eGovernment MONITOR

Digitale Verwaltung überzeugt bei der Nutzung

[01.10.2026] Wer digitale Verwaltungsangebote nutzt, ist mit ihnen überwiegend zufrieden. Laut eGovernment MONITOR 2026 bewerten 81 Prozent der Menschen ihr zuletzt ganz oder teilweise digital erledigtes Behördenanliegen positiv. Gleichzeitig sehen nur 15 Prozent ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung erfüllt.

Der eGovernment MONITOR 2026 zeichnet ein widersprüchliches Bild der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland. Digitale Angebote schneiden bei denjenigen, die sie tatsächlich nutzen, deutlich besser ab als klassische Behördengänge. 81 Prozent waren mit ihrem zuletzt ganz oder teilweise digital erledigten Anliegen zufrieden. Bei einer rein analogen Abwicklung lag der Anteil bei 64 Prozent. Dennoch erledigte rund die Hälfte der Befragten ihr letztes Behördenanliegen vollständig offline. Nur ein Teil entschied sich bewusst gegen einen digitalen Weg. Häufig gingen die Menschen davon aus, dass für ihr Anliegen kein Online-Angebot existiert, oder sie konnten dieses nicht finden.

Nur jedes vierte Anliegen vollständig digital

Besonders deutlich wird der Nachholbedarf bei durchgängigen Verwaltungsleistungen. Nur rund ein Viertel der Befragten konnte sein letztes Anliegen vollständig online erledigen. Gleichzeitig wünschen sich etwa zwei Drittel eine Verwaltung, deren digitale Angebote ähnlich einfach funktionieren wie jene aus der Privatwirtschaft. Auch eine aktive Information über verfügbare Online-Leistungen sowie der Einsatz neuer Technologien wie Künstlicher Intelligenz werden erwartet.

Lediglich 15 Prozent sehen diese Erwartungen derzeit erfüllt. Damit bleibt die Verwaltung aus Sicht der Befragten hinter anderen Lebensbereichen zurück, in denen digitale Prozesse – etwa beim Banking, Einkaufen oder bei Mobilitätsangeboten – längst selbstverständlich sind. „Wer ein digitales Angebot findet und sein Anliegen von Anfang bis Ende online erledigen kann, ist zufrieden. Nur passiert das noch zu selten, um den Alltag spürbar leichter zu machen“, erklärt Lena-Sophie Müller, Geschäftsführerin der Initiative D21.

Bekanntheit und Nutzerfreundlichkeit als Hürden

Nach Einschätzung der Initiative D21 reicht es daher nicht aus, Verwaltungsleistungen lediglich zu digitalisieren. Die Angebote müssten auch bekannt, leicht auffindbar, mobil nutzbar und durchgängig digital gestaltet sein. Weitere Hürden bestehen bei der digitalen Identifikation. „Jeder gelungene Kontakt mit einer Behörde zahlt auf das Vertrauen ein“, sagt Helmut Krcmar, emeritierter Professor für Wirtschaftsinformatik an der Technischen Universität München (TUM) und Mitherausgeber des eGovernment MONITOR. Solange lediglich ein Viertel der Menschen ein Anliegen vollständig digital erledigen könne, blieben positive Einzelerfahrungen jedoch in ihrer Gesamtwirkung begrenzt.

Der eGovernment MONITOR 2026 untersucht darüber hinaus die Einstellung der Bevölkerung zum Einsatz Künstlicher Intelligenz in der Verwaltung, zum Once-Only-Prinzip und zu ausschließlich digitalen Antragsverfahren. Weitere Themen sind die Bekanntheit digitaler Identitäten wie der EUDI-Wallet,

Unterschiede zwischen den Bundesländern sowie ein Vergleich Deutschlands mit Österreich und der Schweiz. Der eGovernment MONITOR wird von der Initiative D21 und der Technischen Universität München herausgegeben. Grundlage ist eine repräsentative Befragung, die von Kantar durchgeführt wurde.

(al)

Studie eGovernment MONITOR 2026 (PDF)

Stichwörter: Allgemein