eGovernment Monitor 2023

Die digitale Nutzungslücke bleibt groß

[17.10.2023] Die digitale Verwaltungstransformation geht voran, doch bei den Menschen im Land kommt davon wenig an. Eine Ursache: Hebelprojekte wie digitale Identitäten erzielen nicht den notwendigen Erfolg. Das zeigt der eGovernment Monitor 2023 der Initiative D21 und der TU München.

Die Deutschen sind offen für digitale Behördendienste – doch gleichzeitig besteht Handlungsbedarf seitens des Staates. Dies zeigt der jetzt veröffentlichte eGovernment Monitor 2023 der Initiative D21 und der Technischen Universität München. Durchgeführt wurde die Studie vom Marktforschungsunternehmen Kantar, sie steht unter der Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Innern und für Heimat (BMI). Deutlich wird, dass 71 Prozent der Bevölkerung digitale Behördendienste grundsätzlich begrüßen und die Nutzungszahl von digitalen Verwaltungsleistungen weiter angestiegen ist – auf mittlerweile 56 Prozent. Die Studie offenbart aber auch, dass 42 Prozent der Bürgerinnen und Bürger mit dem derzeitigen Angebot unzufrieden sind. Die Vorzüge einer digitalen Verwaltung sind den meisten Befragten also offensichtlich bewusst, resümiert das BMI in seiner Meldung zur Studie.
„Die Verwaltung stellt für die Bürgerinnen und Bürger die direkte Schnittstelle zum Staat dar – sie erwarten einen digitalen und reibungslosen Kontakt, der so einfach und durchgängig ist, wie sie es aus anderen Bereichen ihres Alltags kennen. Doch das finden sie aktuell nicht vor und das Zutrauen in die Leistungsfähigkeit des Staats sinkt im Vergleich zum Vorjahr“, sagt Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21. Das seit 2010 jährlich erscheinende Lagebild wolle Politik und Verwaltung ein Instrument an die Hand geben, um Handlungsbedarfe ermitteln und tätig werden zu können.

Entlastungspotenzial für das Verwaltungspersonal

Nutzerfreundliche Leistungen würden das Verwaltungspersonal deutlich entlasten und könnten sogar die Folgen des Fachkräftemangels im öffentlichen Dienst abmildern. So zeigt die Studie unter anderem, welchen Beitrag Künstliche Intelligenz (KI) für eine moderne Verwaltung leisten könnte. Laut eGovernment Monitor wäre die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger unter bestimmten Voraussetzungen mit dem Einsatz von KI in der Verwaltung einverstanden, nur 21 Prozent sind prinzipiell dagegen. So lange grundsätzliche Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden, könnte sich beispielsweise über die Hälfte der Befragten vorstellen, in Zukunft mit der öffentlichen Verwaltung per Chatbot zu kommunizieren.
Ausgerechnet die Grundlage für zahlreiche Verwaltungsleistungen, der Online-Ausweis, konnte sich laut der Studie seit der Einführung vor 13 Jahren nicht durchsetzen: Zwar stieg die Nutzung des Online-Ausweises von 10 Prozent im Vorjahr auf 14 Prozent an, bewegt sich aber immer noch auf niedrigem Niveau. Der häufigste Grund: Den Bürgerinnen und Bürgern fehlt es an Anwendungsmöglichkeiten. Den Online-Ausweis zur Identifikation nutzen wollen dabei die meisten. Mehr als die Hälfte wünscht sich eine einheitliche Identifikationsmöglichkeit statt viele verschiedene Optionen – 53 Prozent bevorzugen dafür den Online-Ausweis. „Wir haben weiterhin das Henne-Ei-Problem“, sagt Helmut Krcmar von der Technischen Universität München: „Die Leute nutzen die Online-Ausweisfunktion kaum, weil es wenig Dienste gibt, und Dienste binden die Online-Ausweisfunktion nicht konsequent ein, weil viele sie nicht nutzen.“

Nur effiziente Angebote werden angenommen

Als digitale Nutzungslücke definiert der eGovernment Monitor eine Kennzahl, welche die Lücke derer misst, die zwar einen Bedarf an einer bestimmten Leistung haben, diese aber analog abwickeln, statt den digitalen Weg zu wählen. Diese Nutzungslücke sei mit 35 Prozent in Deutschland, 31 Prozent in der Schweiz und 27 Prozent in Österreich weiterhin viel zu groß, sagt Krcmar. Die Gründe liegen zum einen in der immer noch geringen Bekanntheit einiger digitaler Leistungen, zum anderen fehle es den Menschen am routinierten Umgang mit digitaler Verwaltung.

Bei der Zufriedenheit mit den bestehenden E-Government-Angeboten bildet Deutschland mit 58 Prozent das Schlusslicht im D-A-CH-Gebiet, in Österreich sind es 75 Prozent, in der Schweiz 78 Prozent. Der entscheidende Grund für Unzufriedenheit: unvollständige und nicht durchgängige Angebote. Dass effiziente und zugängliche digitale Angebote gut angenommen werden, beweist die Einkommensteuererklärung: Mit 83 Prozent in Deutschland und jeweils 92 Prozent in Österreich und der Schweiz liegt der Anteil an zufriedenen Bürgerinnen und Bürgern höher als bei fast allen anderen betrachteten Leistungen und könnte eine Vorbildfunktion einnehmen.

(sib)

Der eGovernment Monitor 2023 zum Download (PDF; 7,9 MB)

Stichwörter: Panorama, eGovernment MONITOR 2023, Initiative D21, Kantar, TU München