen zwar, dass die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote über die Jahre langsam, aber stetig zunimmt (Seite 13). Gleichzeitig bleibt jedoch die Akzeptanz dieser Angebote

auf niedrigem Niveau oder nimmt wegen zunehmend stärker wahrgenommener Hürden sogar ab (Seite 32 ff.).

Im Koalitionsvertrag hat sich die Bundesregierung vorgenommen: **„Der Staat muss vorausschauend für seine Bürgerinnen und Bürger arbeiten. Dazu wollen wir ihn modernisieren, so dass er Chancen ermöglicht und Sicherheit gibt. Ein Staat, der [...] mit einer unkomplizierten, schnellen und digitalen Verwaltung das Leben der Menschen einfacher macht.“**

(Koalitionsvertrag 2021–2025, Seite 8).

Felix Dinnessen

Partner, Deloitte Consulting



Nutzer*innenfreundliche Online-Angebote als Fundament, um Vertrauen in Leistungsfähigkeit zu stärken.

Die Verwaltung steht unter großem Modernisierungsdruck. Dabei entsteht vielfach der Eindruck, dass gerade die Digitalisierung zu langsam und zu bürokratisch voranschreitet. Die damit verbundene Unzufriedenheit schlägt sich in einem geringen Vertrauen in die Leistungsfähigkeit der öffentlichen Verwaltung nieder. Dem gilt es entgegenzuwirken, denn unsere Verwaltung kann mehr!

Wie das gelingt? Der Schlüssel hierzu liegt im zügigen Ausbau flächendeckender Online-Angebote. Zeitnahe und medienbruchfreie Abwicklung von Anliegen, transparente und nutzer*innenfreundliche Prozesse sowie die Verwendung einer bürgernahen Sprache – dies sollte der Standard sein, an dem sich eine Ende-zu-Ende-Digitalisierung von Leistungen orientiert. So wird die digitalisierte Verwaltung zum Vertrauensbooster für die Leistungsfähigkeit unserer Administrative.



Wird der Staat jedoch nicht als vorausschauend, digital und ermöglichend wahrgenommen, so entstehen Zweifel an seiner Leistungsfähigkeit, vor allem, wenn die Bürger*innen in anderen Lebensbereichen andere Erfahrungen machen.

Deshalb stellen fehlende oder schlecht umgesetzte digitale Verwaltungsleistungen genauso wie eine „mangelhafte“ und aus der Zeit gefallene Daseinsvorsorge (vgl. Kapitel „Bildung: Schule digital“, Seite 42 ff.) langfristig eine Gefahr für die Akzeptanz von Verwaltung und Staat dar. Aus diesem Grund lohnt sich ein vertiefender Blick auf die grundsätzliche Beurteilung staatlichen Handelns durch die Bürger*innen, der über die reine Nutzung und Akzeptanz von E-Government hinausreicht. Beispielsweise sollten Fragen nach der Wahrnehmung staatlicher Leistungsfähigkeit und Resilienz sowie nach dem Vertrauen der Bürger*innen in den Staat und seine Institutionen gestellt werden. Es geht dabei auch um die Frage, inwiefern konkrete E-Government-Erfahrungen und das allgemeine Vertrauen in den Staat und seine Leistungsfähigkeit zusammenhängen.

Zutrauen

▼ Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen.

Ich finde, der Staat **schafft es nicht**, eine **leistungsstarke Internetabdeckung** anzubieten. 56
35
28

Den **Kontakt mit Behörden und Ämtern** finde ich meistens **sehr anstrengend**. 54
50
43

Ich traue es dem Staat zu, dass in drei Jahren alle **Behördengänge online angeboten** werden. 25
44
45

Ich glaube, dass **meine Daten** beim Staat gut **geschützt** sind. 25
29
40

Ich glaube, dass der Staat sich vor **Cyberangriffen schützen** kann. 23
29
36

Ich glaube, dass der Staat gravierende **Krisen gut meistern** kann. 23
23
43

Der Staat **handelt vorausschauend für das Wohl** seiner Bürger*innen. 16
17
36

Der Staat **macht mein Leben leichter**. 14
18
28

Behörden und Ämter arbeiten mindestens genauso **effizient wie Wirtschaftsunternehmen**. 12
18
33

30%
Zustimmung zu „Der Staat macht mein Leben leichter.“ bei Personen, die sehr zufrieden mit E-Government sind (Deutschland).

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

Ulrich Silberbach

Bundsvorsitzender,
dbb beamtenbund und tarifunion

Besonders wenig Zutrauen besteht in die Leistungsfähigkeit des deutschen Staates.

In der Schweiz wird die staatliche Leistungsfähigkeit am besten beurteilt. Fast die Hälfte der Eidgenoss*innen glaubt daran, dass bereits in drei Jahren ein vollständiges E-Government-Angebot vorhanden sein wird. Ähnlich ist die Einschätzung in Österreich. In Deutschland traut dagegen nur ein Viertel der Bürger*innen dem Staat zu, dass alle Verwaltungsleistungen in absehbarer Zeit online angeboten werden, obwohl die Frist zur OZG-Umsetzung bald abläuft.

Vier von zehn Bürger*innen in der Schweiz sehen ihre Daten beim Staat als gut geschützt an und glauben an staatliche Resilienz auch in Krisenzeiten. In Deutschland (und Österreich) ist das nur bei wenigen Bürger*innen der Fall (jeweils etwa ein Viertel). Ebenso wenige sehen den deutschen Staat in der Lage, sich vor Cyberangriffen zu schützen. Sehr schlecht bewerten die Bürger*innen die staatliche Fürsorge: **Den wenigsten (DE: 14 Prozent) macht der Staat aktuell das Leben leichter.** Dabei hat insbeson-

Den Staat zukunftsfest und krisensicher aufstellen.

Die Bevölkerung verliert zunehmend das Vertrauen in die staatliche Leistungsfähigkeit. Diesen gefährlichen Trend müssen wir unbedingt stoppen. Wir brauchen dringend einen Modernisierungs- und Investitionsschub für den öffentlichen Dienst, um aktuelle und künftige Herausforderungen meistern zu können. Schon heute fehlen Bund, Ländern und Kommunen 360.000 Beschäftigte. Der öffentliche Dienst muss Krisenmanager sein, nicht Krisenherd!

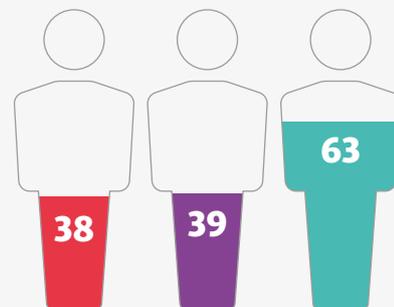
dere die Zufriedenheit mit E-Government einen Einfluss auf die wahrgenommene Leistungsfähigkeit des Staates: Unter den Bürger*innen mit sehr hoher E-Government-Zufriedenheit nehmen deutlich mehr wahr, dass der Staat ihr Leben leichter macht (30 Prozent) als unter den Unzufriedenen (4 Prozent).

Vertrauen

Die Schweiz als direkte Demokratie genießt das größte Vertrauen ihrer Bürger*innen. Andere Staatsform, anderes Niveau: In den repräsentativen Demokratien Deutschland und Österreich vertrauen nicht einmal zwei von fünf Bürger*innen ihrem Staat.

Das Ansehen unterschiedlicher öffentlicher Einrichtungen in der Bevölkerung reicht von „mittelmäßig“ bis „schlecht“. Wissenschaft und Polizei sind die einzigen der abgefragten Bereiche, denen zumindest eine knappe Mehrheit in Deutschland vertraut. Auch in den anderen beiden Ländern genießen diese beiden Institutionen das höchste Vertrauen.

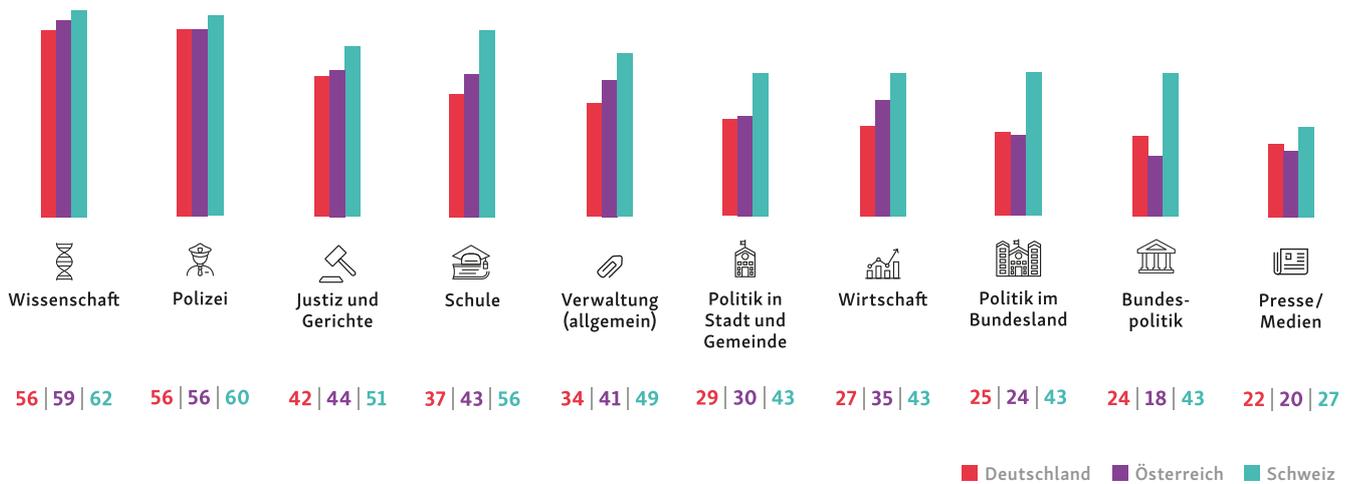
▼ **Wieviel Vertrauen haben Sie in den Staat?**



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112); AT (n=1.002); CH (n=1.002); Angaben in Prozent; Top2 (sehr großes Vertrauen/großes Vertrauen)

▼ Es gibt verschiedene Bereiche, mit denen man in diesem Land in Berührung kommt. Wie viel Vertrauen haben Sie in die ...?



BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.112); AT (n=1.002); CH (n=1.002); Angaben in Prozent; Top2 (sehr großes Vertrauen/großes Vertrauen)

Die größten Unterschiede zwischen den D-A-CH-Ländern bezüglich der Bewertung der Vertrauenswürdigkeit bestimmter Einrichtungen gibt es bei den Schulen, der Verwaltung und der Wirtschaft, wobei diese drei Instanzen in Deutschland am schlechtesten und in der Schweiz mit Abstand am besten beurteilt werden.

Auch bei der Bundespolitik bestehen Unterschiede. Hier liegt Deutschland knapp vor Österreich, wenn auch auf schwachem Niveau (24 Prozent). Die Schweizer*innen haben auch hier das größte Vertrauen.

Einheitlich schwach in allen drei D-A-CH-Ländern ist das Vertrauen in die Presse und in Medien.

Das **Vertrauen in den Staat ist bei Personen, die ihr Leben durch den Staat vereinfacht sehen, deutlich größer** (80 Prozent) als beim Bevölkerungsdurchschnitt (38 Prozent). Dieser positive Zusammenhang lässt sich auch anhand der übrigen Aussagen zur Leistungsfähigkeit des Staates bestätigen. Dies zeigt, dass die wahrgenommene staatliche Leistungsfähigkeit neben vielen anderen Dingen einen Einfluss auf das Vertrauen in den Staat hat. In langfristiger Konsequenz bedeutet dies: Ein leistungsfähiger Staat, der E-Government flächendeckend und zufriedenstellend umsetzt, ist auch ein Staat, dem Bürger*innen mehr vertrauen. Im Umkehrschluss würde dies bedeuten, dass Vertrauen verspielt wird, wenn die Leistungsfähigkeit des Staates aus Sicht der Bürger*innen aufgrund eines unbefriedigenden Vollzugs bzw. einer unbefriedigenden digitalen Umsetzung von Leistungen schlecht bewertet wird. Insgesamt wird aber deutlich, dass bei der Wahrnehmung von Leistungsfähigkeit und Vertrauen in den Staat auch eine Reihe anderer Faktoren eine Rolle spielen, z. B. Werte, Grundeinstellung gegenüber dem Staat oder die jeweilige Lebenssituation, in der sich die Bürger*innen befinden, um nur einige wenige zu nennen.



Prof. Dr. Sabine Kuhlmann

Universität Potsdam, Lehrstuhl für Politikwissenschaften, Verwaltung und Organisation

Mitglied des Nationalen Normenkontrollrates

OHNE HOCHWERTIGE, NUTZER*INNENZENTRIERTE DIGITALE LEISTUNGEN SETZEN VERWALTUNG UND STAAT LANGFRISTIG IHRE AKZEPTANZ- UND ZUSTIMMUNGSWERTE AUFS SPIEL

Gibt es einen Zusammenhang zwischen der Verfügbarkeit und Güte digitaler Verwaltungsangebote und dem Vertrauen der Bürger*innen in die Leistungsfähigkeit der öffentlichen Hand sowie gegenüber Staat und Politik insgesamt?

Wie der diesjährige eGovernment MONITOR zeigt, sind solche Bezüge durchaus vorhanden. Wer mit den digitalen Angeboten des Staates zufrieden ist, traut ihm auch insgesamt mehr zu und vertraut seinen Institutionen und Repräsentanten eher. Zu ähnlichen Schlussfolgerungen gelangen auch andere Untersuchungen. Zwar spielen weitere Einflussfaktoren eine Rolle, wie etwa sozial geprägte Einstellungen sowie gesellschaftlich verankerte und medial verstärkte Stereotypen der Bürokratie. Die persönliche Erfahrung mit der Verwaltung stellt jedoch in allen Untersuchungen einen entscheidenden Faktor dar, wenn es um Fragen der Akzeptanz von und des Vertrauens in Verwaltung, Staat und Politik geht. Hinzu kommen kollektive Wahrnehmungen der öffentlichen Handlungs- und Problemlösungsfähigkeit, vor allem bei der Bewältigung von Krisen.

Deutschland gibt ein gemischtes Bild ab, was die Alltags- und Krisentauglichkeit seiner staatlichen Strukturen und Verwaltungsprozesse betrifft, gerade auch mit Blick auf digitale Verfahrensabläufe. Dies dürfte sich mittel- bis langfristig zunehmend negativ auf die Akzeptanz- und Zustimmungswerte von Verwaltung und Politik auswirken. Daraus lässt sich der klare Auftrag ableiten, noch konsequenter in die Qualität öffentlicher Leistungen zu investieren. Die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen, aber auch von behördeninternen und behördenübergreifenden Abläufen, ist dafür der entscheidende Hebel. Die Neuauflage des OZG bietet die Chance, die Entscheidungs- und Umsetzungsstrukturen zwischen Bund, Ländern und Kommunen so zu gestalten, dass qualitativ hochwertige, nutzer*innenfreundliche digitale Lösungen schneller Verbreitung finden. Nur so lassen sich die ersehnten Verbesserungspotenziale tatsächlich realisieren und können Verwaltung und Politik den Erwartungen der Bürger*innen besser gerecht werden.

STAATLICHE DASEINSVORSORGE

Bildung: Schule digital



In zahlreichen Lebensbereichen muss der Staat seiner Daseinsvorsorge gegenüber den Bürger*innen nachkommen, d. h. entsprechende Güter und Leistungen bereitstellen und diese an die Anforderungen einer digitalen Lebenswelt anpassen. Besonders brisant ist die digitale Modernisierung im Bereich schulischer Bildung, da hier über die Zukunftsfähigkeit der kommenden Generationen entschieden wird.

Das Ziel digitaler Schulbildung muss neben der Verbesserung und Erweiterung der Lehre unter Einsatz digitaler Technologien vor allem der Erwerb digitaler Kompetenzen der Schüler*innen im und durch den Unterricht sein. Gefordert ist hierzu ein Ineinandergreifen von technischen Voraussetzungen und pädagogischem Konzept. Insbesondere die technische Ausstattung wird dabei vom 2019 in Kraft getretenen DigitalPakt Schule inkl. seiner drei Zusatzvereinbarungen

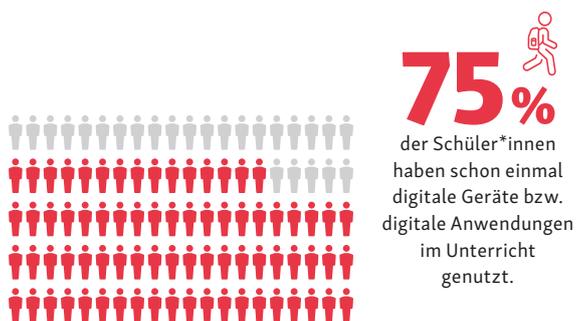
adressiert. Weitgehend unvorhergesehen haben in den Folgejahren auch die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Schulschließungen deutlichen Einfluss auf die deutsche Schullandschaft genommen. Im Folgenden wird der Status quo nach drei Jahren DigitalPakt Schule, davon zwei Jahren Pandemie, dargestellt: Wo stehen deutsche Schulen im Jahr 2022 in Sachen Digitalisierung aus Perspektive der Eltern?

Die Ergebnisse zeigen: Weder die im Rahmen des DigitalPakt Schule bereitgestellten Mittel noch der pandemiebedingte Digitalisierungsschub haben bisher in Deutschland ausgereicht, um das Schulsystem in Bezug auf moderne Technologien und die Entwicklung von Digitalkompetenzen ins 21. Jahrhundert zu holen.

Digitale Infrastruktur der Schule

Ein Viertel der Schüler*innen wird ohne digitale Unterstützung unterrichtet.

Aktuell geben 75 Prozent der Eltern an, dass ihr Kind bereits Erfahrung mit digitalen Geräten oder Anwendungen im Unterricht gemacht hat. Je nach Schultyp ist der Anteil unterschiedlich hoch: In Grundschulen sind es nur 63 Prozent, während der Wert an den weiterführenden Schulen bei mehr als 80 Prozent liegt. Der größte Anteil an Schulkindern, die schon einmal digitale Methoden genutzt haben, findet sich an Gymnasien (89 Prozent).



↑ FRAGE: Hat Ihr Kind bereits schon einmal digitale Geräte bzw. digitale Anwendungen im Unterricht genutzt? – BASIS: Befragte in DE, die mindestens ein schulpflichtiges Kind im Haushalt haben (n=2.453); Angaben in Prozent

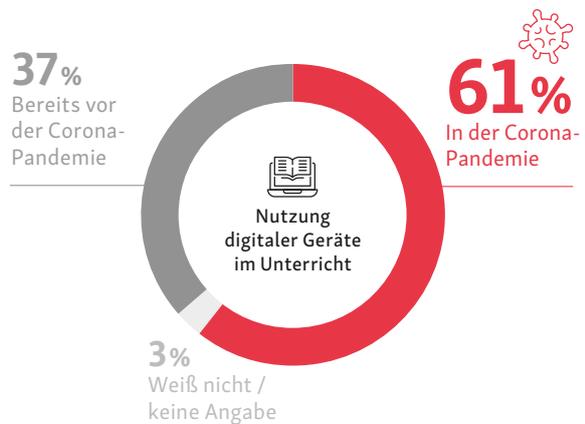
Die Pandemie hat in Sachen digitale Schule schneller Tatsachen geschaffen als jede politische Maßnahme.

Der Großteil der Eltern, deren Kinder bereits digitale Geräte und Anwendungen in der Schule genutzt haben, gibt an, dass diese Nutzung erst mit der Corona-Pandemie begonnen habe (61 Prozent). Nur 37 Prozent berichten, dass die Nutzung bereits vor der Pandemie ihren Anfang nahm. Demnach lässt sich das heutige Niveau an digitaler Erfahrung in der Schule überwiegend darauf zurückführen, dass während der Pandemie in den letzten zwei Jahren Schulschließungen und damit digital gestütztes Distanzlernen notwendig wurden.

Ein Internetzugang für die Schüler*innen ist kein flächendeckender Standard.

Im DigitalPakt Schule ist ein großer Teil der bereitgestellten Mittel für Investitionen in die digitale Bildungsinfrastruktur dafür reserviert, die Geräteausstattung und Internetanbindung der Schulen zu verbessern. Bekanntermaßen wurde bisher aber nur ein Bruchteil dieses Geldes ausgezahlt. Die gelebte Praxis bestätigt: Einen Internetzugang in der Schule gibt es nur für 62 Prozent der Schüler*innen – zwei von fünf Schülkindern können folglich nicht über einen Zugang in ihrer Lehranstalt online gehen, weder generell noch zugangsbeschränkt im Unterricht. Damit fehlt vielerorts die elementarste Grundlage für digitale Lehrangebote.

▼ Wann hat die Benutzung digitaler Geräte bzw. digitaler Anwendungen im Unterricht angefangen?



BASIS: Befragte in DE, die mindestens ein schulpflichtiges Kind im Haushalt haben, bei dem digitale Geräte oder Anwendungen genutzt werden (n=1.818); Angaben in Prozent

62%

der Schüler*innen können in ihrer Schule einen Internetzugang nutzen (mit oder ohne Einschränkungen).

Dr. Roos Hutteman

Director Learning Design & Content Management, Cornelsen



Unterricht braucht mehr als nur digitale Endgeräte.

Die Digitalisierung der Schulen in Deutschland ist in den vergangenen Jahren vorangeschritten. Den Lernenden steht eine Vielfalt von digitaler Hardware wie Tablets, Notebooks, Desktop-PCs oder Smartboards im Unterricht zu Verfügung. Dabei dominieren mobile Endgeräte: drei von vier Schüler*innen nutzen Tablets oder Smartphones. Dennoch gibt es weiterhin einen hohen Entwicklungsbedarf. Die Ausstattung mit Endgeräten ist nicht ausreichend und sollte, je älter die Lernenden werden, auf eine 1:1-Ausstattung hinauslaufen.

Aber im Unterricht braucht es mehr als nur Endgeräte. Lediglich im Zusammenspiel mit didaktisch anspruchsvollen digitalen Inhalten und lernförderlichen digitalen Produkten und Services lassen sich Potenziale voll entfalten.

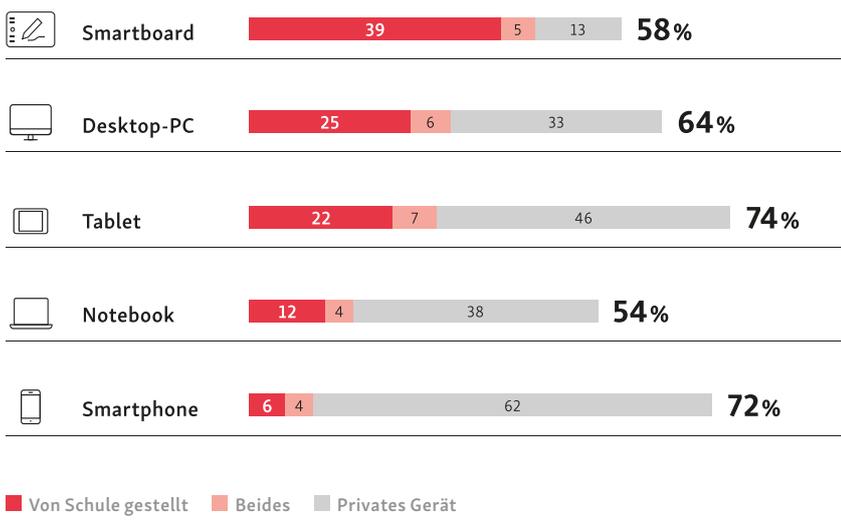
Mobile Digitalgeräte sind Sache der Eltern, die Schulen stellen – wenn überhaupt – vor allem stationäre Ausstattung.

Bei den genutzten digitalen Geräten zeigt sich: Ein Großteil wird vom elterlichen Haushalt finanziert. Nur das Smartboard, also eine interaktive digitale Tafel, wird vorrangig von den Schulen bereitgestellt. In allen anderen Fällen überwiegt der Anteil der privat erworbenen Geräte. Smartphones und Tablets werden zwar jeweils von fast drei Vierteln der Kinder für die Schule verwendet und das Notebook von immerhin noch mehr als der Hälfte – alle diese mobilen Geräte werden jedoch nur selten von der Schule gestellt. Sogar der klassische Desktop-PC, der in der Gesamtnutzung immerhin auf Platz 3 landet, gehört bei weniger als einem Drit-

tel der Befragten zur Ausstattung in den Schulen. Mobile digitale Endgeräte werden noch seltener von den Schulen gestellt. Damit bilden die Schulen den aktuellen Stand digitaler Möglichkeiten nur unzureichend ab – sie bereiten die Schüler*innen auf eine digitale Welt vor, wie es sie vor einigen Jahren gab, die heute aber längst überholt ist.

Die geringe digitale Ausstattung durch die Schule wird auch hinsichtlich sozialer Gerechtigkeit zum Problem: Kinder aus Haushalten mit niedrigerem Einkommen bekommen seltener Geräte von zu Hause zur Verfügung gestellt als Kinder aus einkommensstarken Haushalten, der Unterschied liegt bei bis zu 10 Prozentpunkten (etwa bei Notebooks).

▼ Welche der folgenden Geräte stehen Ihrem Kind im Schulunterricht zur Verfügung?



BASIS: Befragte in DE, die mindestens ein schulpflichtiges Kind im Haushalt haben, bei dem digitale Geräte oder Anwendungen genutzt werden (n=1.818); Angaben in Prozent; Die Summe der einzelnen Prozentwerte weicht aufgrund von Rundungen von der Gesamtsumme ab.

Ausführliche Ergebnisse sind bereits als D21-Sonderveröffentlichung erschienen: „21st Century Schools – Lagebild des digitalen Schulunterrichts in den 16 Bundesländern“. Sie finden sie über diesen QR-Code:



53%
der Eltern sind zufrieden mit der schulischen Geräteausstattung ihrer Kinder.

Nur jeder zweite Elternteil zeigt sich zufrieden mit der schulischen Geräteausstattung.

Entsprechend der geringen Ausstattung vieler Schulen mit digitalen Geräten fällt auch die Zufriedenheit der Eltern diesbezüglich eher moderat aus: 53 Prozent sind äußerst, sehr oder zumindest etwas zufrieden.

Eine tiefere Analyse zeigt, dass die Zufriedenheit der Eltern zum einen vom Kostenträger abhängt: Nur eine höhere Anzahl an schulisch

bereitgestellten Geräten führt zu deutlich mehr Zufriedenheit, die privaten Geräte haben kaum Einfluss. Zum anderen ist auch die Art der Geräte ausschlaggebend: Mobile Geräte führen zu größerer Zufriedenheit als stationäre Geräte. So ist die Zufriedenheit im Bundesland Bremen mit Abstand am höchsten (76 Prozent), was in diesem Stadtstaat mit einer außergewöhnlich umfangreichen schulischen Bereitstellung von Tablets einhergeht.

Herausforderungen auf dem Weg zur digitalen Schule

Die große Mehrheit der Eltern erlebt Hürden bei der Umsetzung digitaler Unterrichtsmethoden. Es fehlen in erster Linie die technische und die personelle Infrastruktur.

Wie eben skizziert, werden insbesondere mobile Geräte noch zu selten von der Schule selbst zur Verfügung gestellt. Das führt dazu, dass sich die Zufriedenheit unter den Eltern in Grenzen hält. Analog dazu wird auch die Geräteausstattung von 39 Prozent als Hürde für die Umsetzung digitalen Unterrichts genannt und stellt damit gemeinsam mit dem Thema „Fehlendes Personal oder unzureichende finanzielle Mittel“ das am häufigsten wahrgenommene Hindernis dar. Ebenfalls von jeweils etwas mehr als einem Drittel der Eltern werden „Fehlendes digitales Lehrmaterial“ und „Probleme mit dem Internet“ genannt.



Widar Wendt
Leiter atene KOM Akademie

Digitaler Wandel durch starke Medienkompetenz und IT-Infrastrukturausbau.

Selbst dort, wo digitale Arbeitsgeräte (z. B. Tablets, interaktive Tafeln) bereits angeschafft wurden und Anwendungen (z. B. Lernplattformen, Videokonferenztools) von Lehrkräften bereits im Unterrichtsalltag genutzt werden, fehlt häufig das Know-how, wie diese didaktisch und methodisch sinnvoll eingesetzt werden können. In den Umgang damit müssen sich die Lehrkräfte einarbeiten – nicht selten eine Herausforderung, da sie dies zumeist durch eigenes Engagement zuwege bringen müssen.

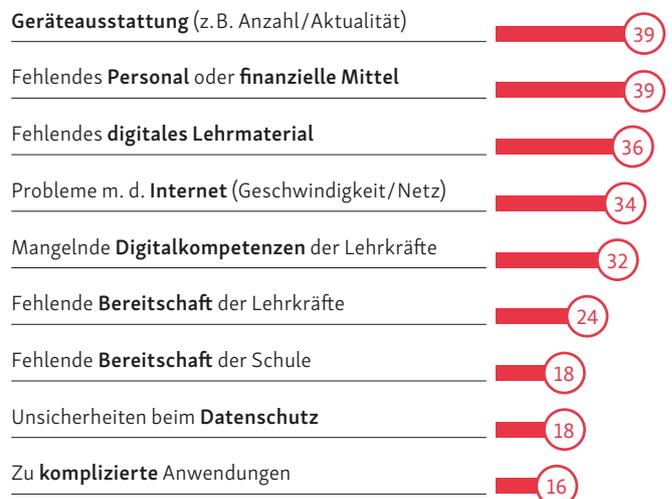
Es gilt, Lehrkräfte z. B. durch vermehrte Fortbildungsangebote weiterhin in ihrer Medienkompetenz zu stärken. Aber auch der sinnvolle Ausbau der IT-Infrastrukturen an den Schulen spielt eine tragende Rolle, um die digitalen Chancen effektiv nutzen zu können.

Zudem empfindet auch beinahe jeder dritte Elternteil die **mangelnden Digitalkenntnisse der Lehrkräfte als Hürde** – neben der Bereitstellung einer besseren Infrastruktur ist eben auch die entsprechende Kompetenz erforderlich, diese für den Unterricht pädagogisch sinnvoll einzusetzen. Gegenüber diesen Schwächen der technischen und personellen Infrastruktur fällt aus Sicht der Eltern weniger stark ins Gewicht, dass es auch teilweise eine ungenügende Bereitschaft des Lehrpersonals und der Schulleitungen gibt, digitale Unterrichtsmethoden umzusetzen.

Insgesamt nennen 84 Prozent eine oder mehrere Hürden, wenn es um den Einsatz digitaler Geräte und Anwendungen an der Schule ihres Kindes geht. **Der Weg zur digitalen Schule wird als mühsam wahrgenommen.** 42 Prozent der Eltern stimmen der Aussage zu: „Die Schule meines Kindes ist überfordert mit digitalen Unterrichtsmethoden“. Und dass digitaler Schulunterricht in wenigen Jahren eine Selbstverständlichkeit sein wird, glaubt nur etwa die Hälfte der Eltern (52 Prozent).



▼ Denken Sie nun an den Einsatz digitaler Geräte und Anwendungen in Schule und Unterricht insgesamt: Welche der folgenden Hürden treten aus Ihrer Sicht bei der Umsetzung auf?



BASIS: Befragte in DE, die mindestens ein schulpflichtiges Kind im Haushalt haben (n=2.453); Angaben in Prozent

Impressum

Partner*innen, Projektleitung & Kontakt

HERAUSGEBER*INNEN

Initiative D21 e. V.

Reinhardtstr. 38
10117 Berlin
www.InitiativeD21.de

Technische Universität München Fakultät für Informatik

Krcmar Lab
Boltzmannstraße 3
85748 Garching bei München
www.winfobase.de

SCHIRMHERRIN

Nancy Faeser

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

FACHLICHER PREMIUM PARTNER

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

PREMIUM PARTNER*INNEN

adesso SE
www.adesso.de

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

atene KOM GmbH
www.atenekom.eu

Bayerisches Staatsministerium für Digitales
www.stmd.bayern.de

Cornelsen Verlag GmbH
www.cornelsen.de

Deloitte Consulting GmbH
www.deloitte.com/de

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

Fujitsu Services GmbH

www.fujitsu.com/de

Huawei Technologies Deutschland GmbH

www.huawei.com/de

S-Public Services GmbH (ein Unternehmen der Sparkassen Finanzgruppe)

www.s-publicservices.de

CLASSIC PARTNER*INNEN

Bundesdruckerei

www.bundesdruckerei.de/de

Capgemini Deutschland GmbH

www.capgemini.de

Cassini Consulting AG

www.cassini.de

Dataport AöR

www.dataport.de

dbb beamtenbund und tarifunion

www.dbb.de

Materna Information & Communications SE

www.materna.de

Microsoft Deutschland GmbH

www.microsoft.com/germany

Ramboll Management Consulting GmbH

de.ramboll.com

BASIC PARTNER*INNEN

Bundesministerium für Finanzen

www.bmf.gv.at

DGB Bundesvorstand

www.dgb.de

Geschäftsstelle Digitale Verwaltung Schweiz

www.digitale-verwaltung-schweiz.ch

PwC Strategy& (Germany) GmbH

www.strategyand.pwc.com/de

SAP SE

www.sap.de

DURCHFÜHRENDES INSTITUT

Kantar GmbH
www.kantar.com/de

PROJEKTLEITUNG UND REDAKTION

Sandy Jahn, Initiative D21 e.V.
Sinan Türkay, Initiative D21 e.V.
Prof. Dr. Helmut Krcmar, Technische Universität München
Dr. Andreas Hein, Technische Universität München
Lukas Daßler, Technische Universität München
Linda Paul, Kantar GmbH
Sarah Pleger, Kantar GmbH

KONTAKT/PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Initiative D21 e. V.
Tilman Wolf
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

BILDQUELLEN:

S. 1 > Robert Kneschke - stock.adobe.com (dunkle Quader)
S. 10 > Andrey Popov - stock.adobe.com (Tastatur)
S. 16 > Universität Konstanz (Portrait)
S. 32 > sipcrew - stock.adobe.com (Hand mit Tablet)
S. 37 > Michael Bauer - stock.adobe.com (Flaggen)
S. 42 > Gorodenkoff - stock.adobe.com (Schüler mit Tablet)

eGovernment MONITOR 2022,

durchgeführt von Kantar für Initiative D21 und Technische
Universität München, lizenziert unter einer Creative Commons
Namensnennung 4.0 International Lizenz, Ausnahmen stellen
die aufgeführten Bilder dar.



The image features a teal background with several overlapping geometric shapes in various shades of purple and magenta. A central purple rectangular box contains the white text "#eGovMON".

#eGovMON