eGovernment Monitor 2024

Digitale Nutzungslücke

[08.10.2024] Die Digitalisierung der Verwaltung hat das Potenzial, das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat zu stärken. Dennoch bevorzugen viele noch den analogen Weg. Laut der Studie eGovernment Monitor 2024 erwarten die Bürgerinnen und Bürger einfache und zugängliche Onlinedienste – diese werden aber noch zu selten genutzt.

Eine bürgerorientierte Digitalisierung der Verwaltung könnte das Vertrauen der Bevölkerung in den Staat nachhaltig stärken. Das ist ein zentrales Ergebnis des eGovernment Monitor 2024, einer gemeinsamen Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München (TUM), die das Marktforschungsunternehmen Kantar unter der Schirmherrschaft von Bundesinnenministerin Nancy Faeser durchgeführt hat. Die Studie zeigt jedoch, dass nur 19 Prozent der Bürgerinnen und Bürger glauben, dass die öffentliche Verwaltung so effizient arbeitet wie die Privatwirtschaft. Gleichzeitig erwarten 70 Prozent, dass Verwaltungsangebote im 21. Jahrhundert genauso komfortabel online nutzbar sind wie private Dienstleistungen.

Nutzung des Online-Ausweises gestiegen

Ein weiteres Ergebnis der Studie: Die Nutzung des seit 2010 verfügbaren Online-Ausweises hat im Jahr 2024 deutlich zugenommen. Der Anteil der Ausweisinhaber, die den Online-Ausweis nutzen, ist von 14 Prozent im Vorjahr auf 22 Prozent gestiegen. Trotz dieses Zuwachses sind drei von vier Befragten nach wie vor skeptisch. Häufig fehlen Nutzen und alltagsrelevante Anwendungsmöglichkeiten, viele empfinden die Einrichtung der Onlinefunktion als zu kompliziert oder wissen nicht, wie sie funktioniert.

Ein zentrales Anliegen vieler Bürgerinnen und Bürger ist eine zentrale Plattform, die alle digitalen Verwaltungsdienstleistungen bündelt. 47 Prozent sprechen sich dafür aus, während 42 Prozent angeben, dass sie oft nicht wissen, ob ein Angebot online verfügbar ist. Zudem wünschen sich 66 Prozent der Befragten, dass der Staat sie aktiv informiert, anstatt dass sie selbst nach Informationen suchen müssen.

Modernisierung der Register

Die Studie hebt hervor, dass 46 Prozent der Befragten den schnelleren Erhalt von Leistungen als entscheidenden Anreiz für die Nutzung von E-Government-Angeboten sehen. 42 Prozent der Befragten wünschen sich zudem, dass bereits eingegebene Daten für künftige Anträge wiederverwendet werden können, was die Dringlichkeit einer Modernisierung der Register unterstreicht.

Dennoch gibt es noch eine digitale Nutzungslücke: 31 Prozent der Bürgerinnen und Bürger erledigen alle notwendigen Behördengänge noch analog. In Österreich sind es 21 Prozent, in der Schweiz 19 Prozent. Während bereits 79 Prozent ihre Einkommensteuererklärung digital erledigen, wickeln weniger als die Hälfte der Befragten andere Behördengänge wie Kfz- oder Wohnungsanmeldung online ab.

(al)

eGovernment MONITOR 2024 (PDF)

Stichwörter: Politik, eGovernment Monitor 2024, Initiative D21, Technische Universität München (TUM)