eGovernment Monitor 2022

Digitalisierungsfortschritte bleiben aus

[13.10.2022] Die Nutzung von E-Government setzt sich auch 2022 nicht in der Bevölkerung durch. Das ist ein Ergebnis des aktuellen eGovernment Monitor. Außerdem zeigen sich deutliche Unterschiede zwischen den Bundesländern – die Stadtstaaten Hamburg und Bremen sind führend.

Der eGovernment Monitor 2022 der Initiative D21 und der Technischen Universität München unter der Schirmherrschaft von Bundesinnenministerin Nancy Faeser ist erschienen. Ein zentrales Ergebnis: Mit 54 Prozent bleibt die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen durch die Bürgerinnen und Bürger auf Vorjahresniveau. Damit liegt Deutschland weiterhin hinter den Vergleichsländern Österreich (72 Prozent) und der Schweiz (61 Prozent). Mehr als die Hälfte der Bevölkerung nutzt Verwaltungsleistungen immer noch analog (57 Prozent). In dieser Kennzahl ist eine digitale Nutzungslücke zu erkennen – die Lücke zwischen dem Bedarf an einer konkreten Verwaltungsdienstleistung und deren Online-Nutzung. Am größten ist diese Diskrepanz bei der Ummeldung des Wohnsitzes: 79 Prozent der Befragten nutzen die Leistung offline. Die Abwicklung der Einkommensteuererklärung hingegen weist die geringste Nutzungslücke unter den untersuchten Verwaltungsleistungen auf (27 Prozent). Die digitalen Nutzungslücken sind in Österreich (42 Prozent) und der Schweiz (46 Prozent) deutlich kleiner.
„Es wurden bereits wichtige Weichen für die Verwaltungsdigitalisierung gestellt, doch wir sehen, dass im internationalen Vergleich noch Aufholbedarf besteht“, kommentiert Bundesinnenministerin Nancy Faeser die Ergebnisse. „Komplexe föderale Strukturen und eine heterogene IT-Landschaft führen zu unterschiedlichen Digitalisierungsständen in Ländern und Kommunen. Wie der eGovernment Monitor aber auch zeigt, gibt schon jetzt die große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger 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. Dies ist ein Ansporn für uns, die Daueraufgabe Digitalisierung weiter gemeinsam anzugehen und Lösungen zu entwickeln, die konsequent aus der Perspektive der Bürgerinnen und Bürger gedacht sind.“

Unterschiede zwischen den Bundesländern vergrößern sich

Wie die Initiative D21 in einer Pressemeldung mitteilt, sind die Unterschiede zwischen den Bundesländern bei der Nutzung digitaler Verwaltungsdienstleistungen größer geworden. Variierten sie im Vorjahr (wir berichteten) noch um 13 Prozentpunkte, so liegen zwischen dem Bundesland mit der höchsten und dem mit der geringsten Nutzung 17 Prozentpunkte. Hamburg (64 Prozent) und Bremen (60 Prozent) weisen die höchsten Werte auf, gefolgt von den Flächenländern Schleswig-Holstein (59 Prozent), Saarland (57 Prozent) und Nordrhein-Westfalen (56 Prozent).
Bei den Nutzungszahlen wird Bremen von Hamburg übertroffen, bei der Nutzerzufriedenheit belegt Bremen laut einer Pressemeldung des Finanzsenats der Freien Hansestadt den Spitzenplatz aller Bundesländer. 69 Prozent der Befragten seien laut Studie mit dem Online-Angebot der bremischen Verwaltung zufrieden. „Wenn wir Online-Dienste entwickeln, ist unser Ziel immer, nützliche Angebote zu schaffen“, sagt Staatsrat Martin. „Die Bürgerin und der Bürger sollen einen echten Mehrwert haben. In erster Linie ist das Zeitersparnis. Aber es ist auch eine erreichbare, moderne und schnelle Verwaltung. Wir fokussieren uns daher auf die stark nachgefragten Leistungen.“

Aufsteiger des Jahres

Schleswig-Holstein und das Saarland zeigten in der Studie im Vergleich zum Vorjahr einen deutlichen Zuwachs um 9 beziehungsweise 7 Prozentpunkte. Das norddeutsche Bundesland freut sich über die Würdigung als „Aufsteiger des Jahres“. Digitalisierungsminister Dirk Schrödter kommentiert dies folgendermaßen: „Platz 1 unter den Flächenländern zeigt: Die Arbeit trägt Früchte. Auf dem Weg zur digitalen Vorreiterregion in Europa müssen wir unsere Dynamik erhalten und weiter beschleunigen. In einem Flächenland sind die Voraussetzungen für eine flächendeckende Digitalisierung ungleich schwieriger als in einem Stadtstaat, umso bemerkenswerter ist das Ergebnis dieser Studie. Das Ergebnis ist zugleich Bestätigung und Ansporn für mich. Wir werden weiter hart an der Digitalisierung unseres Landes arbeiten. Dazu gehört die vollständige Digitalisierung unserer Verwaltung, das Vorantreiben des Einsatzes und der Anwendung von künstlicher Intelligenz unter konsequenter Nutzung vorhandener Daten. Wir werden dabei auch ein besonderes Augenmerk auf die Einbindung unserer Digitalwirtschaft legen und den Aufbau unserer digitalen Ökosysteme weiter forcieren.“

Vergleichbare und transparente Daten

Mecklenburg-Vorpommern (47 Prozent) und Thüringen (49 Prozent) verzeichneten beide Einbrüche bei der Nutzung (Abfall um 6 beziehungsweise 7 Prozentpunkte). Thüringen lag mit 56 Prozent im vergangenen Jahr noch unter den Nutzungsspitzenreitern auf Platz 3 und landet nun auf Platz 13. Anders als 2021 zeichnen sich vor allem die neuen Bundesländer durch geringere Nutzung aus – nur Brandenburg liegt mit 55 Prozent im vorderen Mittelfeld.
„Eine moderne und digitale Verwaltung muss das Leben aller Menschen leichter machen. Wir sehen jedoch, dass zunehmend der Wohnort darüber entscheidet, ob die digitale Verwaltung auch bei den Bürgerinnen und Bürgern ankommt“, so Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21. „Bund und Länder müssen die gleichwertige Qualität und Leistungsfähigkeit ihrer Verwaltung zukünftig besser beurteilen und steuern können. Dafür bedarf es mehr Mut, vergleichbare und transparente Daten zwischen Bund und Ländern, aber auch den Kommunen zu erheben.“

Nutzungserfahrung entscheidend

Laut der Studie stehen der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote in den Augen der Bürgerinnen und Bürger mehr Barrieren im Weg als noch im Vorjahr – und zwar in allen drei Vergleichsländern. Insbesondere komplizierte und nicht medienbruchfreie Abwicklungen (DE: 47 und 46 Prozent) von Behördenleistungen sind einschneidende Nutzungshindernisse (DE: +7 und +5 Prozentpunkte). Als eine weitere zentrale Barriere nehmen die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland undurchschaubare Strukturen staatlicher Behördenangebote (46 Prozent, +5 Prozentpunkte) wahr.
Diese zunehmend als hinderlich empfundenen Nutzungserfahrungen spiegeln sich auch in der Einschätzung der Leistungsfähigkeit des Staates durch die Bevölkerung wider. So empfindet mehr als die Hälfte der Menschen in Deutschland den Kontakt mit Behörden und Ämtern als sehr anstrengend (54 Prozent). Außerdem trauen drei von vier Bürgerinnen und Bürgern dem Staat nicht zu, in drei Jahren alle Behördengänge online anzubieten. Noch weniger Menschen glauben, dass der Staat ihr Leben leichter macht (14 Prozent).
„Die Studie zeigt eine zunehmende Frustration der Bürgerinnen und Bürger angesichts des Stillstands auf dem Weg zu einem leistungsstarken, digitalen Staat“, resümiert Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21. „Sichere und einfach nutzbare digitale Verwaltungsdienste können das Zutrauen in die Leistungsfähigkeit des Staates stärken. Deswegen sind die gemeinsamen Anstrengungen von Bund und Ländern insbesondere wichtig, um das Vertrauen der Menschen in den Staat und seine Institutionen zu

stärken.“

(ba)

Der eGovernment Monitor zum Download (PDF; 8,2 MB)

Stichwörter: Panorama, eGovernment MONITOR 2022, Initiative D21, Kantar, TU München