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

eGovernment MONITOR 2021

Staatliche Digitalangebote – Nutzung
und Akzeptanz in Deutschland, Österreich
und der Schweiz

EXKLUSIV:
BUNDESLÄNDER-
VERGLEICH

Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik

SCHIRMHERR

NEGZ Nationales E-Government Kompetenzzentrum e. V.

FACHLICHER PREMIUM PARTNER

accenture · atene KOM · FUJITSU · HUAWEI · ING

PREMIUM PARTNER

bdr · Capgemini · dataport · EY Building a better working world · MATERNA Information & Communications · Microsoft

CLASSIC PARTNER

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort · DGB · egovernment schweiz·suisse·svizzera · Public Services · strategy& Part of the PwC network

BASIC PARTNER

KANTAR

BUNDESLÄNDER-SPEZIAL DEUTSCHLAND

CORONA-EFFEKTE IM E-GOVERNMENT

DIGITALE GESUNDHEITSAKTE

DIGITALE IMPFNACHWEISE

DIGITALER SCHULUNTERRICHT 2020 / 21

Der eGovernment MONITOR deckt seit 2010 die Stärken und Schwächen des E-Government-Angebots in Deutschland, Österreich und der Schweiz auf, indem verschiedene Themen entlang des „Zyklus digitaler Verwaltung“ analysiert werden.

Finden Sie hier die zentralen Ergebnisse des Jahres 2021.

INHALT

Zentrale Ergebnisse 4
Studienhighlights 4

Vorwort 6
Vertrauensverlust verhindern 6

Grußwort 7
Digitalisierung verlangt von uns, kontinuierlich zu optimieren 7

Summary der HerausgeberInnen 8
Der Staat darf nicht zur Bremse werden 8

Studiensteckbrief 10

ZYKLUS DIGITALER VERWALTUNG 11

Bekanntheit und Nutzung 12
Bekanntheit und Auffindbarkeit 12
Bekanntheit und Nutzung von Verwaltungsportalen 14
Aktuelle Nutzung 16
Bisherige Nutzung konkreter Dienste 18
Personalausweis heute und morgen in Deutschland 20
Digitale Identifikation in Österreich 23
Digitale Identifikation in der Schweiz 24

Zufriedenheit mit E-Government 25

Barrieren und Einstellungen 27
Barrieren 27
Altersbedingte Hürden in Deutschland 28

CORONA-EFFEKTE 29
Nutzung während Corona 29
Einstellungen während Corona 31
Zufriedenheit und Barrieren während Corona 31

BUNDESLÄNDER-SPEZIAL DEUTSCHLAND 33
Nutzung von E-Government in den Bundesländern 33
Zufriedenheit mit E-Government-Angebot 35
Barrieren 38

DIGITALE DASEINSVORSORGE 39

Gesundheit 39
Digitaler Staat zum Anfassen 39
Die elektronische Patientenakte in D-A-CH 39
Digitale Impfnachweise 43
Beurteilung des staatlichen Pandemie-Managements 44

Bildung 45
Digitaler Schulunterricht 45

AUSBLICK 47
Trendmonitoring Künstliche Intelligenz 47

Impressum 48
Partner, Projektleitung & Kontakt 48

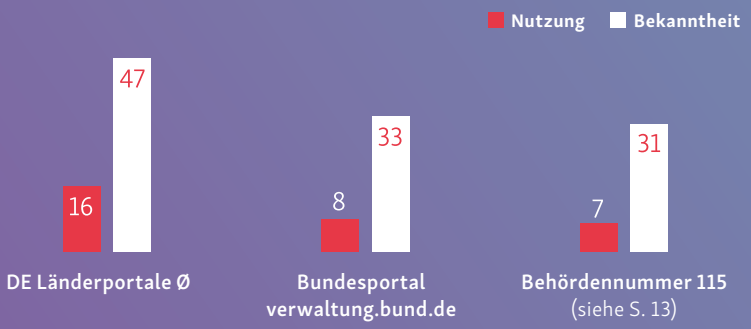
ZENTRALE ERGEBNISSE

Deutschland Österreich Schweiz

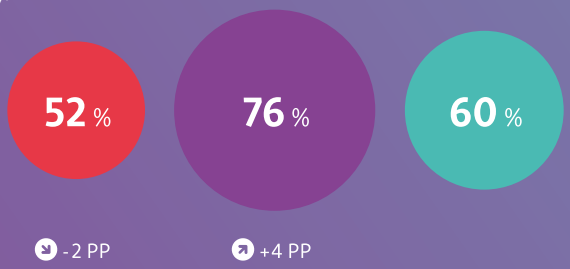
Studienhighlights

BEKANNTHEIT UND NUTZUNG

Verwaltungsportale werden selten als Einstieg für E-Government genutzt (Seite 14).



Die aktuelle E-Government-Nutzung stagniert in Deutschland. Im Ländervergleich D-A-CH fällt Deutschland weit hinter Österreich und der Schweiz zurück. Kein starker Anstieg durch die Pandemie (Seite 16).



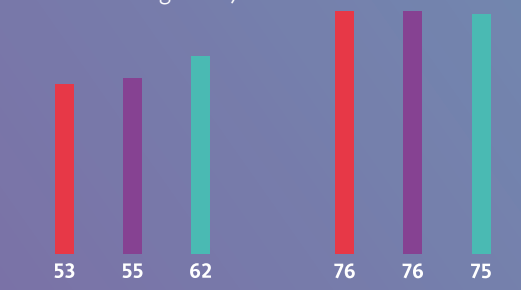
BürgerInnen zeigen große Offenheit gegenüber der Speicherung der Ausweisdaten auf dem Smartphone (Seite 22).

48 %
Interesse an der Speicherung der Ausweisdaten auf dem Smartphone

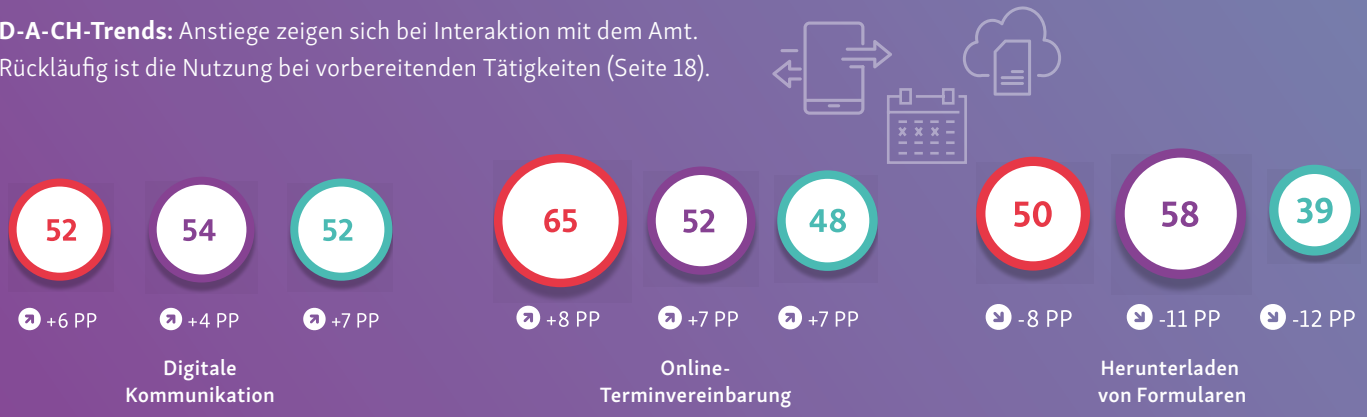
ZUFRIEDENHEIT

Ein starker Rückgang ist bei der Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot in allen drei D-A-CH-Ländern zu sehen (Seite 25).

E-Government ist in allen drei D-A-CH-Ländern schwerer gefallen als andere Online-Erledigungen (z. B. Shopping, Buchung von Dienstleistungen oder sonstige privatwirtschaftliche Angebote).

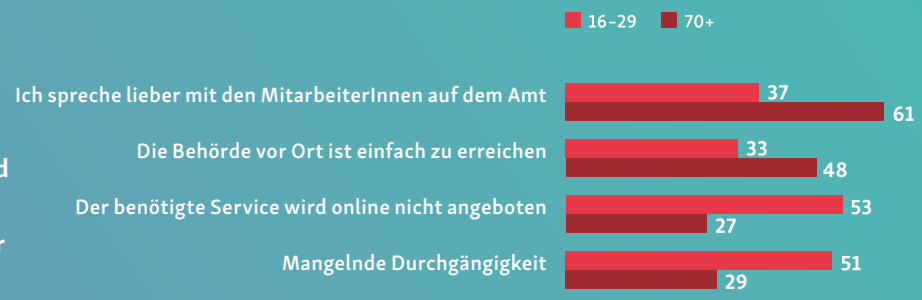


D-A-CH-Trends: Anstiege zeigen sich bei Interaktion mit dem Amt. Rückläufig ist die Nutzung bei vorbereitenden Tätigkeiten (Seite 18).



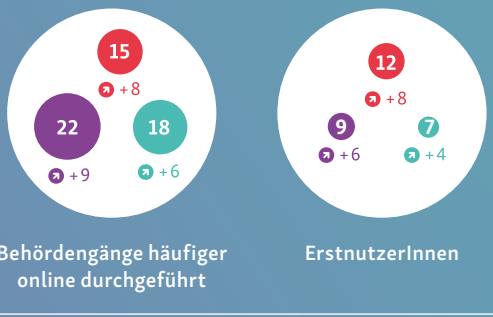
BARRIEREN

In Deutschland zeigen sich alters-spezifische Muster: Jüngere Menschen haben Probleme mit Auffindbarkeit und Durchgängigkeit. Ältere Menschen bevorzugen den Gang zum Amt gegenüber E-Government (Seite 28).



CORONA-EFFEKTE

Viele BürgerInnen haben aufgrund der Corona-Pandemie Behördengänge häufiger online durchgeführt. Es zeigt sich ein Zuwachs bei den ErstnutzerInnen, insbesondere in Deutschland (Seite 29).



Behördengänge häufiger online durchgeführt

ErstnutzerInnen

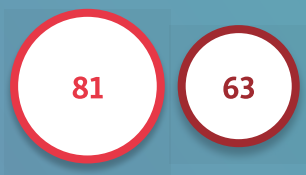
DIGITALE DASEINSVORSORGE

Digitale Impfnachweise werden inzwischen in allen drei D-A-CH-Ländern genutzt. Zum Zeitpunkt der Befragung (Juni) lag die Bekanntheit bereits auf sehr hohem Niveau. Knapp drei Viertel der BürgerInnen in Deutschland konnten sich eine digitale Nutzung vorstellen (Seite 43).

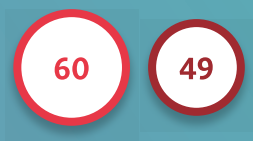
BUNDESLÄNDER-SPEZIAL

Die Ergebnisse zeigen die Heterogenität der einzelnen Bundesländer, was Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit mit Online-Behördendiensten betrifft. Umso wichtiger ist es, jedes Bundesland im eigenen Kontext zu betrachten und vertiefend zu analysieren. Es bestehen Nutzungs-Unterschiede zwischen Stadtstaaten und Flächenländern (Seite 33 f.).

Online-Terminvereinbarung

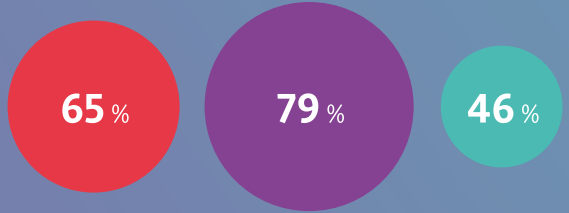


Herunterladen von Formularen



Elektronische Patientenakten sind in den D-A-CH-Ländern auf unterschiedlichem Entwicklungsstand. Deutschland startet 2021 mit einem hohen Bekanntheitsniveau und trifft mit der ePA auf aufgeschlossene BürgerInnen (Seite 40).

Bekanntheit



Nutzung

5 %	29 %	5 %
DE	AT	CH

Digitaler Schulunterricht hat sich im Zeitraum 2020/21 formal verbessert, weist aber nach wie vor grundlegende Probleme auf (Seite 45 f.).

85 % erlebten dabei Hürden

53 % klagten über Internetprobleme

37 % vermissten digitale Kompetenzen bei den Lehrkräften

48 % zufrieden

55 % des normalen Unterrichts fanden statt

VORWORT

Prof. Dr. Helmut Krcmar
Professor für Wirtschaftsinformatik und Beauftragter des Präsidenten für den TUM Campus Heilbronn

Hannes Schwaderer
Präsident der Initiative D21

Vertrauensverlust verhindern

Liebe Leserinnen und Leser,

die letzten anderthalb Jahre waren eine Belastungsprobe: Ob privat oder beruflich, durch Corona haben wir uns an neue Gegebenheiten angepasst, Routinen und Abläufe verändert und unser Leben zunehmend in die digitale Welt verlagert. Doch während viele BürgerInnen privat und beruflich einen regelrechten Digitalisierungsschub erlebten, blieb dieser in der Interaktion mit der Verwaltung größtenteils aus. Der Anteil der BürgerInnen in Deutschland, Österreich oder der Schweiz, der im letzten Jahr E-Government-Angebote nutzte, veränderte sich im Vergleich zum Vorjahr kaum. Manche BürgerInnen vermieden lieber Behördengänge oder nahmen Leistungen nicht in Anspruch, weil Behörden geschlossen waren. Damit hat es der Staat nicht vollumfänglich geschafft, den Bedarfen der BürgerInnen bei digitalen Verwaltungsleistungen während der Corona-Pandemie nachzukommen.

Der diesjährige eGovernment MONITOR zeigt zudem: Die Erwartungshaltung der BürgerInnen an digitale Dienste hat sich verändert. Die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsleistungen nimmt deutlich ab, vor allem in Deutschland übersteigt die Erwartungshaltung an Umfang und Handhabung das tatsächliche Angebot. Hürden wie fehlende Angebote, mangelnde Durchgängigkeit der Prozesse oder veraltete Nutzeroberflächen mit nicht intuitiver Nutzerführung stoßen zunehmend auf Unverständnis – schließlich sind es die BürgerInnen aus dem Alltag mit privaten Dienstleistungsangeboten anders gewohnt.

Es reicht nicht aus, analoge Verwaltungsleistungen digital anzubieten, vielmehr müssen Angebote von Anfang an digital gedacht und umgesetzt werden.

In diesem Jahr konnten wir dank unserer PartnerInnen die Zahl der Befragten in Deutschland deutlich erhöhen und so differenziertere Erkenntnisse in den einzelnen Bundesländern gewinnen. Dort finden wir zum Teil deutliche Unterschiede beim Stand der digitalen Verwaltungsleistungen, besonders zwischen Stadtstaaten und Flächenländern sowie zwischen neuen und alten Bundesländern. Hier braucht es seitens der Politik und IT-Dienstleister dringend eine weiterführende Analyse der Ursachen für die Unterschiede, um zielgerichtet und datengestützt voranzuschreiten.

Die große Aufgabe der neuen Legislaturperiode wird es sein, Verwaltung aus Perspektive der BürgerInnen zu denken und durchgehend digital zu gestalten. Bestehende Angebote reichen nicht, um alle gleichermaßen zu erreichen. Die Studie zeigt, dass sich die Anforderungen und Herausforderungen unterscheiden – zwischen Jung und Alt, hoch und niedrig Qualifizierten, Stadt und Land. Wenn diese nicht rechtssicher, für alle gleichermaßen zugänglich und nutzbar sind, droht ein Vertrauensverlust in die Leistungsfähigkeit des Staates, der dringend vermieden werden muss.

Die vorliegenden Ergebnisse liefern wichtige Anhaltspunkte, um diese Mammutaufgabe im Sinne der BürgerInnen umzusetzen.

Helmut Krcmar und
Hannes Schwaderer

GRUSSWORT

Dr. Markus Richter
Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretär im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat

Digitalisierung verlangt von uns, kontinuierlich zu optimieren

Im zweiten Jahr der Corona-Pandemie sind die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger an den digitalen Staat noch einmal gestiegen. Der eGovernment MONITOR zeigt: In allen drei Ländern fallen den Menschen sonstige Online-Erledigungen deutlich leichter als digitale Behördengänge. Das kommt nicht überraschend. Denn wer im Alltag ganz selbstverständlich online einkauft, Bankgeschäfte per App erledigt und per Videosprechstunden den Arzt aufsucht, erwartet zu Recht auch solche niedrigschwelligen Angebote vom Staat.

Um den gestiegenen Ansprüchen der Nutzenden gerecht zu werden, arbeiten wir in Deutschland an mehreren Baustellen.

Schon bald wird es mit der Smart-eID eine besonders komfortable Variante der Online-Ausweisfunktion auf dem Smartphone geben. Die Identifizierung im Internet geht dann ohne Ausweiskarte, direkt im Smartphone. Neben digitalen Behördenwegen kann die Smart-eID auch in der Wirtschaft eingesetzt werden, z. B. für das Freischalten einer SIM-Karte oder das Eröffnen eines Bankkontos. Langfristiges Ziel ist es, auch den Führerschein, Studierendenausweis oder die Gesundheitskarte per Wallet ins Smartphone zu integrieren.

Eine wichtige Voraussetzung für ein besseres Nutzererlebnis ist das Once-Only-Prinzip in der Verwaltung. Nachweise, die der Verwaltung bereits vorliegen, müssen nicht immer wieder neu erbracht werden. Behörden können die notwendigen Informationen in Zukunft digital untereinander austauschen. Dazu modernisieren und vernetzen wir besonders relevante Register, darunter die Melderegister aller rd. 11.000 Kommunen in Deutschland.

Und bei der OZG-Umsetzung drücken wir nicht nur aufs Tempo, sondern investieren gezielt in die Qualität der Angebote. Wir stellen Nutzerkonten zur Verfügung und vernetzen die Verwaltungsportale von Bund und Ländern. Egal, wo man einsteigt – jeder Weg führt schnell und sicher zur gewünschten Leistung. Mit intelligenten Online-Assistenten werden die Nutzerinnen und Nutzer bestmöglich durch den Antragsprozess geführt. Bei vielen Leistungen wie BAföG, Überbrückungshilfe oder dem digitalen Einbürgerungsantrag ist das bereits möglich.

Kontinuierliches Schritthalten mit den steigenden Ansprüchen und dem technologischen Fortschritt, das wird bei der Digitalisierung des Staates zur Daueraufgabe. Der eGovernment MONITOR 2021 rückt das besonders ins Bewusstsein.

Auch für ein zweites Prinzip unseres Handelns liefert die Studie wertvolle Erkenntnisse: den gleichwerten Zugang zur digitalen Verwaltung – überall in Deutschland. Mit dem neuen Bundesländervergleich lässt sich früh nachvollziehen, wo Entwicklungen auseinandergehen. Noch sind die Unterschiede überschaubar. Für mich ist das Ansporn, auch in Zukunft sicherzustellen, dass kein Land zurückbleibt. Jede Bürgerin, jeder Bürger muss die digitale Verwaltung vollumfänglich nutzen können.

Dr. Markus Richter

SUMMARY DER HERAUSGEBER:INNEN

Der Staat darf nicht zur Bremse werden

Die Ergebnisse in diesem Jahr sprechen eine deutliche Sprache und bestätigen den Eindruck der letzten Jahre:

Die Digitalisierung des Staates geht nur schleppend voran und bleibt weit hinter den Entwicklungen in Wirtschaft und Privatleben der BürgerInnen zurück. Das Vertrauen der BürgerInnen in die staatliche Leistungsfähigkeit im Bereich der Daseinsvorsorge droht zu erodieren, wenn nicht bald ein Umsteuern geschieht.

Große deutsche digitale Infrastrukturprojekte erreichen die BürgerInnen nicht.

Die Behördennummer 115 erweist sich als Misserfolg. Obwohl es sie schon seit mehr als zehn Jahren gibt, erreicht sie nur wenige BürgerInnen, was sich in sehr niedrigen Werten bei Bekanntheit (31 Prozent) und Nutzung (7 Prozent) zeigt. Auch wenn die Zahlen nur für die über 90 Prozent der OnlinerInnen in Deutschland gelten, sind diese Werte für ein so lange laufendes Angebot beachtlich gering. Das ambitionierte Ziel, erste Anlaufstelle für die BürgerInnen und direkter telefonischer Draht in die Verwaltung zu sein, wurde nicht erreicht.

Auch der Online-Ausweis wird noch immer kaum genutzt (9 Prozent). Dabei beschritt er einen langen Weg des Wandels, vom Ausweis im Scheckkartenformat und der Einführung der Online-Ausweisfunktion (eID) mit Lesegerät über den Wechsel von Opt-In zu Opt-Out bei der Freischaltung der eID bis hin zur Anbindung des Smartphones per NFC-Schnittstelle. Unsere Ergebnisse zeigen seit Jahren ein klares Bild: Keine der Iterationen führten dazu, dass der Online-Ausweis sich in der Bevölkerung durchsetzen konnte. Die Nutzungszahlen steigen langsam und befinden sich nach wie auf geringem Niveau. Zwar begegnen die BürgerInnen der Speicherung der Ausweisdaten auf dem Smartphone mit großer Aufgeschlossenheit, doch der Launch steht noch bevor.

Der moderne Staat stellt den Menschen in den Mittelpunkt. One-Size-fits-all funktioniert nachweislich nicht.

Grundsätzlich fehlt es an Aufklärung, nicht nur über die Existenz der digitalen Angebote, sondern auch über deren konkreten Nutzen für die BürgerInnen. Die Studienergebnisse spiegeln wider, dass die bisherigen digitalen Lösungen nicht bei der Lebensrealität der Menschen ansetzen. Beispielsweise unterscheiden sich die Hürden, E-Government zu nutzen, in der Bevölkerung stark. Ältere Generationen bevorzugen den persönlichen Kontakt vor Ort, fühlen sich damit wohler, halten ihn für schneller und einfacher ohne genaue Vorstellung von digitalen Alternativen. Hier bedarf es Angebote, die explizit auf die Bedürfnisse älterer Menschen zugeschnitten sind. Die Innovationslabore des Onlinezugangsgesetzes sind hier ein richtiger Ansatz, der bisher aber noch keine messbare Wirkung in der Bevölkerung erzielen konnte.

Jüngere erheben wiederum konkrete Ansprüche an das digitale E-Government-Angebot. Sie kritisieren die mangelhafte Durchgängigkeit und Auffindbarkeit von Diensten im Netz. Der Blick auf die derzeitigen Angebote zeigt, dass diese in der Breite weder intuitiv noch innovativ sind. Oftmals handelt es sich nach wie vor um online abrufbare Formulare, die man herunterladen und ausfüllen muss. (Dementsprechend bleibt das „Herunterladen von Formularen“ auch 2021 eines der meistgenutzten E-Government-Angebote). Zeitgemäße durchgängige Online-Vorgänge und Technologien wie Sprachassistenten oder Chatfunktionen sind in der Verwaltung bislang weitestgehend unerschlossen. Deshalb kann E-Government sich in der breiten Bevölkerung nicht durchsetzen, sondern bleibt eine Sammlung von Insel-Lösungen, die zu ungleicher Nutzung führt.

Diese ungleiche Nutzung messen wir aktuell zwischen Stadt und Land, Bundesländern, Bildungs-, Einkommensgruppen, Frauen und Männern, Jung und Alt.

Seiner Aufgabe, gleichwertige Lebensverhältnisse für seine BürgerInnen zu schaffen, kommt der Staat so zumindest im Bereich E-Government nicht nach.

Der innovative Staat lässt auf sich warten – trotz des pandemiebedingten Digitalisierungsschubs.

Die Umstände der Corona-Pandemie brachte in sehr kurzer Zeit neue digitale Lösungen in den Alltag der Menschen, was in vielen Lebensbereichen zu einem spürbaren und nachgewiesenen Digitalisierungsschub führte.

Dieser Digitalisierungsschub bleibt bei der Nutzung von Verwaltungsleistungen jedoch aus bzw. fällt weit hinter dem Erlebten im Privaten und der Arbeitswelt zurück. Es mangelt an modernen, innovativen Umsetzungen und der Präsenz staatlicher digitaler Angebote im Alltag. Viele BürgerInnen vermieden Behördengänge (28 Prozent), einige scheiterten aufgrund geschlossener Ämter (20 Prozent), nahmen dies jedoch nicht als Anlass, um auf den digitalen Pfad zu wechseln – falls dieser denn vorhanden war.

Obwohl viele administrative Handlungen obligatorisch sind und idealerweise auch digital vorgenommen werden können sollten, hinkt die Bedienungsfreundlichkeit der E-Government-Angebote weit hinter der privatwirtschaftlicher Angebote hinterher. E-Government verläuft aus BürgerInnensicht nicht zufriedenstellend und genügt den Ansprüchen nicht.

Die Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot 2021 ist in allen drei D-A-CH-Ländern erheblich gesunken.

In Deutschland stürzt der Wert um 15 Prozentpunkte auf ein Allzeittief ab. Insbesondere bei einzelnen Aspekten sieht man einen deutlichen Rückgang (Zuverlässigkeit der Systeme, einfache Bedienbarkeit, Aktualität der Inhalte und Angebote, Auffindbarkeit der benötigten Informationen). Dabei wären positive Nutzungserfahrungen sehr wichtig, denn sie führen – das zeigen die Ergebnisse des eGovernment MONITORs seit Jahren – zu vermehrter Nutzung.

Negative Erfahrungen, die an den Anforderungen und damit an der Lebenswirklichkeit der Bürgerinnen und Bürger vorbeigehen, sind dagegen ein Hindernis für die Akzeptanz von E-Government.

FAZIT: DER STAAT DARF NICHT ZUR INNOVATIONSBREMSE WERDEN

▸ Die staatliche Aufgabe der Bereitstellung von auffindbaren Behördenleistungen im Netz wird derzeit noch nicht erfüllt. E-Government-Leistungen sind noch längst nicht für alle BürgerInnen gleichermaßen zugänglich. Da viele Verwaltungsleistungen allerdings oft Bedingung sind, um andere Leistungen in Anspruch zu nehmen, sei es Eigentum zu kaufen, das Studium oder die Ausbildung zu finanzieren oder zu heiraten, wird der Staat zur Bremse in all diesen Prozessen.

Unabhängig davon schreitet die Digitalisierung in der Privatwirtschaft und generell im Leben der BürgerInnen im Eiltempo fort. Wenn aber die digitale Daseinsvorsorge, etwa in Form von digitalen Bildungsangeboten an den Schulen oder digitalen Gesundheitsanwendungen in Arztpraxen, bereits an grundlegenden Faktoren wie dem Fehlen einer funktionierenden Infrastruktur scheitert, sind Innovationen kaum möglich. Der Staat versäumt damit beispielsweise, schulische Bildung auf das Niveau des 21. Jahrhunderts zu bringen und sich Innovationen im Gesundheitsbereich zu erschließen.

Wir brauchen einen Aufbruch zu einem für alle BürgerInnen nutzbringenden zeitgemäßen E-Government. Ausnahmslos jede Leistung sollte digital first gedacht werden, wenn nötig können analoge Angebote ebenfalls bereitgestellt werden. Ein erster Schritt zu einem Wandel in den Köpfen könnte sein, wo möglich die Logik umzudrehen: vom Pull-Prinzip, bei dem BürgerInnen Leistungen beantragen müssen, hin zu zum Push-Prinzip, bei dem der Staat die BürgerInnen „mitdenkt", d. h. er mithilfe von Technologie darauf hinweist, was sie brauchen könnten oder worauf sie Anspruch haben. One-Stop- oder No-Stop-Shops sind geeignete Instrumente dafür, die nicht erst morgen, sondern bereits heute dringend benötigt werden und möglich sind, wie wir es schon jetzt bei ELFE (Einfache Leistung für Eltern) sehen. Dies kann die Zufriedenheit bei allen Beteiligten erhöhen und E-Government zu einem integralen Bestandteil der Lebenswelt machen.

STUDIENSTECKBRIEF

Der „eGovernment MONITOR 2021“ ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 e. V. und der Technischen Universität München, durchgeführt von Kantar.

ANZAHL INTERVIEWS

n = 7.851 in Deutschland (DE), n = 1.002 in Österreich (AT) und n = 1.004 in der Schweiz (CH)

Dieses Jahr wurde die Stichprobe in DE vervielfacht, um Aussagen auf Bundesländerebene zu ermöglichen. Durchschnittlich ca. n = 500 Interviews pro Bundesland.

BEFRAGUNGSZEITRAUM

01. bis 21. Juni 2021

GRUNDGESAMTHEIT

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

ERHEBUNGSMETHODE

Onlinebefragung

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. elektronische Steuererklärung (ELSTER), Informationen zu Zuständigkeiten von Ämtern, Herunterladen von Formularen oder Online-Terminvereinbarung. (Weitere Informationen zum Begriff und zur Messung von E-Government siehe S. 13)

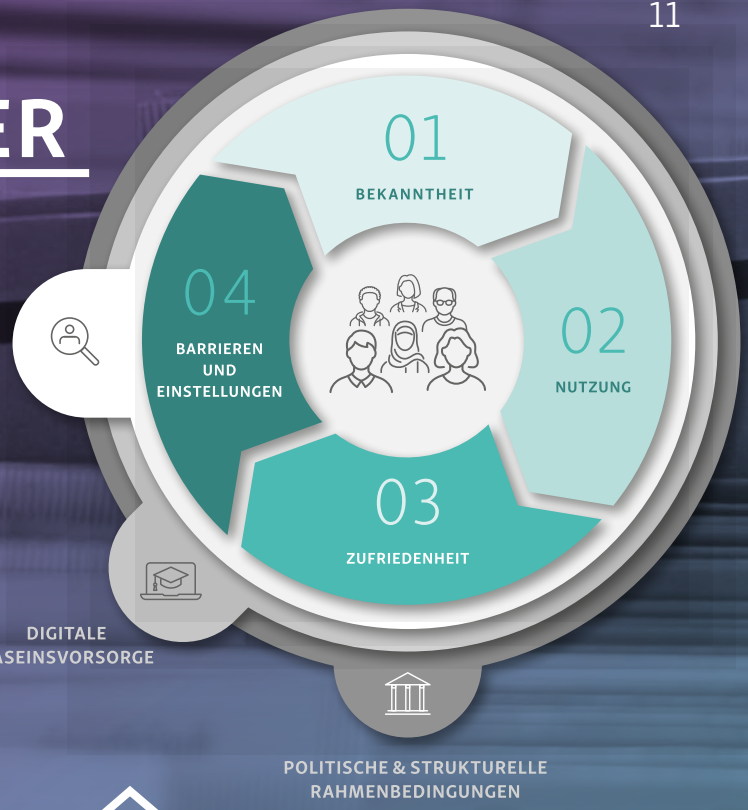
FRAGETEXTE

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



Den Ausgangspunkt für die Untersuchung von Nutzung und Akzeptanz digitaler Behördenleistungen aus Sicht der BürgerInnen bildet der „Zyklus digitaler Verwaltung", der im Rahmen des eGovernment MONITORs 2020 konzipiert wurde. Er umfasst vier zentrale Phasen, die in wechselseitiger Beziehung zueinander stehen:

1. **Bekanntheit:** Sie kann klassisch als Grundvoraussetzung für die Nutzung oder das Nutzungsinteresse betrachtet werden. Zunehmend relevant wird in diesem Zusammenhang auch die **Auffindbarkeit** digitaler Angebote in dem Moment, in dem BürgerInnen Bedarf, d. h. ein bestimmtes Anliegen, haben. Während ältere Generationen ihren digitalen Weg zum Amt über die Internetseite der Behörden beginnen, um dort Angebote einzusehen, starten BürgerInnen der jüngeren Altersgruppen mit einer Suchmaschine (ausführliche Ergebnisse dazu siehe eGovernment MONITOR 2017, S. 20 f.).
2. **Nutzung:** Das spezifische Nutzungsverhalten der BürgerInnen umfasst eine Vielzahl digitaler Angebote im Bereich der klassischen Kernverwaltung. Umfassende Details zur Messung der E-Government-Nutzung finden sich im entsprechenden Kapitel.
3. **Zufriedenheit:** Der Grad der Zufriedenheit wird von den individuellen Nutzungserfahrungen der BürgerInnen geprägt. Die Zufriedenheit spiegelt zudem die Anspruchshaltung an das E-Government-Angebot wider. Sie zeigt an, inwieweit die Erwartungen der NutzerInnen erfüllt werden.
4. **Barrieren und Einstellungen:** Die konkreten Nutzungserfahrungen und die Zufriedenheit mit diesen wirken sich wiederum auf die grundlegenden Einstellungen der BürgerInnen gegenüber E-Government aus und beeinflussen so, welche Anforderungen sie an Dienste stellen, welche Nutzungsbarrieren als hinderlich empfunden werden, und ob Dienste weiterempfohlen werden.

▸ Im Zyklus geht es vor allem um digitale Angebote im Bereich der Kernverwaltung. Da staatlich bereitgestellte Online-Dienste mehr umfassen als diesen klassischen Bereich, gibt es ein gesondertes Kapitel zur „Digitalen Daseinsvorsorge". Hier geht es um digitale Angebote, die dem staatlichen Versorgungsauftrag für BürgerInnen Rechnung tragen. In diesem Jahr liegt der Fokus auf dem Thema Gesundheit, insbesondere auf der elektronischen Patientenakte (ePA) sowie den Erfahrungen und Einstellungen der BürgerInnen zu den Themen Impfterminvergabe und Impfnachweis für die COVID-19-Schutzimpfung. Ein weiterer Schwerpunkt liegt im Bereich Bildung, d. h. Erfahrungen mit digitalem Schulunterricht während der Corona-Pandemie, siehe Kapitel „Digitale Daseinsvorsorge".

BEKANNTHEIT UND NUTZUNG

Bekanntheit und Auffindbarkeit

Bekanntheit und Nutzung sind die ersten beiden Phasen im Zyklus digitaler Verwaltung und stehen in engem Zusammenhang.

▸ Grundsätzlich bildet die Bekanntheit eines digitalen Dienstes die Voraussetzung seiner Nutzung und ist damit der Wegbereiter für weitere Schritte: „Ich weiß, dass dieser Dienst digital verfügbar ist, daher möchte ich ihn auch nutzen." Um die Nutzung und Akzeptanz von E-Government zu steigern, sind Maßnahmen zur Erhöhung der Bekanntheit von digitalen Angeboten durch Information (Aufklärung, Vermarktung) ein wichtiger Hebel. Ist bekannt, dass ein Dienst auch digital verfügbar ist, steigert das seine Chancen auf Auffindbarkeit und Nutzung.

Eine weitere Möglichkeit zur Steigerung der Nutzung ist es, BürgerInnen dort abzuholen, wo sie stehen, nämlich beim individuellen Bedarf: „Ich muss diesen Dienst dort finden, wo ich ihn suche." Ziel sollte es in diesem Fall sein, die Auffindbarkeit des Angebots zu ermöglichen und zu optimieren, damit das Anliegen digital erledigt werden kann.

Je nach Nutzertyp führt der Weg dabei beispielsweise über eine Suchmaschine, ein Verwaltungsportal oder aber auch über Aushänge vor Ort im Amt oder die Behördenrufnummer 115. Dabei spielt auch das Wissen um typische NutzerInnengruppen einzelner Dienste eine Rolle – je mehr unterschiedliche Typen einen bestimmten digitalen Dienst nutzen, desto wichtiger ist es, dass dieser über verschiedene Zugangspunkte gefunden werden kann (vgl. eGovernment MONITOR 2020, S. 36).

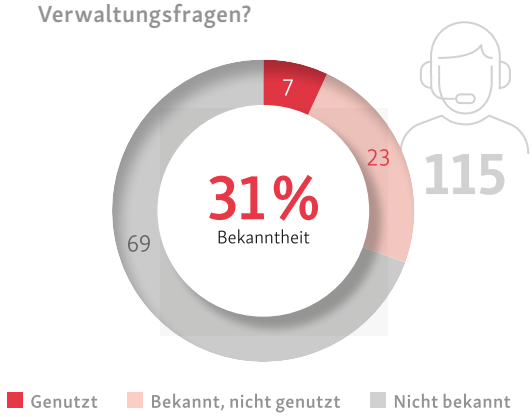
Nadja Kwaß-Benkow

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

Der Lückenschluss zwischen digitaler Nachfrage und Verwaltungsangeboten bleibt eine Herausforderung

Leistungsangebote der Verwaltung werden zunehmend ausschließlich digital nachgefragt. Dass digitale Verwaltung funktionieren kann, haben zahlreiche Verfahren zur Abmilderung der wirtschaftlichen COVID-19-Schäden bewiesen. Gleichzeitig waren analoge Verwaltungsleistungen in der Krise nicht durchgehend erreichbar. Der digitale Staat hat noch viele Schritte vor sich und muss auch weiterhin an Fahrt zulegen.

▼ Kennen Sie die ‚Behördennummer 115', die telefonische Beratung für alle Verwaltungsfragen?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Angaben in Prozent; Hinweis: Die Summe weicht aufgrund von Rundungen von den summierten Einzelwerten ab.

Die Behördennummer 115 ist trotz langer Laufzeit kein Erfolg.

Seit über zehn Jahren ist in Deutschland die Behördenrufnummer 115 im Einsatz.

▸ Sie wurde 2009 ins Leben gerufen, um BürgerInnen mithilfe einer konsolidierten Wissensdatenbank bei verwaltungstechnischen Anliegen zu unterstützen. Nutzung und Bekanntheit der 115 liegen auf geringem Niveau, unter dem der Verwaltungsportale: Weniger als ein Drittel kennt die Telefonnummer (31 Prozent), sieben Prozent haben sie schon einmal gewählt. Obwohl es hier um einen telefonischen Zugang und nicht um ein Online-Angebot geht, gleicht die Gruppe der 115-NutzerInnen in der Tendenz den NutzerInnen der Verwaltungsportale: Auch hier sind die NutzerInnen vermehrt unter den Jüngeren und unter den Männern zu finden. Die Verbreitung und Akzeptanz bei BürgerInnen, die grundsätzlich das Internet nicht nutzen, kann im Rahmen der vorliegenden Online-Studie nicht gemessen werden. OfflinerInnen sind in der Befragung nicht berücksichtig, eventuell ist der Anteil der 115-NutzerInnen unter ihnen höher. Aktuell sind zwölf Prozent, also rund 8,5 Millionen Menschen in Deutschland ohne Zugang zum Internet (Quelle: D21-Digital-Index 2020 / 2021, S. 10).

WIE WIRD E-GOVERNMENT-NUTZUNG GEMESSEN? IN ZWEI SCHRITTEN ZUM LAGEBILD

Erster Schritt: Wie verändert sich die E-Government-Nutzung im Laufe der Zeit?

▸ Ziel der Abfrage der **aktuellen E-Government-Nutzung** ist die **langfristige Betrachtung des Nutzungsniveaus** mit möglichst hoher **Vergleichbarkeit** der Jahre (Messzeitpunkte) und der teilnehmenden Länder. Empirisch notwendig dafür ist die Abfrage mit festem zeitlichem Rahmen und einheitlichem Begriffsverständnis.

Der Fragetext lautet: „Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt? Darunter verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Gemeinde, Stadt, Bundesland), die über das Internet genutzt werden können, z. B. elektronische Steuererklärung (ELSTER), Informationen zu Zuständigkeiten von Ämtern, Herunterladen von Formularen oder Online-Termine."

- Der zeitliche Kontext in der Abfrage (letzte zwölf Monate) entspricht dem Abstand von Befragung zu Befragung. So wird die Zeitreihe kontinuierlich und ohne Lücken fortgeschrieben.
- Nutzung von E-Government bezieht sich eng auf den Bereich der klassischen Kernverwaltung. Das definierte Spektrum wird in Form von Beispielen im Fragetext angeführt.

Zweiter Schritt: Welche Dienste werden wie stark genutzt (und künftig gewünscht)?

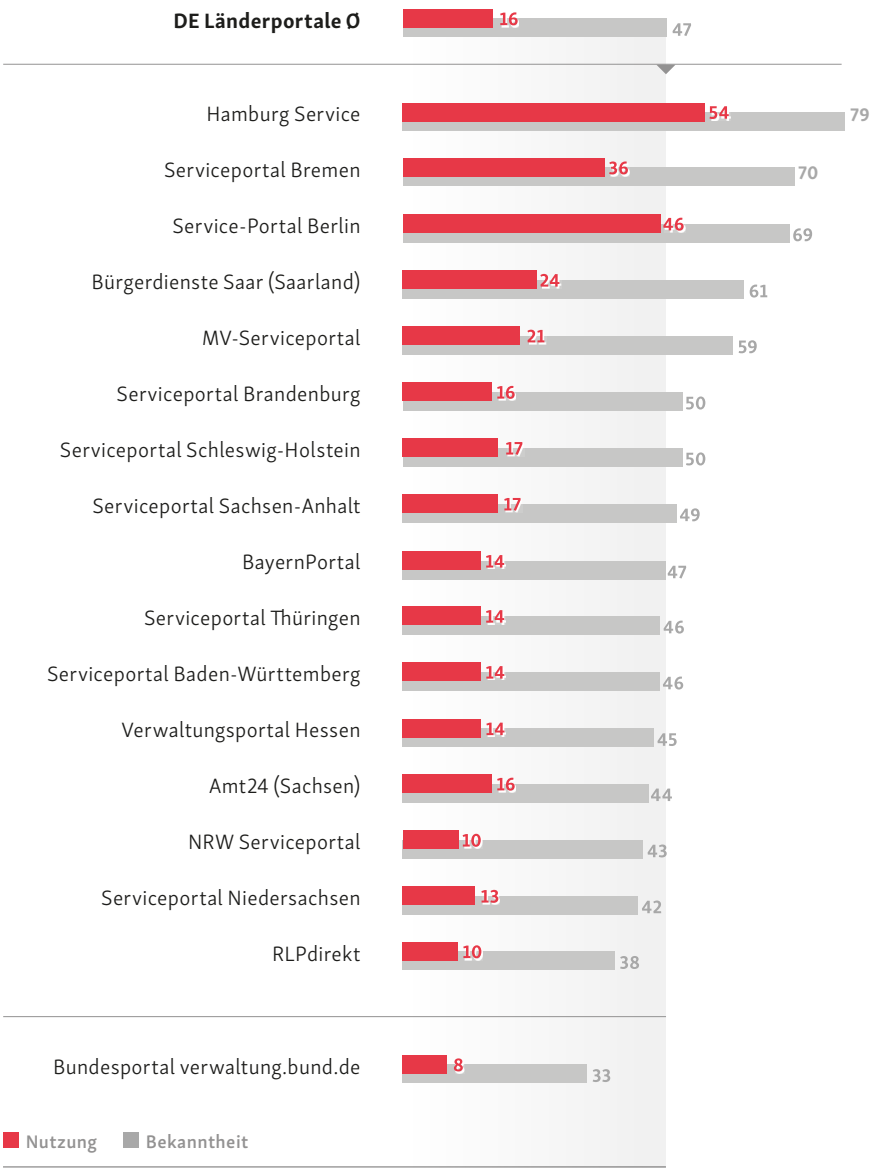
▸ Bei der Abfrage der **bisherigen E-Government-Nutzung** steht der Vergleich der **einzelnen Dienste im Fokus**. Erfragt wird die Nutzung (Bekanntheit und künftig gewünschte Nutzung) anhand einer vorgegebenen Liste mit konkreten Dienstleistungen, unabhängig davon, wie lange diese Nutzungserfahrung her ist. Damit wird auch das Nutzungsniveau von Diensten messbar, die seltener benötigt werden, wie z. B. der Online-Rentenantrag oder die Bezahlung von Bußgeld online.

Die Abfrage anhand vorgegebener Dienste ist grundsätzlich unabhängig davon, ob diese von den BürgerInnen als Verwaltungsleistung eingestuft werden oder nicht. Aktuell liegen die abgefragten Dienste schwerpunktmäßig im Bereich des klassischen E-Governments. (Für die Nutzung von staatlichen Dienstleistungen **außerhalb des klassischen E-Governments** (z. B. E-Health) siehe Kapitel „Daseinsvorsorge").

Außerhalb des aktuellen Fokus der Messung sind diejenigen Dienste, die den BürgerInnen automatisiert zur Verfügung stehen, ohne dass diese es merken (No-Stop-Government).

Bekanntheit und Nutzung von Verwaltungsportalen

▼ Ihr Bundesland hat eine eigene Internetseite für die Nutzung von Online-Diensten der Landesverwaltung. Kennen Sie das Verwaltungsportal? Haben Sie das Verwaltungsportal schon genutzt?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Angaben in Prozent

Ab 55 Jahren nimmt die Nutzung deutlich ab. Die mangelnde Bekanntheit der Portale ist dabei nicht die Hauptbarriere, denn sie ist in allen Altersgruppen ähnlich hoch (siehe Kapitel „Barrieren" für eine genauere Betrachtung altersgruppenbedingter Unterschiede bei Nutzungsbarrieren, S. 28).

Der Anteil an NutzerInnen in Städten ist weitaus höher als auf dem Land.

Männer nutzen die Portale nicht nur häufiger, sondern kennen sie auch öfter. Für Frauen ist die grundsätzliche Bekanntheit also bereits die erste Nutzungshürde.

Diese soziodemographischen Muster gelten gleichermaßen für die Länderportale als auch für das Bundesportal.

Zwischen allgemeiner Suchmaschinenanfrage und direktem Aufruf des konkreten Dienstes ordnen sich die Verwaltungsportale als staatliches Angebot ein, um Behördendienste zentral zu bündeln und zugänglich zu machen. Durch die Bündelung verschiedener Behördendienste tritt das Wissen um die Zuständigkeit für die Leistung in den Hintergrund.

▸ Die verschiedenen Webportale für Verwaltungsleistungen in der D-A-CH-Region sind individuell zu betrachten und nicht direkt miteinander vergleichbar, weil den jeweiligen Ländern unterschiedliche Verwaltungsstrukturen zugrunde liegen. In Deutschland ist beispielsweise der Zugang im Sinne der föderalen Struktur gleichermaßen über Bund- und Länderebene möglich: Sowohl die einzelnen Länder als auch der Bund verfügen über Portale, die einen gemeinsamen Fundus an Leistungen bzw. Verlinkungen bereitstellen. Die BürgerInnen können ihren Einstiegspunkt selbst wählen und über jedes Portal im Sinne eines digitalen Marktplatzes dieselbe Leistung erreichen.

Föderaler Ansatz in Deutschland: Knapp die Hälfte der BürgerInnen kennt das jeweilige Länderportal für Verwaltung. Etwa ein Drittel davon haben dieses auch bereits genutzt. Das Bundesportal ist bisher noch weniger bekannt.

Im Schnitt kennen 47 Prozent der deutschen BundesbürgerInnen ihr jeweiliges Länderportal unter seiner individuellen Bezeichnung, wobei die Zahlen sehr stark nach Bundesland variieren.

▸ Der deutlichste Unterschied tritt zwischen Stadt- und Flächenstaaten auf. Hier zeigt sich, dass die Portale der urbanen Länder bekannter sind (für eine genauere Betrachtung von E-Government aus Bundesländerperspektive siehe auch Kapitel „Bundesländer-Spezial", S. 33). Auch in der Nutzung unterscheiden sich die Länder teils stark, es liegen ebenfalls die Stadtstaaten vorn. Über alle Bundesländer hinweg liegt die Nutzung bei 16 Prozent. Das heißt, von drei BürgerInnen, die das Portal kennen, nutzt im Schnitt nur eine/r es auch.

Zusätzlich zu den Länderportalen bündelt das noch junge Bundesportal „verwaltung.bund.de" Verwaltungsleistungen des Bundes, der Länder und der Kommunen. Es ist den Länderportalen nicht übergeordnet, sondern bietet den BürgerInnen eine weitere Einstiegsmöglichkeit zur besseren Auffindbarkeit von E-Government-Leistungen. Das Portal befindet sich noch stärker im Aufbau als die meisten Länderportale. Die Bekanntheit und Nutzung liegen dementsprechend leicht unter dem Niveau der Länderportale: 33 Prozent der BürgerInnen kennen das Bundesportal. Dabei haben es acht Prozent auch schon mal genutzt. Die restlichen 25 Prozent kennen es, ohne es jedoch genutzt zu haben. Möglich ist aber auch, dass der Niveauunterschied schon grundsätzlich in der Gewohnheit der BürgerInnen angelegt ist, da eine föderale Struktur von Verwaltungsleistungen erlernt wurde.

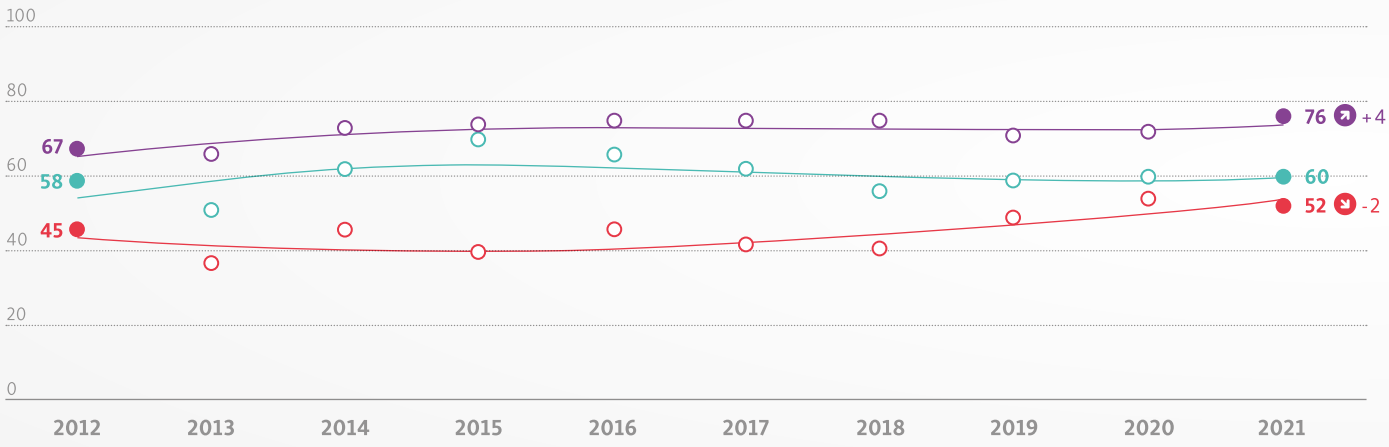
Zentrale Verwaltungsportale in Österreich und in der Schweiz: Starke Nutzung des etablierten österreichischen Portals durch die Hälfte der BürgerInnen, in der Schweiz greift bereits ein Viertel auf das kürzlich überarbeitete Portal ch.ch zu.

▸ Das österreichische Portal oesterreich.gv.at bündelt Verwaltungsthemen zentral, bietet direkte Abwicklung oder leitet auf verwandte Portale weiter – die Bekanntheit in der Bevölkerung ist hoch (83 Prozent). Fast jede/r Zweite hat es zudem bereits genutzt. Auch in der Schweiz ist ein derartiges Portal verfügbar, welches im laufenden Betrieb weiterentwickelt wird. Der Mehrheit der Schweizer BürgerInnen ist es bekannt (59 Prozent), ein Viertel hat bereits darauf zugegriffen.

▼ Kennen Sie das österreichische Internetportal für digitale Amtswege www.oesterreich.gv.at? Kennen Sie das Portal mit digitalen Informationen und Angeboten der Schweizer Behörden ch.ch?

BASIS: Alle Befragten – AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent

▼ Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Aktuelle Nutzung

Das Bewusstsein für digitale Verwaltungsangebote bleibt nahezu unverändert.

▸ Wer einen starken Anstieg der Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsangebote in den vergangenen zwölf Monaten vermutet hat, wird von den Ergebnissen überrascht sein.

Die aktuelle Nutzung von E-Government hat sich in Deutschland in diesem Zeitraum so gut wie nicht verändert: Nach wie vor nutzt rund die Hälfte der BürgerInnen in Deutschland E-Government. Erst wenn man das Niveau von 2021 mit der Nutzung im Jahr 2019, d. h. vor der Corona-Pandemie, vergleicht, wird ein leichter Anstieg sichtbar. Dieses Plus von vier Prozentpunkten hat der E-Government-Nutzung zur Überwindung der 50-Prozent-Hürde verholfen.

DE

Stadt und Land: Menschen im städtischen Gebiet haben 2021 zu einem deutlich höheren Anteil E-Government genutzt (57 Prozent) als die Online-Bevölkerung auf dem Land (48 Prozent). Im Einklang dazu erzielt der Stadtstaat Hamburg die höchste Nutzungsquote (62 Prozent) (mehr Ergebnisse siehe Kapitel „Bundesland-Spezial“, S. 33).

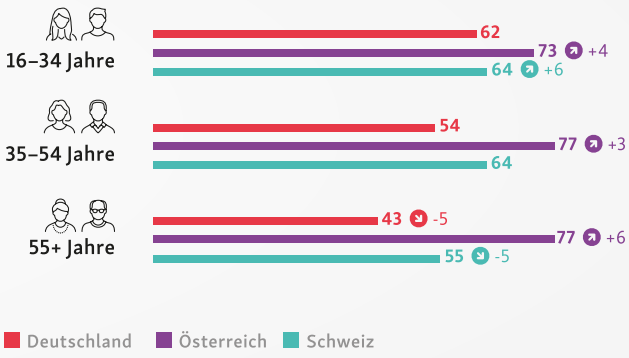
DE

„Es gab keinen Anlass“ – diesen Grund nennen vier von fünf BürgerInnen, die E-Government in den vergangenen zwölf Monaten nicht genutzt haben. Der Anteil derer, die Bedarf hatten, aber lieber aufs Amt gegangen sind, liegt bei gerade einmal elf Prozent. Grundsätzlich ist die Vorliebe für den persönlichen Kontakt auf dem Amt aber das wichtigste Argument gegen eine (intensivere) Nutzung von E-Government (siehe Kapitel „Barrieren“, S. 27). Aufgrund des engen Zusammenhangs von aktueller Nutzung und aktuellem Bedarf, reicht der Blick auf die letzten zwölf Monate nicht aus. Auch die genutzten Leistungen, die über diesen Zeitraum hinausgehen, müssen betrachtet werden (siehe dazu Kapitel „Bisherige Nutzung“, S. 18; ausführliche Informationen zur Messung, S. 13).

Menschen unter 35 Jahren: Wie im Jahr zuvor hat die Altersgruppe unter 35 Jahren in Deutschland bei der Nutzung die Nase vorn, das Niveau ist gleichbleibend. In der jüngsten Altersgruppe gibt es in AT und CH im Vergleich zu 2020 einen Nutzungszuwachs.

Menschen ab 55 Jahren: In Deutschland und der Schweiz haben vor allem ältere Menschen deutlich weniger Kontakt zu Online-Behördendiensten als Menschen aus jüngeren Altersgruppen.

▼ E-Government Nutzung nach Alter



DE

Zukunftsszenario No-Stop-Government: Die Abwicklung von E-Government ohne aktives Zutun der BürgerInnen ist in Deutschland derzeit eher Vision als Wirklichkeit. Die Idee: Die Verwaltung löst proaktiv eine Leistung aus. In ferner Zukunft könnte die automatisierte Abwicklung die klassischen Prozesse und Wege teilweise ersetzen. Die bewusst wahrgenommene Nutzung von E-Government würde sich so langfristig verringern (Details zur empirischen Messung von E-Government siehe S. 13).

Bisher stecken Anwendungen wie das geplante antragslose Elterngeld „Einfach Leistungen für Eltern" (ELFE) der Freien Hansestadt Bremen noch in den Kinderschuhen.

Patricia Wrzesniewski
Public Sector Executive, Change & Transformation
Capgemini Deutschland

Nutzen für BürgerInnen sowie deren Zufriedenheit mit Online-Diensten müssen in den Fokus einer Kommunikationsoffensive

Trotz steigender Bekanntheit und Verfügbarkeit digitaler Dienste, ist die Nutzung in Deutschland 2020/21 leicht rückläufig. Nur 52 Prozent der BürgerInnen nutzten verfügbare Angebote. Es sind zwar elf Prozentpunkte mehr als 2017 – bei Verabschiedung des Onlinezugangsgesetzes – aber zwei Prozentpunkte weniger als noch im Vorjahr. Zu den Hauptbarrieren gehörten insbesondere Online-Dienste mit Medienbrüchen. Unzufriedene NutzerInnen kehren leider nur schwer zurück und verbreiten aktiv ihre schlechte Erfahrung. Gleichzeitig gibt es positive Resonanz für „Einer-für-Alle" (EfA)-Dienste. Handlungsempfehlung: Dienste-Bewertung integrieren, Nachnutzung guter EfA-Angebote forcieren und die VerwaltungsmitarbeiterInnen als Multiplikatoren für Kulturwandel & Transformation einbinden. Zudem sind die von der Initiative D21 beim Digitalgipfel eingebrachten Impulse zur „Akzeptanz & Nutzung von E-Government aus BürgerInnen Perspektive" weiterhin aktuell.

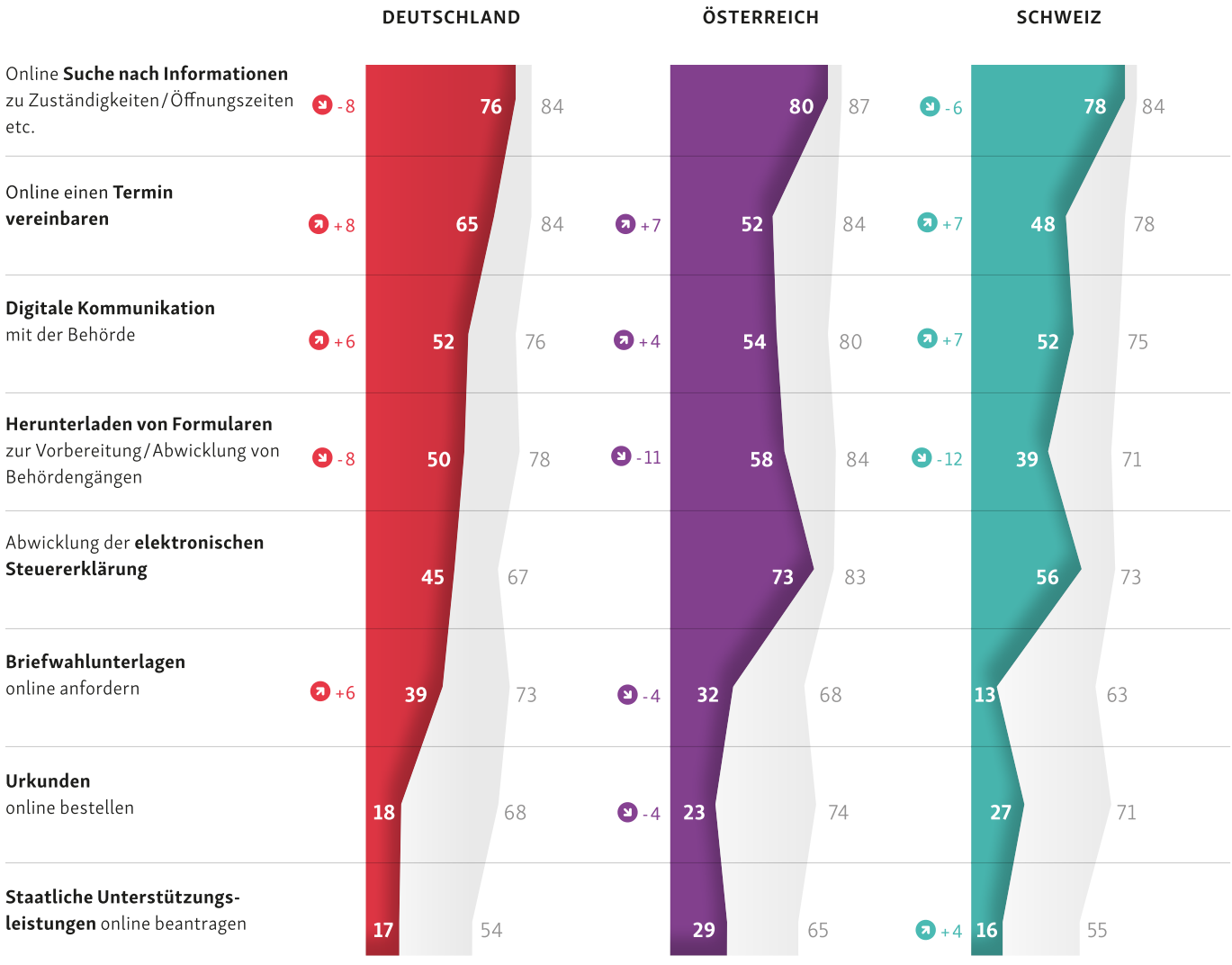
Bisherige Nutzung konkreter Dienste

Kein Schub in der Nutzung, sondern eher ein Auf und Ab bei einzelnen Leistungen.

Zwar liegt die aktuelle Nutzung von E-Government in Deutschland insgesamt bei 52 Prozent (siehe S. 16), doch immerhin neun von zehn BürgerInnen haben irgendwann schon einmal mindestens eine Dienstleistung im Bereich E-Government in Anspruch genommen.

▸ Das Spektrum reicht dabei von der stark genutzten Informationssuche im Netz (Nutzungsquote von 76 Prozent) bis hin zu speziellen Angeboten wie der Online-Beantragung staatlicher Unterstützungsleistungen (17 Prozent).

▼ Gerne möchten wir von Ihnen im Folgenden wissen, welche Online-Bürgerinformationen bzw. -dienste (ggf. auch über eine App) Sie bereits online genutzt haben und zukünftig gerne über das Internet nutzen möchten.



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

In allen drei Ländern gibt es im Jahr 2021 starke Anstiege bei den beiden Anwendungen „digitale Kommunikation mit der Behörde“ und „Online-Terminvereinbarung“.

▸ Insbesondere der Zuwachs bei Letzterer ist auch ein Effekt entsprechender Vorgaben vor dem Hintergrund der Pandemie-Bekämpfung (siehe Kapitel „Corona-Effekte“, S. 29).

Auch **Briefwahlunterlagen** werden in Deutschland häufiger online angefordert als zuvor (Tendenz steigend). 73 Prozent der BürgerInnen können sich vorstellen, künftig Briefwahlunterlagen online anzufordern. **Die Nutzung dieser Dienstleistung in Deutschland liegt mit 39 Prozent höher als in den Nachbarländern** und auch höher als im Vorjahr, was wiederum für vorhandenen Bedarf, gerade in Wahljahren, charakteristisch ist. Rheinland-Pfalz, wo im März 2021 Landtagswahlen stattfanden, ist das Bundesland mit der höchsten Nutzung der digitalen Anforderung von Briefwahlunterlagen (51 Prozent), gefolgt von Hessen, Bayern und Baden-Württemberg. Auch in Baden-Württemberg fanden im März 2021 Landtagswahlen statt.

Vorbereitende Aktivitäten wie die Online-Suche zu Zuständigkeiten oder Öffnungszeiten sowie der Download von Formularen etc. sind hingegen zwar nach wie vor sehr stark verbreitet (im Sinne von Nutzung und Bekanntheit), wurden jedoch vor allem in Deutschland und in der Schweiz **weniger genutzt als in den Jahren zuvor**. Zum einen kann dieses Ergebnis im Kontext der Corona-Pandemie gesehen werden. Wenn man keinen Termin auf dem Amt wahrnehmen kann oder möchte, fallen auch entsprechende Vorbereitungen weg, die Suchbegriffe „Öffnungszeit“ und „Zuständigkeit“ sind aufgrund (der Vermutung) geschlossener Ämter weniger relevant. Zum anderen kann der Rückgang der Terminvorbereitung auch bedeuten, dass E-Government-Angebote inzwischen häufiger digital durchgängig verfügbar sind. Denn dadurch braucht der/die AntragstellerIn nicht zum Amt zu gehen, und das Herunterladen (und Ausdrucken) von Formularen wird obsolet. Die Online-Beantragung staatlicher Unterstützungsleistungen ist auf geringem Niveau (17 Prozent). Auf Nachfrage bei den NutzerInnen, um welche staatlichen Leistungen es sich bei ihrem Online-Antrag gehandelt habe, wurden pandemierelevante Hilfen wie Kurzarbeitergeld (9 Prozent) und Soforthilfen für Selbstständige und Kleinbetriebe (12 Prozent) kaum genannt.

Viele weitere Dienstleistungen wurden bisher wenig genutzt (sind auch teilweise wenig bekannt), würden aber von den BürgerInnen potenziell genutzt werden. Dass in der **Nutzungsbereitschaft großes Potenzial** liegt, ist seit dem eGovernment MONITOR 2020 bekannt. Dort wurden unterschiedliche NutzerInnentypen entwickelt, deren Betrachtung dabei hilft, E-Government bedarfsgerecht zu gestalten. **„Künftige VielnutzerInnen“** sind dieser Typologie zufolge die größte Gruppe (32 Prozent der Online-Bevölkerung ab 18 Jahren). Ihre Offenheit und Nutzungsbereitschaft gegenüber E-Government ist sehr groß. Ihr Wunsch nach Nutzung übersteigt ihre Kenntnis von E-Government-Angeboten. Sie sind die Gruppe mit dem größten Potenzial für E-Government in der Zukunft. Um dieses Potenzial zu erschließen, d. h. diese Gruppe abzuholen, bedarf es Aufklärung und einer besseren Auffindbarkeit von Angeboten im Netz (Details siehe eGovernment MONITOR 2020, S. 36ff).

32 %
Künftige Viel-NutzerInnen

- **48 % sind zwischen 25 und 44 Jahre**
- **26 % haben eine hohe Bildung**
- **53 % sind Frauen**
- **71 % nutzten** E-Government in den letzten 12 Monaten; 75 % sind daran interessiert, ihr Wissen im Bereich Computer, Internet und digitale Themen auszubauen; für 68 % hätte es negative Auswirkungen auf ihr tägliches Leben, wenn es das Internet und die digitalen Geräte morgen nicht mehr gäbe
- **48 % sagen**, der benötigte Service wird online nicht angeboten; 47 % mangelt es an Durchgängigkeit

Ergebnisse der Nutzertypologie im eGovernment MONITOR 2020

Personalausweis heute und morgen in Deutschland

Der Kreis der AnwenderInnen der Online-Ausweisfunktion in Deutschland bleibt überschaubar klein.

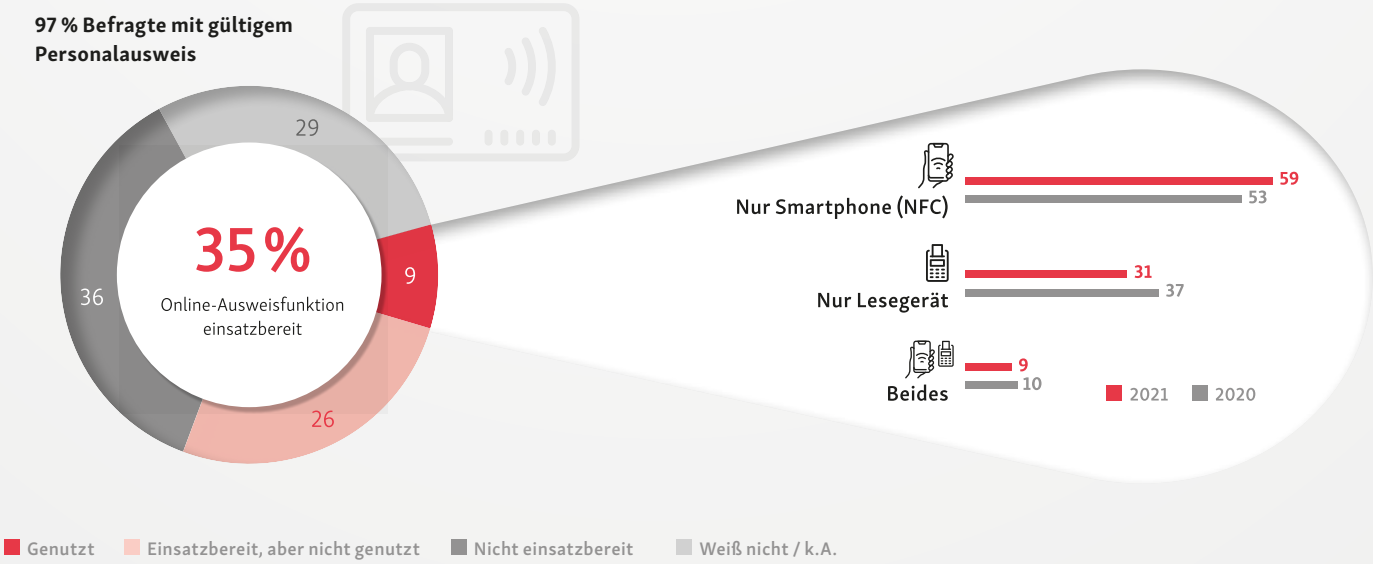
Ende 2020 sind die letzten Personalausweise der alten Generation ausgelaufen. Wer nun einen gültigen deutschen Personalausweis hat, besitzt den neuen Personalausweis (nPA), der sich in erster Linie durch sein Scheckkartenformat sowie den implementierten Chip auszeichnet.

▸ Um die Online-Ausweisfunktion nutzen zu können, müssen BürgerInnen diese mit einem PIN-Verfahren aktivieren. Die aktivierte Online-Ausweisfunktion ermöglicht schließlich die digitale Identifikation bei staatlichen und privatwirtschaftlichen Online-Dienstleistungen. Seit 2017 ist die Online-Ausweisfunktion automatisch bei jedem neu ausgestellten Personalausweis aktiviert.

Tatsächlich genutzt wird die digitale Identifikationsmöglichkeit bisher aber nur von einem geringen Teil, nämlich neun Prozent aller InhaberInnen eines Personalausweises (unverändertes Niveau im Vergleich zu 2020).

Der Anteil derer, die die Online-Ausweisfunktion aktiviert haben bzw. denen bewusst ist, dass diese Funktion in ihrem Ausweis aktiviert ist, liegt aktuell bei rund einem Drittel (35 Prozent). Gegenüber dem Vorjahr ist das Bewusstsein für die Online-Ausweisfunktion damit leicht angestiegen (+4 Prozentpunkte). Da die Funktion seit vier Jahren standardmäßig einsatzbereit ausgeliefert wird, ist allerdings zu vermuten, dass die tatsächliche Verbreitung onlinefähiger Personalausweise die bewusste Wahrnehmung in der Bevölkerung nach wie vor übersteigt. Daraus ergibt sich der Bedarf, das Bewusstsein und die Bekanntheit der Funktion in der Bevölkerung zu erhöhen, um die notwendige Grundvoraussetzung für eine mögliche Nutzung überhaupt zu schaffen.

▼ Ist bei Ihrem Personalausweis die Online-Ausweisfunktion einsatzbereit? Haben Sie die Online-Ausweisfunktion Ihres Personalausweises schon einmal genutzt? Über welche Schnittstelle?



BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n = 7.364); Hinweis: andere Darstellung als im eGovernment MONITOR 2020, Zahlen aufgrund unterschiedlicher Basis nicht vergleichbar.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis, die schon einmal die Online-Ausweisfunktion genutzt haben – DE (n = 659)

Antonia Maas
Leiterin Unternehmenskommunikation & Public Affairs, Bundesdruckerei

Sicher ausweisen im Netz

Die Online-Ausweisfunktion ist ein Garant für sichere digitale Identitäten. Noch wird sie recht selten genutzt. Umso wichtiger ist das Smart-eID-Gesetz, das es ermöglicht, sie nun nutzerfreundlich aufs Smartphone zu bringen. Die Novelle der eIDAS-Verordnung könnte sie zur Kernkomponente einer Wallet machen – und so eine sichere Identifizierung für unzählige digitale Anwendungen ermöglichen.

Unwissenheit ist 2021 die meistgenannte Barriere, die der Nutzung der Online-Ausweisfunktion entgegensteht.

▸ Ein Fünftel begründet das Nicht- oder Deaktivieren der Online-Ausweisfunktion mit der Unkenntnis, was diese Funktion sei. Fast ebenso viele geben an, dass ihnen keine Anwendungsmöglichkeiten bekannt seien und dass sie keinen Mehrwert dieser Funktion wahrnähmen (jeweils 18 Prozent). In der Aufklärungsarbeit braucht es also neben der generellen Erklärung der Funktion auch klar benannte Anwendungsmöglichkeiten, die einen Mehrwert für die BürgerInnen darstellen.

Das Smartphone hat sich als Schnittstelle etabliert.

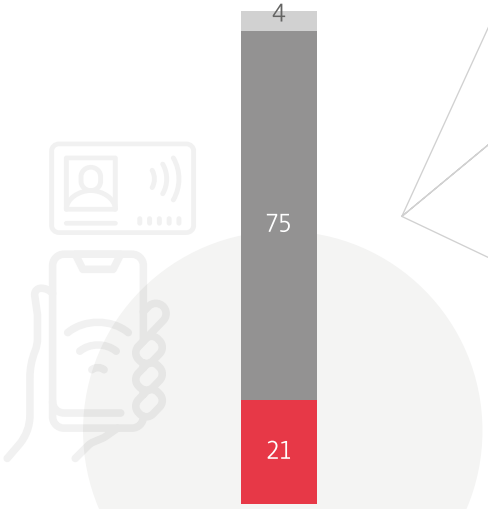
▸ Für die Anwendung stehen derzeit zwei Möglichkeiten zur Wahl: das Smartphone (über den Near-Field-Communication-Übertragungsstandard (NFC)) oder ein zusätzliches Lesegerät. Für jeden Vorgang wird die Ausweiskarte mit dem gewählten Gerät eingelesen. Der Trend geht immer stärker zur Nutzung mit dem Smartphone, bereits jetzt entscheiden sich 59 Prozent der NutzerInnen für die alleinige Nutzung dieser Variante (+6 Prozentpunkte gegenüber 2020).

Jedoch zeigt sich auch bei der Identifikation per Smartphone, dass die Bekanntheit die größte Hürde darstellt.

Drei Viertel aller befragten BesitzerInnen eines gültigen Personalausweises wissen nicht, dass man das Smartphone als Schnittstelle benutzen kann.

▸ Bei den über 60-Jährigen liegt die Unkenntnis sogar bei 82 Prozent, bei den unter 30-Jährigen immerhin bei 63 Prozent. Unter denjenigen, die die Online-Ausweisfunktion zwar einsatzbereit haben, aber nicht nutzen, wissen lediglich 28 Prozent, dass sie ihr Smartphone als Schnittstelle verwenden könnten. Gerade in dieser Personengruppe geht durch die Unkenntnis viel Nutzungspotenzial verloren.

▼ Kennen Sie die Möglichkeit, den Online-Ausweis mobil mit dem Smartphone zu nutzen? Dazu muss man die Ausweiskarte an das Smartphone legen.



Bekanntheit, dass das Smartphone zur digitalen Identifikation verwendbar ist

Ja Nein Weiß nicht / k.A.

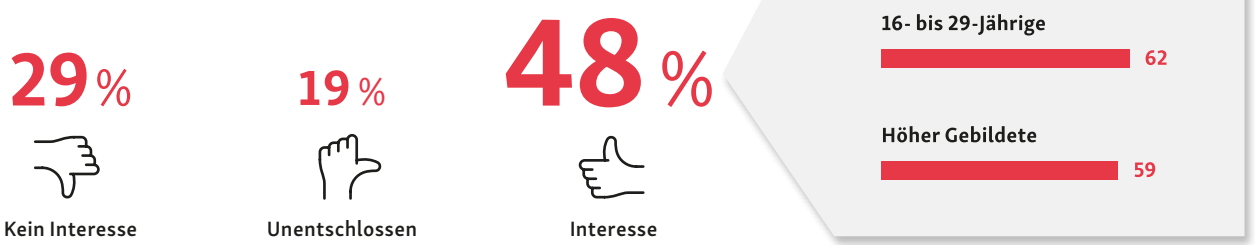
BASIS: Alle Befragten, die einen gültigen Personalausweis besitzen – DE (n = 7.364); Angaben in Prozent

Digitaler Ausweis morgen: Jede/r Zweite äußert Interesse am zukünftig geplanten Single-Sign-On-Verfahren via Smartphone.

▸ Im Einklang mit dem Trend, das Smartphone als Identifikation zu verwenden, z. B. beim mobilen Bezahlen, stehen die Pläne zum Single-Sign-On-Verfahren: Mit diesem neuen Verfahren wird digitale Identifikation künftig einfacher. Nach einmaliger Registrierung der Ausweiskarte in der Smartphone-App muss der Ausweis für die digitale Identifikation nicht mehr an das Smartphone gelegt werden. Die Daten bleiben dauerhaft und verschlüsselt im Smartphone hinterlegt. Dieses Szenario stößt bei fast der Hälfte der deutschen BürgerInnen auf Interesse. Nur ein geringer Teil bleibt unentschlossen und weniger als ein Drittel kann keinen persönlichen Nutzen erkennen.

Das größte Interesse an der Speicherung der Ausweisdaten auf dem Smartphone haben die unter 30-Jährigen (62 Prozent). Auch E-Government-Affine, bzw. Personen, die bereits Online-Behördendienste genutzt haben, sowie Personen mit Hochschulbildung sind sehr aufgeschlossen, mit einem Interesse um die 60 Prozent. Die Smart-eID ermöglicht BürgerInnen die Speicherung ihres Online-Ausweises in ihrem Smartphone. An weiteren Projekten, wie der Basis-ID, wird gearbeitet.

▼ **Künftig können Sie sich direkt mit dem Smartphone online ausweisen, das Anlegen der Karte entfällt. Dafür müssen Sie einmalig die Informationen Ihres Personalausweises auf Ihrem Smartphone hinterlegen. Ihre Ausweisdaten werden dauerhaft und sicher verschlüsselt gespeichert. Wie interessant finden Sie diese Möglichkeit?**



BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n = 7.364); Angaben in Prozent; Top2-Boxes / Bottom2-Boxes auf einer Skala von 1 = sehr interessant bis 5 = überhaupt nicht interessant

Jürgen von der Lehr
Head of Strategy and Business Development,
ING Deutschland

Der Ausweis gehört auf das Smartphone

Mit der Online-Ausweis Funktion ist Deutschland ein Pionier in Sachen digitale Identitäten. Der Erfolg bleibt allerdings nach 11 Jahren hinter den Erwartungen zurück – auch wenn COVID-19 zu einem Anstieg der Nutzung geführt hat. Der Schlüssel zum Erfolg liegt in einer an den Bedürfnissen der NutzerInnen ausgerichteten Customer Experience. Daher ist es wichtig, dass zukünftig die Ausweisdaten auf dem Smartphone gespeichert werden können. Denn das Smartphone ist fester Bestandteil des digitalen Alltags und zu einem ständigen Begleiter geworden. Regierung, Wirtschaft und Verwaltung müssen gemeinsam an einer Lösung arbeiten, um für eine hohe Akzeptanz auf Seiten aller Beteiligter zu sorgen. Denn Wirtschaft und Verwaltung vereint die Notwendigkeit, ihre NutzerInnen digital zu identifizieren.

Digitale Identifikation in Österreich

38 Prozent der österreichischen BürgerInnen ohne digitale Identität (E-ID) planen eine entsprechende Aktivierung (2020: 31 Prozent).

▼ Haben Sie oesterreich.gv.at als App (Digitales Amt App) bereits auf Ihrem Smartphone in Verwendung?

26 % **der Smartphone-VerwenderInnen haben die Digitales Amt App in Verwendung.**

Nutzung oesterreich.gv.at als App mit aktivierter Handy-Signatur

Ja, ich habe die Handy-Signatur auch in der App aktiviert

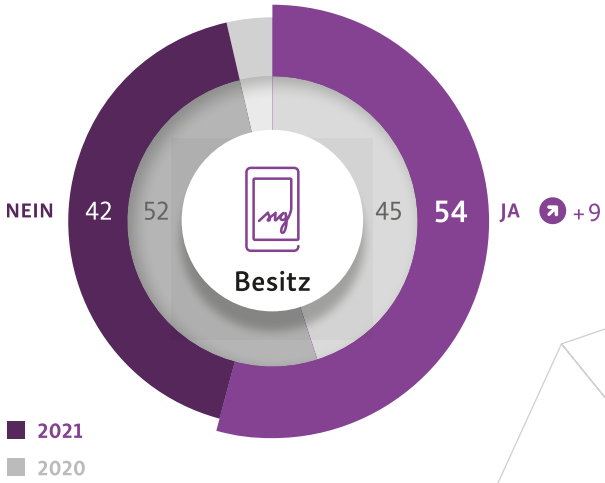
16

Ja, ich nutze die App ohne Aktivierung

11 +6

BASIS: Alle Befragten mit Smartphone-Besitz – AT (n = 953); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

▼ Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?



BASIS: Alle Befragten in Österreich – AT (n = 1.002); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

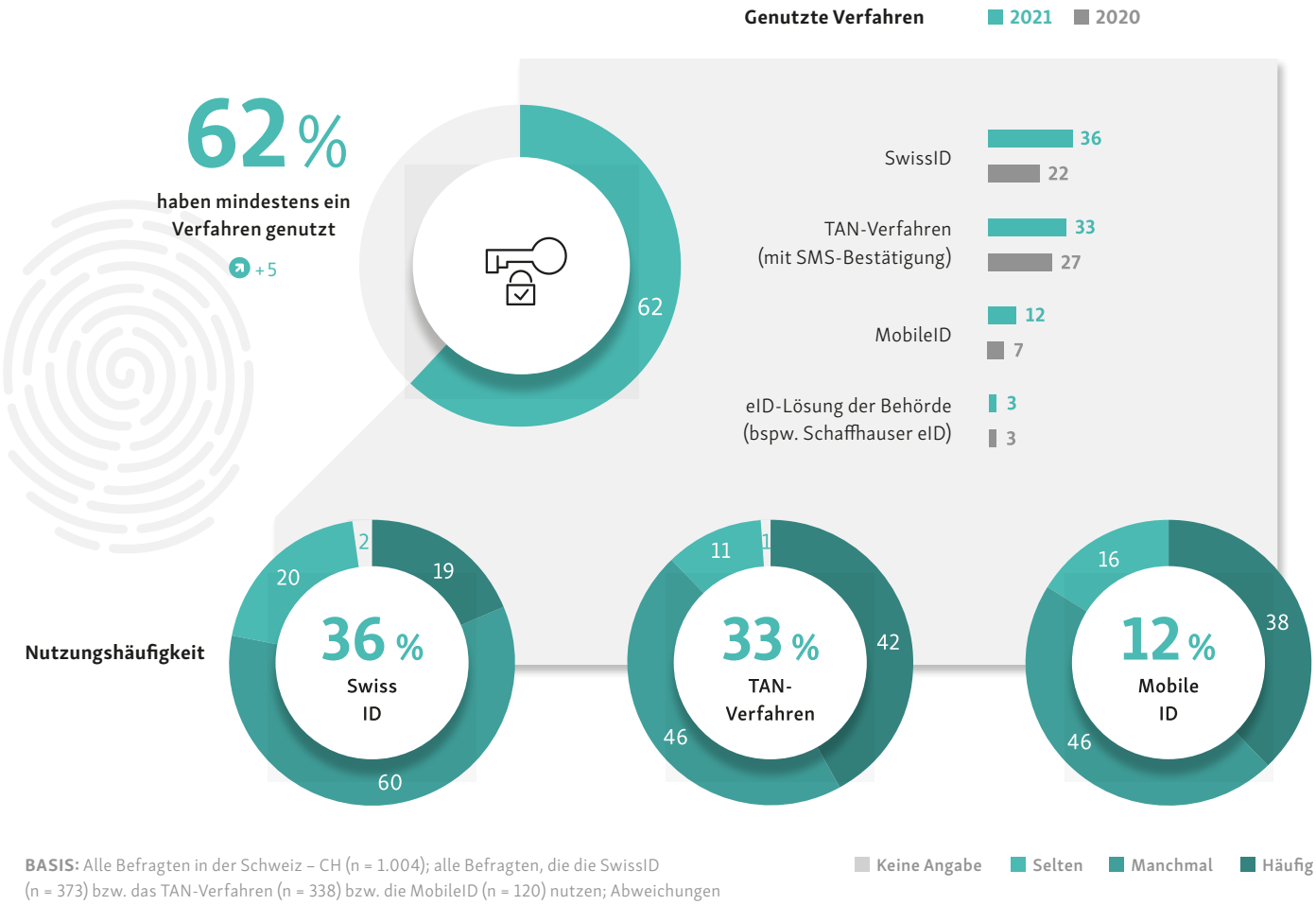
In Österreich ist das Interesse an digitaler Identifikation im Behördenkontext 2021 deutlich gestiegen. Aktuell nutzt mehr als die Hälfte der BürgerInnen eines der bereitgestellten Verfahren.

▸ Durch ein Plus von neun Prozentpunkten gegenüber letztem Jahr gibt es nun eine Mehrheit an NutzerInnen von Handy-Signatur oder Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion (54 Prozent). Einen ähnlich starken Anstieg gab es zuletzt 2019. Bemerkenswert ist, dass auch das Potenzial gestiegen ist: Ein größerer Anteil an Nicht-NutzerInnen äußert Interesse an zukünftiger Verwendung (+7 Prozentpunkte).

Auch die App-Version des E-Government-Portals „oesterreich.gv.at" verzeichnet einen Zuwachs, ein Viertel aller SmartphonebesitzerInnen hat das „Digitale Amt" nun im Einsatz. Dabei ist der Anteil an AnwenderInnen mit aktivierter Handy-Signatur gleichgeblieben, der Anstieg geht ausschließlich auf NutzerInnen ohne Aktivierung zurück. Bei dieser Personengruppe ist es wahrscheinlich, dass sie auch das Single-Sign-On-Verfahren künftig aktivieren werden, um den vollen Funktionsumfang der App nutzen zu können.

Digitale Identifikation in der Schweiz

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



BASIS: Alle Befragten in der Schweiz – CH (n = 1.004); alle Befragten, die die SwissID (n = 373) bzw. das TAN-Verfahren (n = 338) bzw. die MobileID (n = 120) nutzen; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Die Mehrheit der EidgenossInnen nutzt digitale Identifizierungsverfahren. Am beliebtesten sind die Varianten SwissID und TAN-Verfahren.

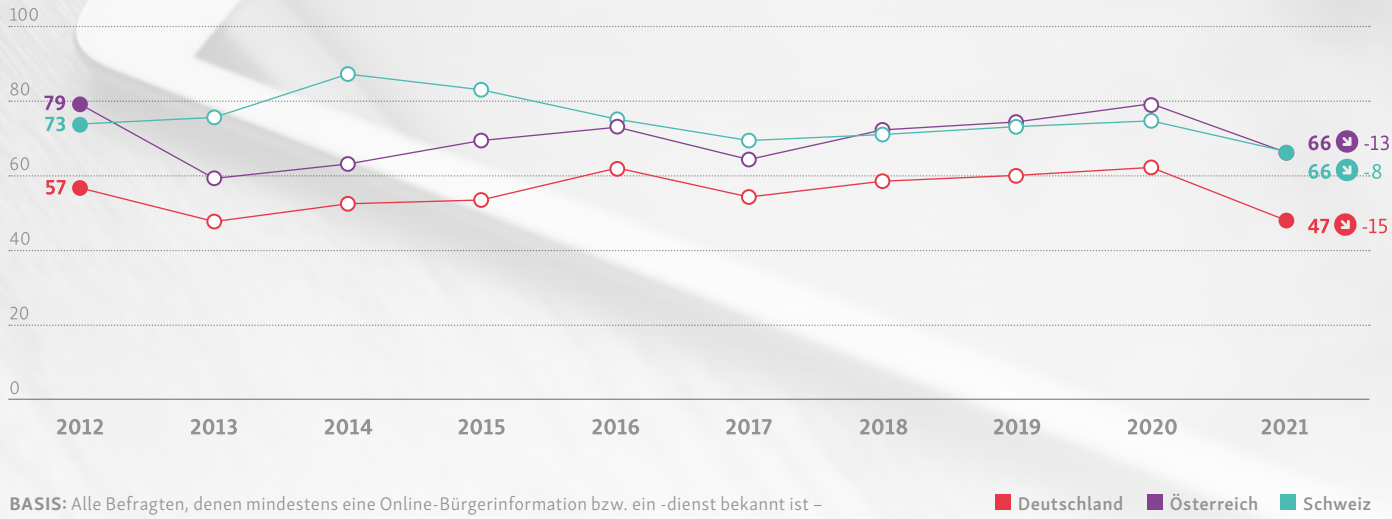
▸ In der Schweiz stehen mehrere Identifizierungsverfahren zur Wahl, wobei das Angebot im letzten Jahr durch die Einstellung der SuisseID stärker gebündelt wurde. Es profitiert die ähnliche Lösung SwissID, die nun von 36 Prozent der Schweizer BürgerInnen genutzt wird und damit das TAN-Verfahren als bisherige Nummer eins knapp auf den zweiten Rang verweist (33 Prozent NutzerInnen). Auf niedrigerem Niveau, aber mit verhältnismäßig starkem Wachstum präsentiert sich die Mobile ID mit einer annähernden Verdoppelung der Nutzerschaft auf aktuell zwölf Prozent. Ein gleichbleibend geringer Anteil entfällt auf behördeneigene Lösungen wie die Schaffhauser eID.

Insgesamt nutzen 62 Prozent der Schweizer BürgerInnen mindestens eines der genannten Verfahren, das ist eine leichte Steigerung (+5 Prozentpunkte) zum letzten Jahr. Das teils starke Wachstum der einzelnen Dienste lässt sich stattdessen mit einem Trend zur Mehrfachnutzung erklären: 2020 wurden durchschnittlich 1,1 Dienste genutzt, im Jahr 2021 sind es bereits 1,4 Dienste. In der Nutzungsintensität liegen dabei TAN-Verfahren und MobileID vorn. Sie werden von ihren jeweiligen AnwenderInnen besonders häufig genutzt. Die SwissID gehört zwar öfter zum Repertoire, kommt aber seltener zum Einsatz – bei MehrfachnutzerInnen möglicherweise als Zweitlösung.

03

ZUFRIEDENHEIT MIT E-GOVERNMENT

▼ Wie zufrieden sind Sie mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt / Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet insgesamt?



BASIS: Alle Befragten, denen mindestens eine Online-Bürgerinformation bzw. ein -dienst bekannt ist – DE (n = 7.395); AT (n = 985); CH (n = 959); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten; Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden

Starker Rückgang: Die Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot ist in allen drei D-A-CH-Ländern 2021 erheblich gesunken. Insbesondere in Deutschland übersteigt die Erwartungshaltung der BürgerInnen das aktuelle Angebot.

▸ Das Zufriedenheitsniveau mit digitalen Behördenangeboten ist in Deutschland in diesem Jahr auf das Rekordtief von 47 Prozent zurückgefallen. Die Einbußen sind groß, sie betragen 15 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Unterschiedlich stark ausgeprägt ist die Zufriedenheit in den einzelnen Bundesländern. Am zufriedensten sind BürgerInnen aus Hamburg (59 Prozent) und Bremen (56 Prozent) (ausführlichere Informationen dazu siehe „Bundesland-Spezial", S. 33). Insgesamt zufriedener sind StädterInnen (52 Prozent) im Vergleich zu Menschen auf dem Land (43 Prozent).

Auch Österreich und die Schweiz verzeichnen starke Rückgänge. Besonders schmerzhaft ist in beiden Ländern, dass sich im letzten Jahr knapp drei Viertel der BürgerInnen beider Staaten zufrieden zeigten – aktuell sind es nur mehr zwei Drittel.

Die Erwartungshaltung der Menschen hinsichtlich digitaler Dienstleistungen scheint sich im Laufe der Corona-Pandemie in allen drei Ländern gewandelt zu haben. Die Erfahrungen des pandemiebedingten Lockdowns haben aufgezeigt, was durch digitale Technologie möglich ist und wie schnell und unbürokratisch entsprechende digitale Angebote geschaffen werden können. Spätestens im zweiten Corona-Jahr können die Erwartungen an E-Government mit dem rasanten digitalen Fortschritt der Privatwirtschaft nicht mehr mithalten.

Staatsministerin Judith Gerlach, MdL
Bayerisches Staatsministerium für Digitales

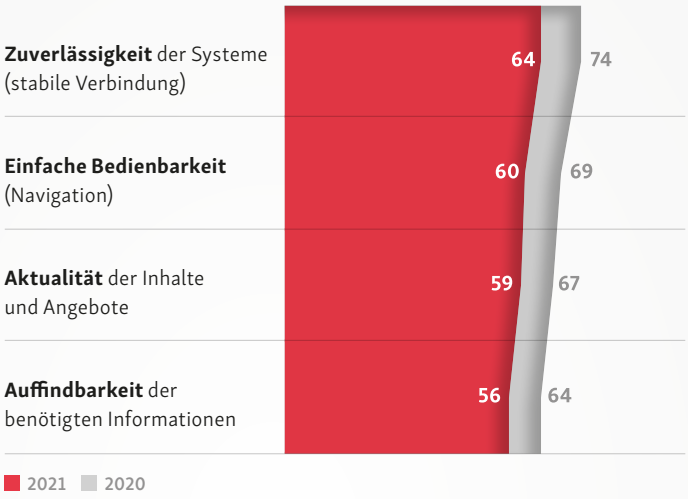
DIGITAL FIRST MIT DEM MENSCHEN IM MITTELPUNKT

Die Erwartungshaltung der Menschen an Online-Angebote der Verwaltung ist gerade in den letzten Monaten während der Pandemie noch mal angestiegen. Zu Recht erwarten sie, dass Verwaltungsleistungen genauso einfach online erledigt werden können, wie man beispielsweise eine Reise bucht oder shoppt.

Deshalb ist die digitale Verwaltung inzwischen ein „Must-have". Mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes baut das bayerische Digitalministerium das Angebot derzeit massiv aus. Zudem wollen wir in Bayern den Grundsatz „Digital First" im Bayerischen Digitalgesetz fest verankern.

Es geht aber auch darum, die Online-Services eng im Austausch mit den Bürgerinnen und Bürgern zu erstellen. Daher entwickeln wir in unseren bayerischen Innovationslaboren die Dienste gemeinsam mit den potenziellen Nutzerinnen und Nutzern und binden diese fortwährend durch Nutzungstests ein. So können sie von Anfang an ihre Bedürfnisse in die Gestaltung der Online-Services einbringen. Wir wollen digitale Verwaltung serviceorientiert, effektiv und nutzerfreundlich gestalten. Online allein genügt nicht!

▼ Zufriedenheit mit einzelnen Aspekten des Online-Angebots



BASIS: Alle Befragten, die das Online-Angebot ihrer Stadt / Gemeinde kennen – DE (n = 6.567); Angaben in Prozent; Abweichungen in Prozentpunkten; Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden

Neben dem Gesamtniveau sinkt auch die Zufriedenheit mit einer Reihe funktionaler Aspekte von E-Government-Angeboten in Deutschland.

▸ Sämtliche abgefragte Kriterien zur Zufriedenheit mit dem digitalen Angebot der Behörden wurden in Deutschland 2021 schlechter bewertet als im Jahr zuvor. Die markantesten Rückgänge liegen bei acht bis zehn Prozentpunkten und betreffen die Aspekte Zuverlässigkeit der Systeme, Navigation im Sinne von einfacher Bedienbarkeit, Aktualität der Angebote und Auffindbarkeit benötigter Informationen (zur Bedeutung der Auffindbarkeit von Verwaltungsangeboten im Netz siehe S. 12).

Thomas Langkabel
National Technology Officer,
Microsoft Deutschland

Deutliche Hinweise zur Umsetzung des OZG

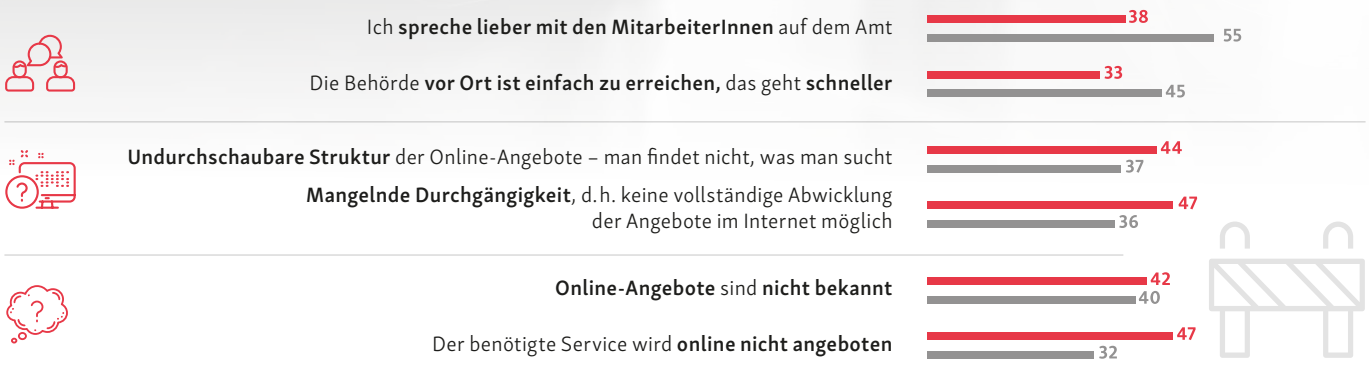
In der Pandemie haben Menschen nach Online-Alternativen gesucht, um ihr Leben zu organisieren und sich – vielleicht zum ersten Mal – mit E-Government-Diensten beschäftigt. Die Ernüchterung ist groß, Erwartungen werden auf breiter Front enttäuscht. Bequemlichkeit, Bedienbarkeit, Zuverlässigkeit aber auch Aktualität und Gestaltung lassen zu wünschen übrig – deutliche Hinweise für die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes.

BARRIEREN UND EINSTELLUNGEN

Barrieren

04

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



BASIS: Alle Befragten in DE – NutzerInnen (n = 4.131); Nicht-NutzerInnen (n = 3.462); Angaben in Prozent; Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden

NutzerInnen Nicht-NutzerInnen

Während Nicht-NutzerInnen Berührungsängste davon abhalten, E-Government zu nutzen, scheitern E-Government-NutzerInnen an Auffindbarkeit und Usability der digitalen Angebote.

▸ In allen drei Ländern sind fehlender persönlicher Kontakt mit VerwaltungsmitarbeiterInnen, unbekannte oder nicht auffindbare digitale Angebote sowie ein Mangel an Durchgängigkeit die Hauptbarrieren für die Nutzung von E-Government. Ein tieferer Blick führt jedoch in allen drei Ländern zu einem deutlich differenzierteren Bild.

Barrieren unterscheiden sich je nachdem, ob man schon Erfahrungen mit E-Government gemacht hat oder nicht.

Für diejenigen, die aktuell kein E-Government nutzen, sind persönliche Aspekte hinderlich. Sie nehmen an, dass die Behörde vor Ort einfacher zu erreichen ist (45 Prozent) und/oder dass es dort schneller geht als im Netz. Sie sprechen mehrheitlich lieber mit MitarbeiterInnen vor Ort (55 Prozent), obwohl sie die digitale Alternative nicht kennen. Sie umgehen das Unbekannte und setzen auf Bewährtes. Diese Hürden lassen sich als „Berührungsängste mit dem digitalen Amt" zusammenfassen.

Sind diese Berührungsängste erst einmal abgebaut, spielen die genannten persönlichen Aspekte als Barrieren eine nachgeordnete Rolle. Von den E-Government-NutzerInnen werden in erster Linie die mangelnde Durchgängigkeit, das unvollständige Angebot (jeweils 47 Prozent) und die undurchschaubare Struktur (44 Prozent) als Hürden wahrgenommen.

Altersbedingte Hürden in Deutschland

Barrieren sind stark altersabhängig. Ältere Generationen bevorzugen den direkten Kontakt vor Ort ohne genaue Vorstellung von Alternativen – Jüngere erheben konkrete Ansprüche an das digitale Angebot.

▸ Die detaillierte Altersauswertung für Deutschland zeigt: Empfindliche Altersunterschiede weisen auf eine grundsätzliche Asymmetrie in den Einstellungen der Generationen hin. Für ältere Personen spielt der persönliche Kontakt, aber auch die einfache Erreichbarkeit der Behörden vor Ort die größte Rolle. Ab 60 Jahren sind alle anderen Barrieren nur noch von untergeordneter Bedeutung. Es zeigt sich eine intensive Orientierung hin zum Vertrauten, der gewohnten Abwicklung am Schalter vor Ort, während eine konkrete Vorstellung der online angebotenen Alternativen mit zunehmender Alter geringer wird.

Bei den unter 50-Jährigen ist der persönliche Kontakt hingegen kein entscheidendes Argument und schafft es nicht einmal mehr in die Top 5 der Barrieren. In den jüngeren Altersgruppen geht es vielmehr um das Angebot an sich: Das Fehlen des benötigten Angebots ist die größte Hürde, gefolgt von der mangelnden Durchgängigkeit. Je jünger die Person, desto häufiger werden diese Hürden als Problem genannt. So stellt der Mangel am Angebot für 41 Prozent der 40- bis 49-Jährigen eine Hürde dar, bei den 18- bis 29-Jährigen sind es bereits 53 Prozent. Im Gegensatz zur älteren Bevölkerung scheitert es bei den Jüngeren nicht an Akzeptanz oder Nutzenvermutung der digitalen Variante, sondern am Gedanken einer unvollständigen und unzureichenden Angebotspalette. Die beschriebenen Altersunterschiede existieren in verstärkter Form auch in der Gruppe der E-Government-NutzerInnen.

Dr. Johann Bizer
Vorstandsvorsitzender von Dataport

Zeit für Easy Government

Wir müssen Online-Dienste so gestalten, dass BürgerInnen und Unternehmen die Services einfach nutzen können. Für „Easy Government" sind die Online-Dienste nutzerfreundlich zu gestalten. Online allein reicht allerdings nicht: Die Dienste müssen auch im Hintergrund über einen hohen Automatisierungsgrad verfügen. Konkret: Das Paradigma sind Online-Dienste wie ELFE (Einfach Leistungen für Eltern), nicht das „analoge Onlineformular".

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

Barrieren in Deutschland nach Alter	16–29	30–39	40–49	50–59	60–69	70+
Ich spreche lieber mit den MitarbeiterInnen auf dem Amt	37	41	39	47	59	61
Die Behörde vor Ort ist einfach zu erreichen	33	37	36	41	44	48
Undurchschaubare Struktur (man findet nicht, was man sucht)	45	46	40	37	38	36
Mangelnde Durchgängigkeit	51	49	40	39	34	29
Online-Angebote sind nicht bekannt	47	44	41	40	37	35
Der benötigte Service wird online nicht angeboten	53	47	41	35	32	27

60–69% 50–59% 40–49% 30–39% 20–29%

BASIS: Alle Befragten in DE – 16–29 Jahre (n = 1.445); 30–39 Jahre (n = 1.222); 40–49 Jahre (n = 1.326); 50–59 Jahre (n = 1.671); 60–69 Jahre (n = 1.519); 70+ Jahre (n = 668); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

CORONA-EFFEKTE

Nutzung während Corona

Im zweiten Jahr der Pandemie zeigen sich Auswirkungen auf das E-Government-Nutzungsverhalten bei der Mehrheit der BürgerInnen in allen drei Ländern. Ein klarer Digitalisierungsschub in der Verwaltung bleibt aber aus.

Negative Nutzungs-Effekte:

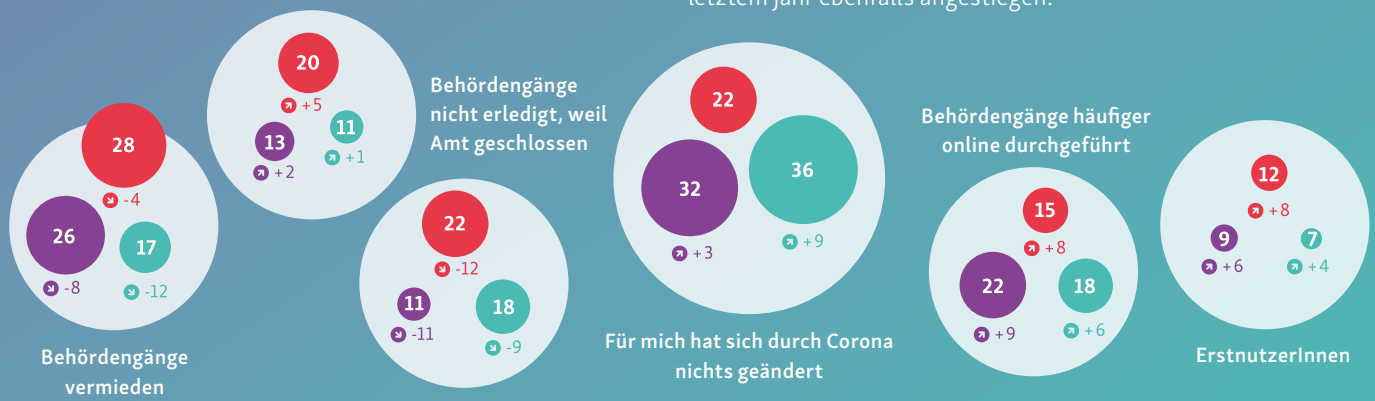
▸ Der Anteil der BürgerInnen, die ihre **Behördengänge nicht erledigen konnten**, weil Ämter geschlossen waren, hat zugenommen, insbesondere in Deutschland (20 Prozent, +5 Prozentpunkte). Hier stellt sich die Frage, warum diese Menschen ihr Anliegen nicht auf digitalem Weg erledigt haben. Die benötigten Leistungen waren entsprechend entweder online nicht verfügbar oder es war nicht bekannt, dass es auch eine digitale Lösung für dieses Anliegen gibt. Immerhin zwei von fünf Befragten geben in Deutschland als Barriere an, dass die Leistung online nicht verfügbar war oder dass viele digitale Leistungen nicht bekannt sind. Ein ähnliches Bild zeigt sich in Österreich und in der Schweiz.

Viele BürgerInnen vermeiden bzw. verschieben alle nicht unbedingt notwendigen Behördengänge. Im zweiten Jahr der Pandemie lässt dieser Trend jedoch nach, vor allem in Österreich und in der Schweiz. Es gibt in allen drei Ländern einen nennenswerten Anteil an BürgerInnen, für die sich durch Corona in Bezug auf ihre Behördengänge nichts geändert hat oder die keinen Bedarf hatten (in Deutschland jeweils ein Fünftel).

▼ Nutzung von E-Government-Angeboten*

Positive Nutzungs-Effekte:

▸ In allen drei Ländern zeigt sich ein **spürbarer Zuwachs** bei der Online-Terminvereinbarung und bei digitaler Kommunikation mit dem Amt. Der Rückgang des Herunterladens von Formularen zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen um acht Prozentpunkte für Deutschland wirft die Frage auf, ob die Angelegenheiten stattdessen durchgängig online durchgeführt wurden. Ein Hinweis darauf ist, dass mangelnde Durchgängigkeit 2021 weniger häufig (41 Prozent, -5 Prozentpunkte) als Barriere genannt wird. Der Anteil derjenigen, die aufgrund der Pandemie Behördengänge häufiger online durchgeführt haben, ist seit letztem Jahr ebenfalls angestiegen.



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (1.004); Angaben in Prozent; Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

*Details zur Nutzung ssiehe S. 18

Hinzu kommt ein starker Zuwachs von ErstnutzerInnen:

▸ In den ersten Monaten der Pandemie ließ sich nur ein geringer Teil der Online-Bevölkerung zur ersten oder häufigeren Nutzung von online Behördendiensten motivieren. Inzwischen hat sich dies gewandelt. 2021 misst der eGovernment MONITOR zwölf Prozent ErstnutzerInnen (weitere Informationen siehe Steckbrief ErstnutzerInnen).

Cornelia Gottbehüt
Leiterin Government & Public Sector Germany, EY

Wir müssen die pandemiebedingten ErstnutzerInnen von E-Government nachhaltig überzeugen

Der erschwerte persönliche Zugang zu Behörden und die Angst vor Ansteckung hat geholfen, mehr NutzerInnen für E-Government-Angebote zu gewinnen. Um ErstnutzerInnen und Vermeider-Innen langfristig zu überzeugen und „zu behalten", müssen Zugänge komfortabel, barrierefrei, verzahnt und mobil gestaltet werden.

STECKBRIEF „PANDEMIEBEDINGTE ERSTNUTZER:INNEN IN DEUTSCHLAND"

Genutzte Angebote

Online einen Termin vereinbaren	79	+14
Kraftfahrzeug online an-/um-/abmelden	27	+10

Nutzungsbereitschaft

Online-Beantragung staatlicher Unterstützungsleistungen	67	+13

Zufriedenheit 57 +10

Einstellungen

Ich kann mir gut vorstellen, (auch) zukünftig öfter Behördengänge digital durchzuführen	77	+7
Die digitale Abwicklung ist eine Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt	68	+2
Es wurden ausreichend viele Möglichkeiten zur digitalen Abwicklung angeboten	51	+11

Barrieren

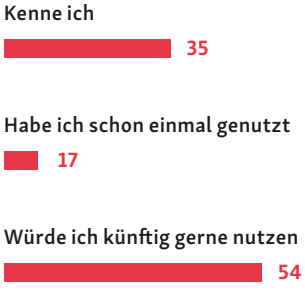
Befürchte negative Konsequenzen, wenn ich meine Daten nicht korrekt / unvollständig eingebe	44	+9
Unzureichende Hilfestellung durch die Behörden	46	+7
Sorgen bezüglich der Datensicherheit	35	+3

BASIS: Pandemiebedingte ErstnutzerInnen in Deutschland (n = 892); Angaben in Prozent; Abweichungen zu DE Gesamt in Prozentpunkten

Der Anteil online beantragter staatlicher Unterstützungsleistungen bleibt auch während der Corona-Pandemie gering.

▸ Obwohl der Bedarf an staatlichen Leistungen während der Pandemie stark angestiegen ist (Kurzarbeitergeld, Soforthilfen für Selbstständige und Unternehmen, steigende Zahl Arbeitssuchender etc.), ist die Zahl der online beantragten staatlichen Unterstützungsleistungen eher gering. Nur rund einem Drittel der BürgerInnen in Deutschland (und der Schweiz) ist bekannt, dass diese Leistungen online beantragt werden können (+5 Prozentpunkte gegenüber 2020) – wobei davon wiederum nur knapp die Hälfte diese Leistungen auch nutzten: Die Nutzung in Deutschland liegt bei 17 Prozent. Die Tatsache, dass die offiziellen Abrufzahlen des Bundesministerium für Arbeit und Soziales vor allem beim Kurzarbeitergeld höher sind, liegt daran, dass es (fast ausschließlich) die ArbeitgeberInnen sind, die die Mittel für ihre Beschäftigten beantragt haben.

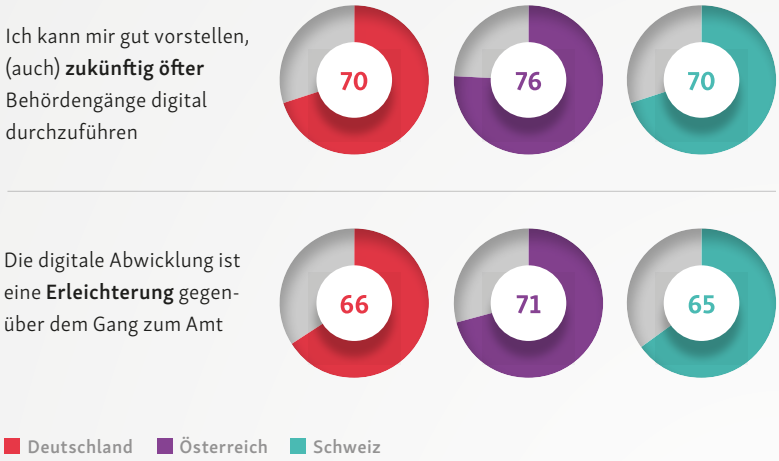
▼ Online-Beantragung staatlicher Unterstützungsleistungen



BASIS: Alle Befragten in Deutschland (n = 7.851); Angaben in Prozent

Einstellungen während Corona

▼ Vor dem Hintergrund der Corona-Pandemie: Inwieweit stimmen Sie folgenden Aussagen zu?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent, Top2-Boxes: stimme voll und ganz zu, stimme eher zu

Die Bereitschaft der Online-Bevölkerung, auch künftig E-Government zu nutzen, ist etwas geringer als zu Beginn der Pandemie: 70 Prozent in Deutschland und der Schweiz, 76 Prozent in Österreich.

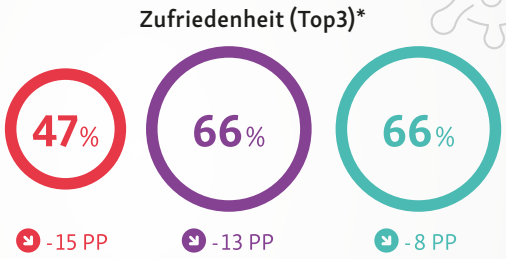
▸ Nach wie vor empfindet die klare Mehrheit die digitale Abwicklung als Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt (DE 66 Prozent, AT 71 Prozent, CH 65 Prozent). Aber auch diese Einstellung ist im zweiten Jahr der Corona-Pandemie etwas zurückgegangen. Neue Nutzungserfahrungen sind hinzugekommen: der Anteil derer, die glaubten, Behördengänge aufschieben zu können, ist gesunken. Zusätzlich haben vermehrt ErstnutzerInnen ihre Behördengänge digital erledigt. Im Ergebnis stellte sich offenkundig die Nutzung nicht immer als Erleichterung heraus. Dies steht im Einklang mit der deutlich abgesunkenen Zufriedenheit der BürgerInnen.

Zufriedenheit und Barrieren während Corona

Die Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten ist in diesem Jahr in allen drei Ländern stark gesunken. Dies zeigt, dass während der Corona-Pandemie ein Wandel in der Wahrnehmung von E-Government-Leistungen stattgefunden hat.

▸ Nur zwei von fünf BürgerInnen sind der Meinung, dass während der Pandemie ausreichend viele Möglichkeiten zur digitalen Abwicklung angeboten wurden. Dieser Befund legt nahe, dass sich die Erwartungshaltung gegenüber Angeboten im Bereich E-Government an die im Bereich der Privatwirtschaft angepasst hat. So hatten beispielsweise große Teile der Bevölkerung Kontakt mit durchgängigen und intuitiven Online-Einkaufsmöglichkeiten, womit viele scheinbar zufrieden waren. Denn es zeigt sich, dass sich die Mehrheit wünscht, diese auch in Zukunft zu nutzen (siehe S. 32).

Ein Indikator für die gestiegenen Erwartungen in der Bevölkerung ist, dass die Zufriedenheit mit der Vielfalt der Angebote deutlich gesunken ist. 2020 lag diese bei 62 Prozent, dieses Jahr nur noch bei 56 Prozent. Auch hier hat sicher der hohe Standard



in der Privatwirtschaft deutliche Erwartungen geweckt. Das passt auch dazu, dass die beiden häufigsten Hürden der 16- bis 29-Jährigen „Der benötigte Service wird online nicht angeboten“ (53 Prozent) und „Mangelnde Durchgängigkeit“ (51 Prozent) sind. Das ist die Altersgruppe mit der höchsten Nutzungsvielfalt und -intensität von privatwirtschaftlichen Angeboten (vgl. D21-Digital-Index 2020 / 21, S. 20–23).

Wie oben erwähnt wird mangelnde Durchgängigkeit von weniger Menschen als eine Barriere wahrgenommen als im letzten Jahr (41 Prozent, -5 Prozentpunkte). Gleichzeitig ist jedoch auch die Zufriedenheit mit der Durchgängigkeit der Online-Angebote um sieben Prozentpunkte gesunken (52 Prozent). Somit kann davon ausgegangen werden, dass nicht die Durchgängigkeit per se zurückgegangen ist (im Gegenteil), sondern dass diese nicht mit der von privatwirtschaftlichen Angeboten mithalten kann.

*Details zu Zufriedenheit siehe S. 25

Juan Perea Rodríguez
Head of Sales Central Europe,
Geschäftsführer Fujitsu

Krise als Chance

Die Pandemie ist ein Beschleuniger in Sachen Digitalisierung. Nicht zuletzt ist die Krise als Chance zu begreifen, um die digitale Transformation nachhaltig voranzubringen. Jedoch hat uns das vergangene Jahr den großen Stellenwert zwischenmenschlicher Interaktion verdeutlicht. Gerade mit Blick auf die Verwaltung ist es wichtig, konsequent zu digitalisieren, Prozesse neu zu durchdenken und stets die Bedürfnisse der BürgerInnen in den Mittelpunkt der Transformation zu stellen. Individueller Austausch und effiziente digitale Prozesse gilt es zu vereinen. Nur wenn fachliche sowie prozedurale Expertise mit den Wünschen und Fähigkeiten der Menschen in Einklang gebracht werden, kann der Prozess der digitalen Transformation funktionieren und angenommen werden. Die Verwaltung kann dabei eine Vorreiterrolle einnehmen.

ZWISCHENFAZIT

1. **Die Corona-Pandemie zeigt auf**, dass es nicht mehr ausreicht, klassische Verwaltungsleistungen in zusätzlicher Form digital anzubieten. Vielmehr müssen physische Konzepte wie beispielsweise der Impfpass digital neu gedacht und zum Normalfall werden. Nur dann können E-Government-Leistungen langfristig mit den von der Privatwirtschaft geweckten Anforderungen mithalten. Als Vorbild für dieses Vorgehen könnte der Entwurf von Bayerns Digitalgesetz (BayDiG-E Art. 20 Abs. 1) stehen, welches den Behörden „digital first" vorschreibt.
2. **Trotz einer sinkenden Zufriedenheit** – wahrscheinlich auch durch höhere Erwartungen durch Erfahrungen mit der Privatwirtschaft – sehen wir, dass sich 56 Prozent in Deutschland auch in Zukunft wünschen, Amtstermine online zu vereinbaren, weitere 49 Prozent wollen auch in Zukunft Dokumente digital mit ihren Behörden austauschen. Auch wenn noch Luft nach oben bei der Gestaltung der Angebote ist, der Wunsch nach digitalen Verwaltungsleistungen ist gekommen, um zu bleiben.

▼ Welche der folgenden digitalen Möglichkeiten möchten Sie nach der Corona-Pandemie weiterhin nutzen?

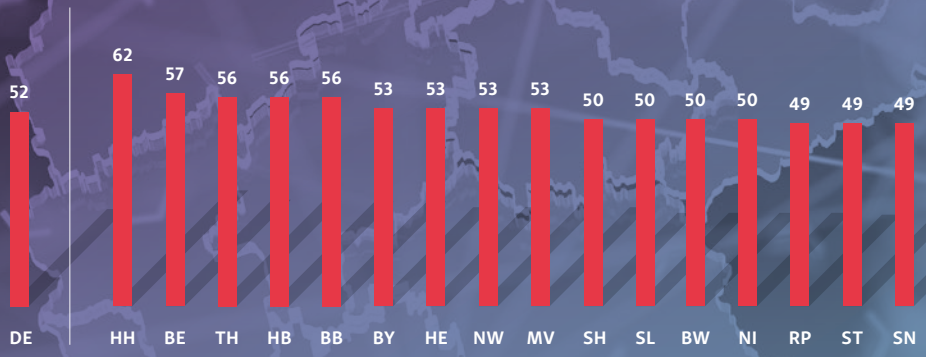
	DE	AT	CH
Online-**Einkaufsmöglichkeiten**	59	60	52
Online-**Vereinbarung** von **Terminen auf dem Amt**	56	55	46
Online-**Austausch von Dokumenten** (Behörden, Versicherungen etc.)	49	54	45
Online-**Vereinbarung** von Terminen **bei ÄrztInnen**	49	52	38
(freiwilliges) **Homeoffice**	29	30	31
Digitale Anwendungen **zur Zusammenarbeit mit KollegInnen** (Zoom, Teams etc.)	25	23	26
Click and Collect in **Einkaufsläden**	19	27	18
Digitale Bildungsangebote, z. B. Vorträge oder Online-Kurse von Volkshochschulen	18	22	21
Click and Collect in **Restaurants**	16	25	17
Video-**Beratung bei Ämtern**, z. B. Arbeitsamt	16	16	21
Video-**Sprechstunde bei ÄrztInnen**	15	12	9
Digitale Sport- und **Freizeitkurse** (Fitness, Yoga, Tanz etc.)	9	12	11
(temporäres) **Homeschooling**	6	8	9

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent

BUNDESLÄNDER-SPEZIAL DEUTSCHLAND

Nutzung von E-Government in den Bundesländern

▼ Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?



BASIS: Alle Befragten in Deutschland – BW (n = 509); BY (n = 506); BE (n = 507); BB (n = 509); HB (n = 280); HH (n = 505); HE (n = 507); MV (n = 506); NI (n = 506); NW (n = 503); RP (n = 503); SL (n = 481); SN (n = 506); ST (n = 511); SH (n = 504); TH (n = 508); Angaben in Prozent

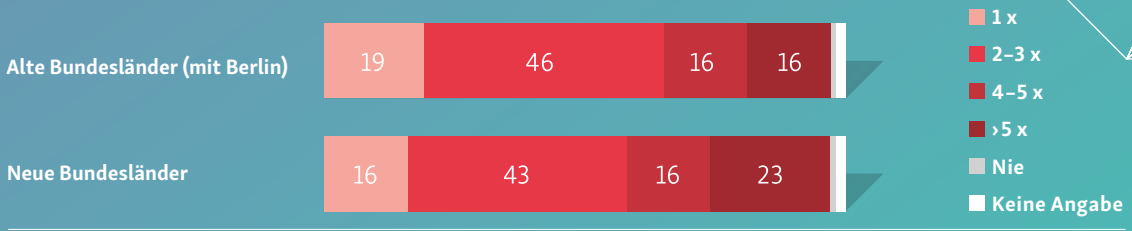
Die aktuelle Nutzung von E-Government, also die Nutzung in den letzten 12 Monaten, liegt in Deutschland bei 52 Prozent.

▸ In den Bundesländern schwankt sie zwischen 49 Prozent (Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Sachsen) und 62 Prozent in Hamburg. Somit liegen zwischen den Bundesländern mit der geringsten und der höchsten Nutzung 13 Prozentpunkte Unterschied. **Überdurchschnittliche Nutzung zeigt sich in den Stadtstaaten (58 Prozent):** Nach Hamburg (62 Prozent) ist die Nutzung auch in den übrigen Stadtstaaten überdurchschnittlich hoch (Berlin 57 Prozent, Bremen 56 Prozent). In den Flächenländern liegt sie dagegen im Durchschnitt (52 Prozent). Thüringen und Brandenburg liegen hier vorn (jeweils 56 Prozent).

Neue Bundesländer mit höherer Nutzungsfrequenz als alte:

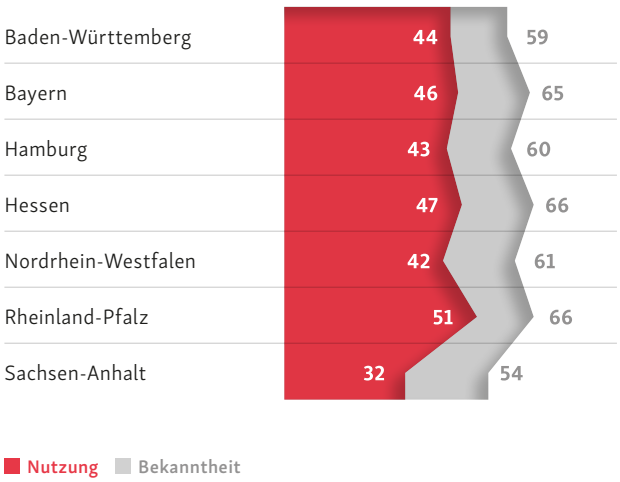
▸ Zwischen den neuen und den alten Bundesländern (inkl. Berlin) gibt es keine Unterschiede im Nutzungsniveau, beide liegen bei 52 Prozent. Allerdings zeigt sich, dass BewohnerInnen der neuen Bundesländer eine höhere Nutzungshäufigkeit haben: Während 16 Prozent in den alten Bundesländern angeben, durchschnittlich häufiger als fünf Mal im Jahr E-Government-Leistungen zu nutzen, sind es in den neuen Bundesländern 23 Prozent.

▼ Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich E-Government-Angebote im Jahr?



BASIS: Alle Befragten in Deutschland, die in den letzten 12 Monaten E-Government genutzt haben – alte Bundesländer (mit Berlin) (n = 2.772); neue Bundesländer (n = 1.359); Angaben in Prozent

▼ Online-Beantragung Briefwahlunterlagen



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Angaben in Prozent

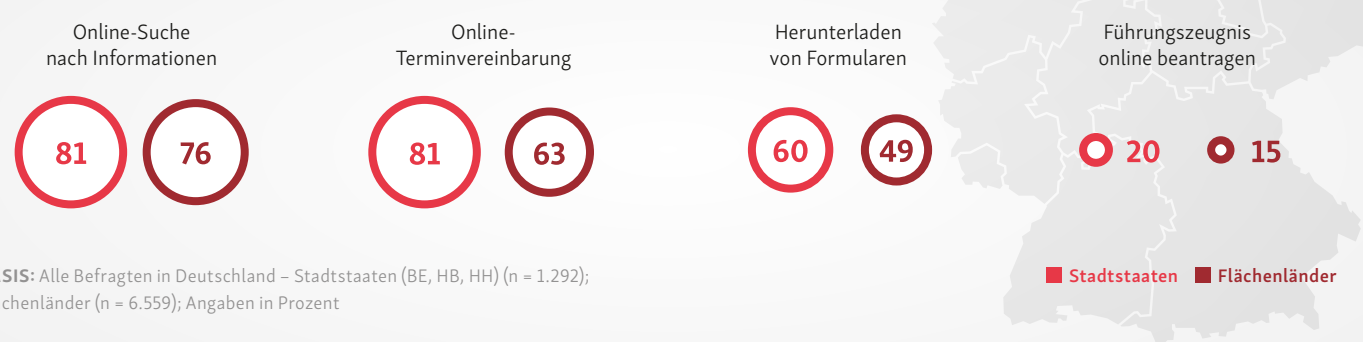
Ähnliche Nutzungspräferenzen und unterschiedliche Bekanntheitsgrade in den Bundesländern: Zwar sind die bekanntesten und am meisten genutzten digitalen Leistungen in allen Bundesländern ähnlich (Informationssuche im Netz, Online-Terminvereinbarung, digitale Kommunikation mit Behörden und Herunterladen von Formularen), der Grad der Bekanntheit unterscheidet sich jedoch sehr. Während etwa in Berlin 90 Prozent der BürgerInnen die Online-Terminvereinbarung mit dem Amt kennen und 83 Prozent diese auch schon genutzt haben, sind es in Mecklenburg-Vorpommern nur 75 Prozent, und nur 61 Prozent haben sie genutzt.

Wahljahr als Nutzungsanlass: Ob man eine Leistung kennt und in Anspruch nimmt, hängt stark damit zusammen, ob es auch einen entsprechenden Bedarf oder Anlass gibt. Dies zeigen die Ergebnisse zur Bekanntheit und Nutzung der Leistung „Briefwahlunterlagen online anfordern". Während in Bremen und Thüringen nur 48 Prozent der BürgerInnen wissen, dass sie Briefwahlunterlagen online anfordern können, und nur 26 bzw. 24 Prozent dies auch schon einmal getan haben, sind die Werte in den Bundesländern mit Landes- oder Kommunalwahlen innerhalb der letzten anderthalb Jahre deutlich höher.

In Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Bayern fanden 2020 Kommunalwahlen statt und 2021 bis zum Zeitpunkt der Befragung weitere Wahlen in Hessen (Kommunalwahl), Rheinland-Pfalz (Landtagswahlen), Baden-Württemberg (Landtagswahlen) und Sachsen-Anhalt (Landtagswahlen). Die Bekanntheit liegt in diesen Bundesländern bei mindestens 60 Prozent (Ausnahmen sind Sachsen-Anhalt (54 Prozent) und Baden-Württemberg (59 Prozent)), die Nutzung bei über 40 Prozent (außer in Sachsen-Anhalt mit 32 Prozent).

Flächenländer und Stadtstaaten mit großen Unterschieden: In den Stadtstaaten werden einzelne digitale Dienstleistungen zum Teil deutlich stärker genutzt als in den Flächenländern. Während in den Stadtstaaten 81 Prozent bereits online nach Informationen gesucht und einen Behördentermin vereinbart haben, sind es in den Flächenländern erst 76 bzw. 63 Prozent. Auch haben schon drei von fünf BürgerInnen in den Stadtstaaten Formulare heruntergeladen, in den Flächenländern sind es erst 49 Prozent.

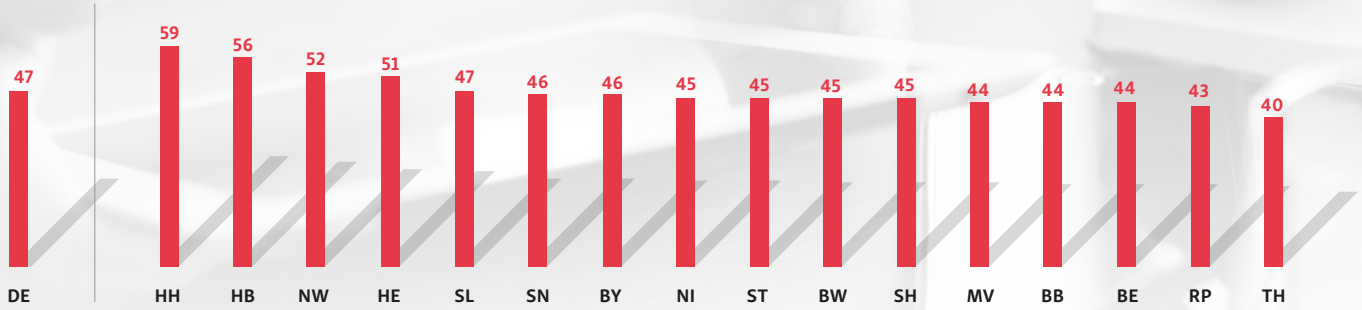
▼ Gerne möchten wir von Ihnen wissen, welche Online-Bürgerinformationen bzw. -dienste (ggf. auch über eine App) Sie bereits online genutzt haben.



BASIS: Alle Befragten in Deutschland – Stadtstaaten (BE, HB, HH) (n = 1.292); Flächenländer (n = 6.559); Angaben in Prozent

Zufriedenheit mit E-Government-Angebot

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



BASIS: Alle Befragten, denen mindestens eine Online-Bürgerinformation bzw. ein -dienst bekannt ist – DE (n = 7.395); Angaben in Prozent; Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden

Heterogene Zufriedenheit über alle Bundesländer hinweg:

▸ Die Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot ist in Deutschland auf dem Tiefstand seit Beginn der Messung. Bei genauerem Hinsehen, d. h. bei Betrachtung der Bundesländer, zeigen sich beträchtliche Unterschiede. Die größte Zufriedenheit äußern die BürgerInnen in Hamburg (59 Prozent) und Bremen (56 Prozent), die geringste in Thüringen (40 Prozent). Im Schnitt ist die Zufriedenheit in den Stadtstaaten und den Flächenländern auf ähnlichem Niveau (Stadtstaaten: 50 Prozent, Flächenländer 47). Dies liegt vor allem an der unterdurchschnittlichen Zufriedenheit in Berlin, nur 44 Prozent der BerlinerInnen sind zufrieden mit dem Online-Angebot vor Ort.

Inwieweit E-Government zufriedenstellend verläuft, hängt von verschiedenen Faktoren ab, z. B. (Ergebnisse siehe S. 36):

- Auffindbarkeit der benötigten Informationen (als grundlegende Voraussetzung für die Nutzung);
- Usability der Angebote; dazu gehören die einfache Bedienbarkeit (Navigation) sowie die Durchgängigkeit bei der Nutzung ohne Medienbrüche.

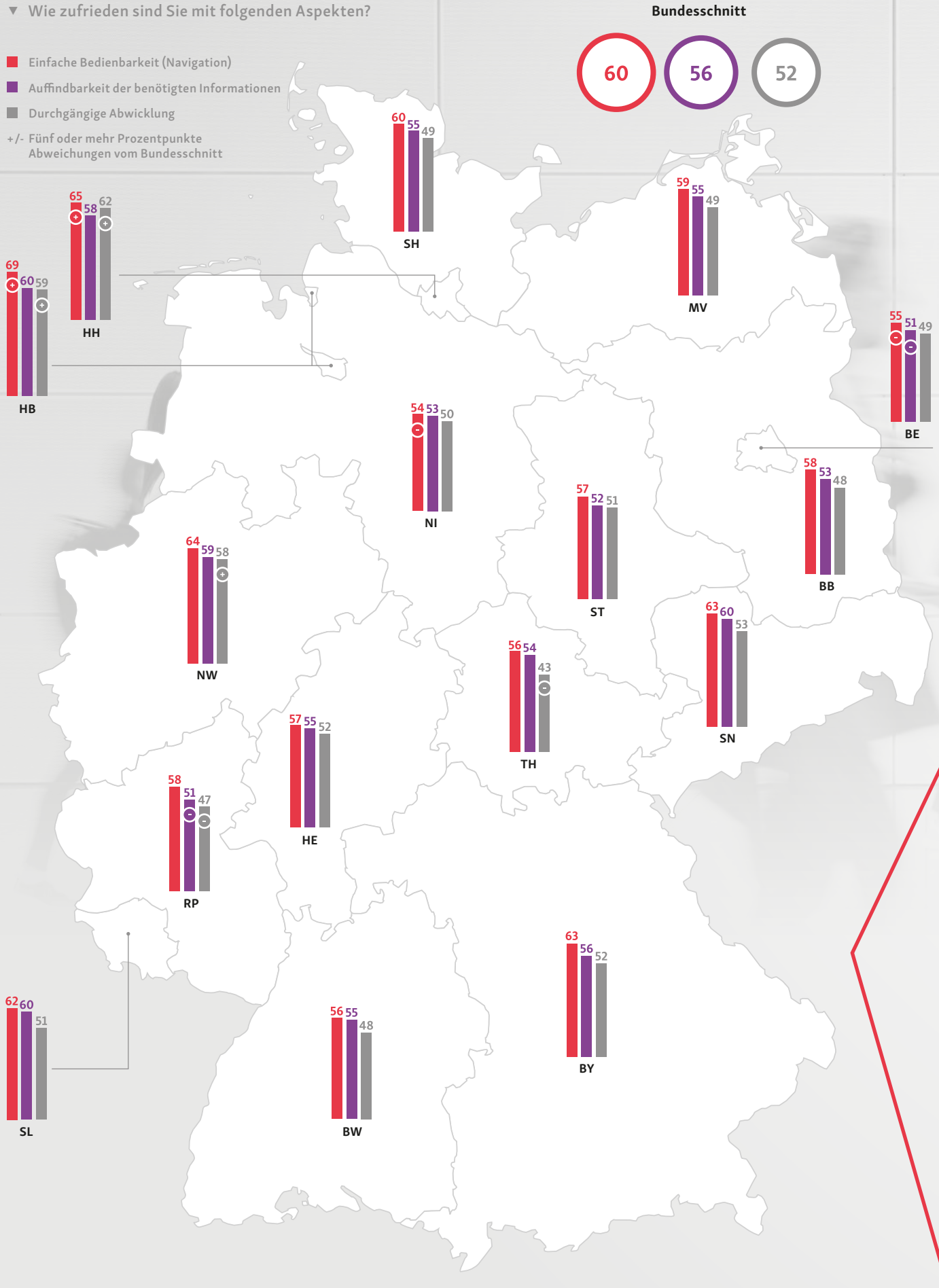
Weitere Aspekte sind: Bequemlichkeit, d. h. Zeit- und Aufwandsersparnis gegenüber dem Gang zum Amt, Zuverlässigkeit der Systeme, also Stabilität der Verbindung, sowie die wahrgenommene IT-Sicherheit der IT-Systeme und Daten, das Spektrum des Angebots (Vielfalt der Dienste und Aktualität der Angebote) und eine ansprechende Gestaltung der Internetseiten.

Der Vergleich der Bundesländer kann helfen, Stellschrauben zu identifizieren, die zu gleichwertigen E-Government-Erfahrungen bei allen BürgerInnen führen.

Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

- Einfache Bedienbarkeit (Navigation)
- Auffindbarkeit der benötigten Informationen
- Durchgängige Abwicklung

+/- Fünf oder mehr Prozentpunkte Abweichungen vom Bundesschnitt



BASIS: Alle Befragten, die das Online-Angebot ihrer Stadt / Gemeinde kennen – DE (n = 6.567); Angaben in Prozent

Tim Brauckmüller
Geschäftsführender Gesellschafter,
ateneKOM

Online-Behördengang muss persönlich werden

Einfach, bequem und zuverlässig – so sollte digitale Verwaltung bei den BürgerInnen ankommen und funktionieren. Das Erfreuliche ist, dass wir bei diesen Schlüsselattributen auf einem sehr guten Weg sind, gerade auch – das zeigen die Zahlen – im ländlichen Raum. Wenn es Behörden künftig noch besser gelingt, aus dem reinen Online-Angebot einen echten Dialogprozess zu gestalten, etwa indem sie den Menschen aktiv Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand geben, wird sich das deutlich positiv in den Nutzungszahlen niederschlagen. Es geht also einerseits darum, dass wir den BürgerInnen gerade auch abseits der Großstädte den technischen Zugang zu Online-Dienstleistungen erleichtern, natürlich auch durch flächendeckenden Ausbau von Glasfaser. Andererseits müssen sie sich beim Behördenbesuch im Netz genauso professionell und persönlich betreut fühlen, wie bei einem Besuch im Kreis- oder Rathaus.

ZUFRIEDENHEIT MIT VERSCHIEDENEN ASPEKTEN

Auffindbarkeit der benötigten Informationen: Die Zufriedenheit mit diesem Aspekt ist von grundlegender Bedeutung, da die Auffindbarkeit von Angeboten im Netz eine wichtige Voraussetzung für E-Government darstellt. Rund die Hälfte der BürgerInnen in Deutschland ist mit diesem Aspekt zufrieden. Im Saarland, Sachsen und Bremen liegt die Zufriedenheit bei 60 Prozent. Berlin und Rheinland-Pfalz bilden die Schlusslichter mit 51 Prozent.

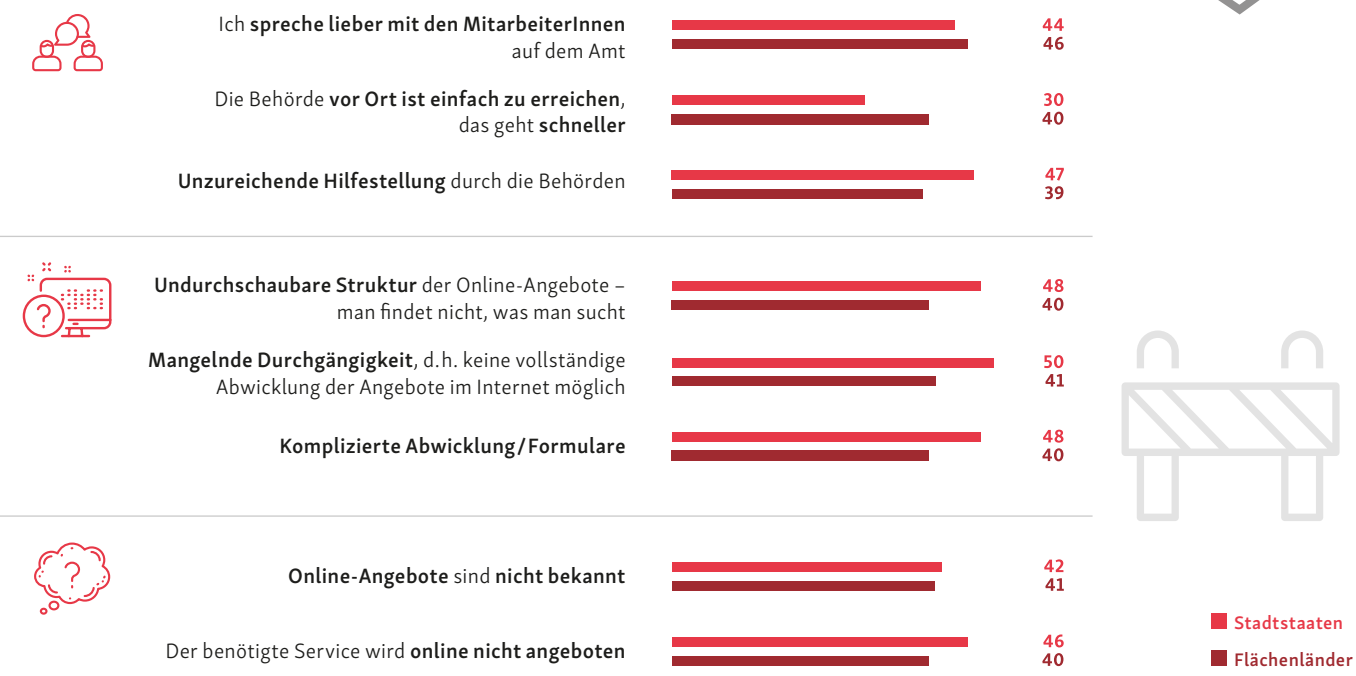
Einfache Bedienbarkeit (Navigation): Die Zufriedenheit mit der Navigation liegt deutschlandweit bei 60 Prozent. Eine Reihe Bundesländer liegen im Bereich dieses Durchschnittsniveaus (Schleswig-Holstein, Mecklenburg-Vorpommern, Rheinland-Pfalz und das Saarland). Auffällig ist die weit überdurchschnittliche Zufriedenheit in Bremen (69 Prozent) und Hamburg (65 Prozent).

Durchgängige Abwicklung: Die Durchgängigkeit wird schlechter bewertet als die Navigation und die Auffindbarkeit. Zur größten Zufriedenheit führt sie in Hamburg (62 Prozent), Bremen (59 Prozent) und Nordrhein-Westfalen (58 Prozent). In Thüringen (43 Prozent) und Rheinland-Pfalz (47 Prozent) ist die Zufriedenheit am geringsten ausgeprägt.

Darüber hinaus misst der eGovernment MONITOR noch weitere Zufriedenheitsaspekte (ohne Grafik):
BürgerInnen in allen Bundesländern sind mehrheitlich mit der Bequemlichkeit, der Zuverlässigkeit und der einfachen Bedienbarkeit der Angebote zufrieden. Die geringste Zufriedenheit besteht u. a. mit der Statusinformation über den Bearbeitungsstand ihres Anliegens. Insbesondere die neuen Bundesländer sind unterdurchschnittlich zufrieden mit einer Vielzahl von Aspekten. In Hamburg, Bremen und Nordrhein-Westfalen sind die BürgerInnen dagegen mit allen Aspekten überdurchschnittlich zufrieden.

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

Zwischen Stadtstaaten und Flächenländern gibt es große Unterschiede.



BASIS: Alle Befragten in Deutschland – Stadtstaaten (BE, HB, HH) (n = 1.292); Flächenländer (n = 6.559); Angaben in Prozent

Barrieren

Vorliebe für die Behörde vor Ort ist in Stadtstaaten geringer als in Flächenländern.

„Ich spreche lieber mit den MitarbeiterInnen auf dem Amt" oder „Die Behörde vor Ort ist einfach zu erreichen, das geht schneller" wird in den Stadtstaaten, allen voran in Berlin, seltener als die meisten Hürden als Hindernisgrund für die Nutzung von E-Government genannt. Dies stützt die These, dass die analogen Behördengänge in den Stadtstaaten eher negativ wahrgenommen werden und deshalb lieber auf die Online-Dienste ausgewichen wird.

Umgekehrt geben 40 Prozent in Flächenländern an, dass die Abwicklung bei der Behörde vor Ort einfacher und schneller geht, von den StädterInnen sagen dies nur 30 Prozent. Ein weiterer möglicher Grund ist, dass die Interaktion vor Ort in den Stadtstaaten als weniger persönlich und eher zweckbezogen wahrgenommen wird, da die Mitarbeitenden dort in kurzer Zeit sehr viele Anfragen „abarbeiten" müssen.

In den ländlicheren Gegenden ist die soziale Komponente des Behördenbesuchs hingegen häufig ausgeprägter und bietet damit einen Mehrwert gegenüber der rein digitalen Erledigung.

Einige Barrieren sind in Stadtstaaten stärker ausgeprägt als in Flächenländern.

Mangelnde Durchgängigkeit: Für die Hälfte der BürgerInnen in den Stadtstaaten ist es eine Barriere, dass keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich ist (Flächenländer: 41 Prozent).

Hohe Komplexität: In den Stadtstaaten empfindet fast die Hälfte (48 Prozent) die Struktur der Online-Angebote als undurchschaubar, in den Flächenländern sind es nur 40 Prozent. 48 Prozent der StadtstaatbewohnerInnen sehen in der komplizierten Abwicklung eine Barriere (Flächenländer: 40 Prozent).

Fehlende Hilfestellung der Behörden: Vor allem in den Stadtstaaten wird unzureichende Hilfe als Hürde wahrgenommen (47 Prozent). In den Flächenländern ist dies etwas weniger ausgeprägt (39 Prozent).

DIGITALE DASEINSVORSORGE

GESUNDHEIT

Digitaler Staat zum Anfassen

Im vorliegenden Kapitel werden digitale staatliche Angebote betrachtet, die über die Kernaufgaben der Verwaltung hinausgehen.

▸ Gemeint sind Angebote und Dienstleistungen, die für das menschliche Dasein notwendig sind und mit denen der Staat seinem Auftrag der Grundversorgung für BürgerInnen nachkommt. Sie haben somit direkten Einfluss auf den Alltag der BürgerInnen. 2021 werden die Bereiche Gesundheit (D-A-CH) und Bildung (DE) betrachtet.

Die elektronische Patientenakte in D-A-CH

Staatliche Beschlüsse in allen drei Ländern legen fest, dass BürgerInnen und einzelne medizinische Einrichtungen nicht länger alleinige InformationsträgerInnen von Gesundheitsdaten sein müssen.

▸ Die elektronische Sammlung von gesundheitsrelevanten Daten, wie z. B. ärztliche Diagnosen, Informationen zu Allergien oder Vermerke von Rezepten, soll Krankheitsverläufe nach Einwilligung durch die PatientInnen für behandelnde MedizinerInnen zugänglich machen, den Informationsfluss verbessern und die Behandlung vereinfachen, indem medizinische Akteure zusammenarbeiten.

2010 2011 2012 **2013** 2014 **2015** 2016 2017 2018 2019 2020 **2021** 2022 2023 2024

AT: ELGA-Gesetz
(ELGA = Elektronische Gesundheitsakte)

- seit 01.01.2013
- geplanter Rollout bis 2022
- seit 2014 ist das ELGA-Portal in Betrieb, seitdem schrittweiser Rollout
- seit 2019 sind z. B. HausärztInnen zur Speicherung von Medikationen verpflichtet

CH: EPD-Gesetz
(EPD = Elektronisches Patientendossier)

- seit 19.06.2015
- mit „weitgehendem Roll-out bis Mitte 2021" (Bundesamt für Gesundheit)
- schrittweise Einführung, z. B. wurde im November 2020 in der Schweiz der erste Anbieter eines EPD zertifiziert

DE: ePA
(ePA: elektronische Patientenakte)

- seit 01.01.2021 für gesetzlich Versicherte

Der eGovernment MONITOR wird in den kommenden Jahren die Entwicklung der elektronischen Erfassung von Gesundheitsdaten aus Sicht der BürgerInnen begleiten und bewerten.

Unterschiedlicher Entwicklungsstand der elektronischen Patientenakte. Deutschland und Schweiz stehen noch am Anfang.

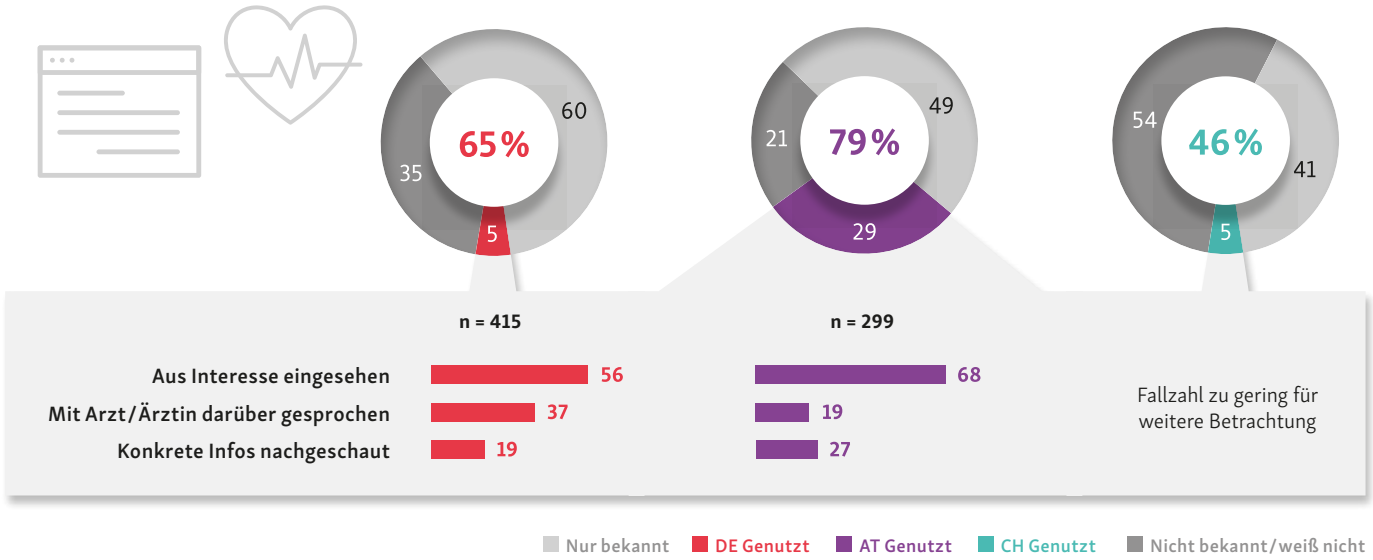
▸ Anfang dieses Jahres startete in Deutschland die elektronische Patientenakte, kurz ePA, in die Test- und Einführungsphase. Seit dem 1. Juli 2021 haben gesetzlich Versicherte das Recht auf die Befüllung ihrer digitalen Akte durch Arzt oder Ärztin. Das Schweizer Äquivalent, das elektronische Patientendossier (EPD), befindet sich ebenfalls im Roll-out und ist bisher nur im Bereich stationäre Behandlungen verbindlich vorgeschrieben. Darüber hinaus ist die Nutzung noch freiwillig. Die Ausweitung der verpflichtenden Nutzung, z. B. im ambulanten Bereich, ist in Planung. Beide Länder stehen noch am Anfang, was die vollständige Implementierung der elektronischen Akte betrifft.

Zum Zeitpunkt der Erhebung konnte einzig die elektronische Gesundheitsakte in Österreich (ELGA) bereits flächendeckend befüllt und genutzt werden. Neben der Speicherung von Befunden ist auch E-Medikation möglich. Wer ELGA nicht nutzen möchte, muss in Österreich Widerspruch einlegen (Opt-out-Recht).

Hohes Bekanntheitsniveau der jeweiligen Lösung in allen drei Ländern.

▸ Trotz des noch unterschiedlichen Entwicklungsstands in den drei Ländern genießt der elektronische Gesundheitsdienst bereits große Bekanntheit. Am größten ist diese in Österreich (ELGA: 79 Prozent), wo die Implementierung bereits abgeschlossen ist, gefolgt von Deutschland (ePA: 65 Prozent) und der Schweiz (EPD: 46 Prozent). Obwohl der Bekanntheitsgrad der elektronischen Patientenakte in der Schweiz deutlich geringer ausfällt als in den Nachbarländern, liegt die Nutzung gleichauf mit Deutschland. In beiden Ländern beschäftigten sich bisher nur 5 Prozent der BürgerInnen aktiv mit ihrer elektronischen Patientenakte. In Deutschland schaute gut die Hälfte davon aus Interesse hinein, etwas mehr als ein Drittel unterhielt sich mit einem Arzt oder einer Ärztin darüber. Etwa jede/r Fünfte informierte sich zu konkreten Inhalten.

▼ Haben Sie schon einmal von der elektronischen Patientenakte (ePA) (DE) / der elektronischen Gesundheitsakte (ELGA) (AT) / dem elektronischen Patientendossier (EPD) (CH) gehört? Was haben Sie mit Ihrer elektronischen Patientenakte bisher gemacht?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent; Abweichung zu 100 Prozent aufgrund von Rundung

Dr. Thomas Kriedel
Mitglied des Vorstandes der Kassenärztlichen Bundesvereinigung

ZWISCHEN SICHERHEITSBEDÜRFNIS UND BEHANDLUNGSBEDÜRFNIS

Eine große Herausforderung bei der ePA kommt der berühmten Quadratur des Kreises gleich. ÄrztInnen und PsychotherapeutInnen sollen alles in Diagnostik und Behandlung einbeziehen, was medizinisch von Belang ist. Andererseits wünschen sich die PatientInnen neben Schutz und Sicherheit ihrer Daten auch die Hoheit über diese.

Dies kann bisweilen in Konkurrenz zueinanderstehen. PatientInnen können in der Regel nicht vollumfänglich – manche auch nicht eigenständig – beurteilen, welche Informationen für ihre Behandlung relevant sind. Somit können ÄrztInnen und PsychotherapeutInnen nicht darauf vertrauen, dass ihnen die jeweils vorliegende ePA-Ansicht das medizinisch vollständige Bild gibt, das sie bräuchten, um dem ersten Wunsch gerecht werden zu können.

Andererseits käme bei einer Kehrtwende zu Opt-out eine weitere verantwortungsvolle Beratungsrolle auf den Arzt / die Ärztin oder den Psychotherapeuten / die Psychotherapeutin des Vertrauens zu. Einige Unbekannte stehen also noch in der Gleichung, aber das anzustrebende Ergebnis ist klar: Wir brauchen eine möglichst große Schnittmenge zwischen Sicherheitsbedürfnis und Behandlungsbedürfnis.

Der Nutzungsgrad der elektronischen Akte ist in Österreich mit Abstand am größten.

▸ Rund drei von zehn ÖsterreicherInnen haben sich bereits mit ihren digitalen Gesundheitsdaten auseinandergesetzt. Eine große Mehrheit handelte aus grundsätzlichem Interesse, konkrete Inhalte oder ärztliche Beratung spielten eine untergeordnete Rolle.

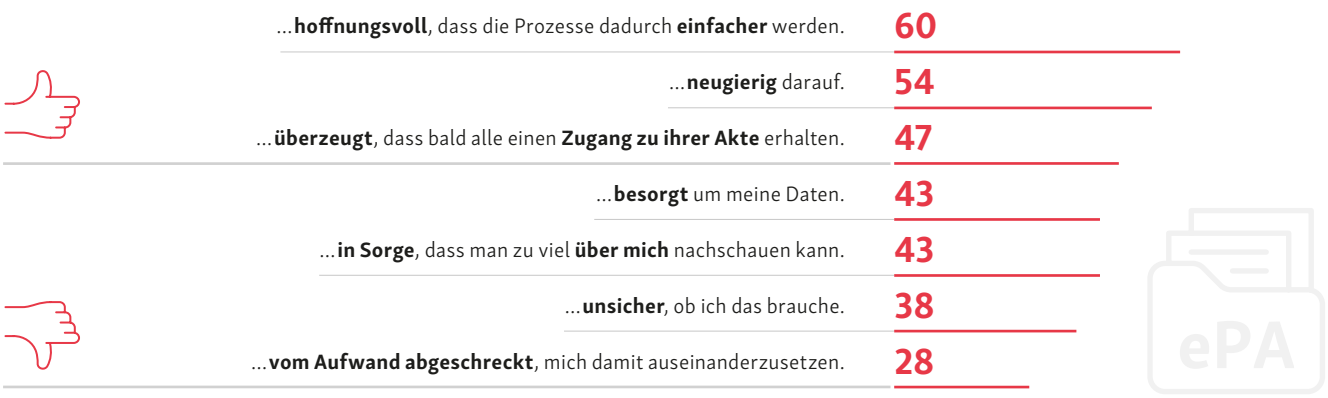
Je höher die formale Bildung der BürgerInnen ist, desto größer ist auch der Bekanntheits- und Nutzungsgrad.

▸ In allen drei Ländern spielt Bildung eine wichtige Rolle für die Bekanntheit und Nutzung der elektronischen Patientenakte. So haben beispielsweise in Deutschland bereits sechs von zehn Personen mit formal niedriger Bildung schon einmal von der ePA gehört, bei formal höher Gebildeten sind es sieben von zehn. Mit Blick auf die tatsächliche Nutzung werden die Unterschiede noch deutlicher: Während gerade einmal drei Prozent der deutschen BürgerInnen mit formal niedriger Bildung schon einmal in ihre elektronische Patientenakte hineingeschaut haben, ist der Anteil unter den Personen mit formal höherer Bildung mehr als doppelt so hoch (7 Prozent).

Nutzung und Bekanntheit der elektronischen Patientenakte entwickeln sich nicht linear entlang von Alter und Geschlecht in Deutschland:

▸ Während die Bekanntheit der ePA in Deutschland mit zunehmendem Alter ansteigt, ist die Nutzung in der jüngsten Altersgruppe am höchsten: 17 Prozent der 16- bis 34-Jährigen haben bereits in ihre Akte hineingeschaut. Einen geschlechtsspezifischen Unterschied gibt es nur in der Bekanntheit, nicht aber in der Nutzung: Zwar haben Männer überdurchschnittlich häufig von der ePA gehört (70 Prozent, Frauen 60 Prozent), nutzen sie jedoch genauso wenig wie Frauen (8 Prozent).

▼ Einstellungen zur ePA: Inwieweit treffen die folgenden Aussagen zur elektronischen Patientenakte auf Sie persönlich zu? Ich bin...



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Top2-Boxes: Trifft (voll und ganz) zu; Angaben in Prozent

Positive Resonanz der ePA in Deutschland: Die Hoffnung auf Vereinfachung überwiegt die Sorge um die Daten.

▸ Die elektronische Patientenakte wird in Deutschland insgesamt positiv wahrgenommen: Eine große Mehrheit von 60 Prozent verbindet mit der ePA die Hoffnung, dass Prozesse einfacher werden. Zudem ist jede/r Zweite neugierig auf das Angebot und überzeugt davon, dass bald alle einen Zugang zu ihrer Akte erhalten. Dieser Erwartungshaltung stehen auch einige Zweifel gegenüber. Die Sorge um mangelnde Datensicherheit treibt in etwa ebenso viele um wie die Unsicherheit, ob sie die elektronische Patientenakte überhaupt brauchen (je 43 Prozent). Gut ein Viertel befürchtet außerdem einen großen Aufwand bei der Auseinandersetzung mit der ePA und ist dadurch abgeschreckt.

Die Einstellung gegenüber der elektronischen Patientenakte unterscheidet sich je nach Altersgruppe. Während jüngere Personen bis 34 Jahre in Deutschland dem Projekt überdurchschnittlich optimistisch begegnen, sind mittlere und ältere Altersgruppen (insbesondere über 55 Jahre) weniger aufgeschlossen als der Bevölkerungsdurchschnitt. So erhoffen sich fast 70 Prozent der 16- bis 34-Jährigen eine Vereinfachung der Prozesse, bei den über 55-Jährigen sind es nur gut 50 Prozent.

Bei aller Zuversicht befürchten aber gerade jüngere BürgerInnen, dass sie durch die ePA zu viel von ihren Daten preisgeben (46 Prozent) und sind unsicher, ob die digitale Akte wirklich notwendig ist (42 Prozent). Hier empfinden ältere Menschen über 55 Jahre weniger Skepsis – der Nutzen ist ihnen stärker ersichtlich.

69 Prozent der Jüngeren bis 34 Jahre erhoffen sich, dass mit der ePA die Prozesse einfacher werden.

Digitale Impfnachweise

Seit Beginn der Corona-Pandemie beschäftigt sich die ganze Welt mit dem Thema Impfen. Auf die Entwicklung und Verfügbarkeit eines wirksamen Impfstoffes folgt die staatliche Bereitstellung von Impfangeboten und -nachweisen für die BürgerInnen.

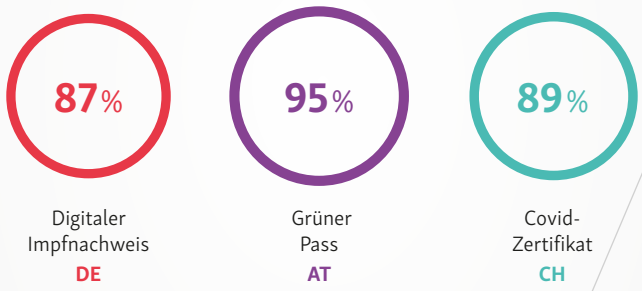
▸ Staatliches Handeln wird hier besonders alltagsrelevant. Vor dem Hintergrund des staatlichen Fürsorgeauftrags stellt der eGovernment MONITOR 2021 die Frage, inwieweit der Staat bislang zufriedenstellende Impfangebote für seine BürgerInnen gemacht hat und welche Rolle dabei digitale Wege gespielt haben. Es ist zu beachten, dass es sich bei den dargestellten Ergebnissen um eine Momentaufnahme (Stand Juni 2021) handelt und die Antworten der Befragten stark vom Status des Impfgeschehens zu diesem Zeitpunkt abhängen.

Hohe Bekanntheit und hoher Bedarf des digitalen Impfnachweises in allen drei Ländern.

▸ Der digitale Impfnachweis ist in Deutschland fast allen bekannt und wurde inzwischen über 65 Mio. Mal in Deutschland ausgestellt (Stand Mitte Juli). Schon im Juni – kurz vor der tatsächlichen Einführung – lag die Bekanntheit bei etwa 90 Prozent. Und auch die Nachfrage ist hoch: Knapp drei Viertel der BürgerInnen möchten die digitale Version nutzen – am liebsten gepaart mit der analogen Version.

Ausführliche Ergebnisse zum digitalen Impfnachweis sowie zur Terminvergabe für Impfungen sind bereits erschienen. Sie finden Sie über diesen QR-Code:

▼ Haben Sie schon einmal vom digitalen Impfnachweis (DE) / Grünen Pass (AT) / Covid-Zertifikat (CH) gehört?



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); AT (n = 1.002); CH (n = 1.004); Angaben in Prozent

ZWISCHENFAZIT

Bei Betrachtung der Akzeptanz von Impfnachweis und ePA zeigt sich, dass beide digitalen Angebote die Grundvoraussetzungen für eine verstärkte (künftige) Nutzung erfüllen. Nicht zuletzt aufgrund der umfassenden Aufklärungsarbeit und des breiten Informationsangebotes sind sowohl der Impfnachweis als auch die ePA weitestgehend bekannt. Die Bereitschaft, diese Dienstleistungen zu nutzen, ist ebenfalls hoch. Das wiederum hat zur Folge, dass auch die Erwartungen an sie steigen: ePA und Impfpass müssen sich erst noch bewähren.

Christopher Stephan
Mitglied der Geschäftsführung, Accenture

Staatliches Pandemie-Management braucht einheitliche Daten- und Anwendungsplattform

Bei aller berechtigten Kritik hat Deutschland die Pandemie bisher gut bewältigt. Gleichzeitig muss uns klar sein, dass wir auf eine solche Lage nicht gut vorbereitet waren. Wir müssen jetzt das öffentliche Gesundheitswesen stärken. Wir brauchen eine pragmatische Digitalisierung, die unter Einhaltung – und kritischer Neubewertung – des Datenschutzes ein kontinuierliches Lagebild aufzeigt, welches zielgerichtetes Handeln überhaupt erst ermöglicht. Die Prozesse müssen BürgerInnen berücksichtigen, die aus eigener Initiative einen Beitrag leisten wollen. Zudem wird eine einheitliche Verfahrenslandschaft benötigt, die alle Beteiligten integriert und effizient im Pandemie-Management unterstützt. Wir müssen jetzt beginnen, diese einheitliche Daten- und Anwendungsplattform länderübergreifend zu etablieren.

Beurteilung des staatlichen Pandemie-Managements

Das staatliche Handeln zur Bekämpfung der Pandemie wird in Deutschland sehr kritisch bewertet.

▸ Die Zufriedenheit mit dem staatlichen Krisenmanagement sowie das Vertrauen in die Bekämpfung der Pandemie liegen in Deutschland auf sehr niedrigem Niveau. Im Vergleich zur Schweiz wird das staatliche Handeln in Deutschland als weitaus weniger souverän und vertrauenerweckend wahrgenommen.

Deutschland: Unter den impfbereiten Menschen, die noch keinen Impftermin haben, sind weniger Zufriedene (37 Prozent) als unter den bereits Geimpften (46 Prozent). Im Vergleich soziodemografischer Gruppen zeigt sich, dass Männer und höhergebildete Menschen jeweils mehr Vertrauen in die Pandemie-Bekämpfung des Staates haben. Beide Gruppen sind außerdem zufriedener mit dem Pandemie-Management.

Schweiz: Diese Tendenzen lassen sich auch in der Schweiz beobachten. Stärkeren Einfluss auf die Beurteilung hat allerdings das Alter. Insbesondere die Älteren (55+) zeigen sich weit überdurchschnittlich positiv (Vertrauen in den Staat: +9 Prozentpunkte, Zufriedenheit mit Pandemie-Management: +8 Prozentpunkte).

Zufriedenheit
mit dem Pandemie-Management des Staats mit Blick auf Corona-Tests und Impfung

Vertrauen
in den Staat bei der Bekämpfung der Corona-Pandemie

„Im Vergleich zu anderen europäischen Ländern ist das Management in Deutschland trotz vieler Hürden definitiv besser!"

„Wir haben ein gutes Gesundheitssystem, so eine Pandemie haben wir noch nicht erlebt."

„Es ist ein völliges Durcheinander und nicht mehr glaubhaft."

„Das Impfen geht zu langsam."

Deutschland Schweiz

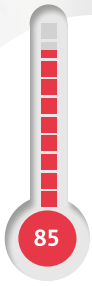
Zitate aus Deutschland

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Zufriedenheit (Top3-Boxes): äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Vertrauen (Top2-Boxes): trifft (voll und ganz) zu; Angaben in Prozent

BILDUNG

Digitaler Schulunterricht

In der Bereitstellung (digitaler) Bildungsangebote hat die staatliche Fürsorge in den vergangenen beiden Jahren einen Stresstest durchlaufen. Eltern und SchülerInnen beurteilen ihre Erfahrungen mit digitalem Schulunterricht während der Corona-Pandemie kritisch.



85 %
Die große Mehrheit erlebte nach wie vor Hürden beim digitalen Unterricht.

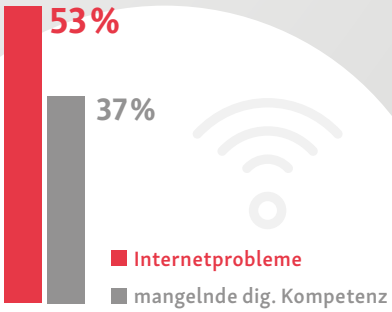
Fast neun von zehn SchülerInnen erhielten digitalen Unterricht, zufrieden ist damit aber nur knapp die Hälfte der Betroffenen.

Aus Sicht der Eltern fanden lediglich 55 Prozent des Unterrichts eines normalen Schuljahres statt.
In Bevölkerungsgruppen mit niedriger Bildung oder niedrigem Einkommen wird die Unterrichtsmenge als noch geringer eingeschätzt.

Die Nutzung von Videokonferenzen und Lernplattformen stieg an, jede/r Vierte holte Unterlagen aber immer noch in der Schule ab.

56 % | 52 % | 48 %
-8 PP

Das Notebook löste das Smartphone als Top-Gerät für den Unterricht ab.



Jede/r Zweite klagte über schlechtes Internet, jede/r Dritte über mangelnde digitale Kompetenzen der Lehrkräfte.

Ausführliche Ergebnisse zum digitalen Schulunterricht sind bereits erschienen. Sie finden Sie über diesen QR-Code:

Ingobert Veith
Vice President Public Policy,
Huawei Technologies Deutschland

Neue Technologien für den digitalen Schulunterricht

Aus Sicht der befragten Eltern konnte nur gut die Hälfte der üblichen Unterrichtsmenge digital vermittelt werden. Damit bleibt der digitale Schulunterricht weit hinter seinem Potenzial zurück. Dies deutete sich bereits letztes Jahr an. Nun konnte festgestellt werden, dass es vor allem der persönliche Austausch mit den MitschülerInnen ist, der fehlt. Hier kann aus meiner Sicht der Einsatz von Augmented und Virtual Reality gestützten Anwendungen ein Weg sein, um diese Lücke zumindest in Teilen zu schließen. Die aktuelle Technologie ermöglicht bereits sehr immersive Erlebnisse innerhalb von gemeinsam geteilten virtuellen Räumen. So könnte perspektivisch Heimunterricht sogar über die Möglichkeiten des konventionellen Klassenzimmers hinauswachsen und neue Wege des Lernens und der Zusammenarbeit fördern.

Vor allem in ländlichen Regionen nennen Eltern das Internet, d. h. Probleme mit dem Netz oder der Internetgeschwindigkeit, als Hürden für den digitalen Unterricht.
An den Gymnasien sind Hürden besonders stark verbreitet. Über die Hälfte der (Eltern von) GymnasiastInnen beklagen mangelnde Digitalkompetenzen der Lehrkräfte.

Probleme mit dem Internet (Geschwindigkeit / Netzprobleme)

59 %	51 %	48 %
Ländliches Gebiet	Städtisch geprägtes Land	Städtisches Gebiet

▼ Welche der folgenden Hürden sind beim digitalen Unterricht aufgetreten?

BASIS: Alle Befragten in DE, die ein oder mehrere schulpflichtige Kinder im Haushalt haben oder selbst SchülerIn sind, bei denen digitaler Unterricht stattfand – Grundschule (n = 468); Haupt- / Realschule (n = 411); Gymnasium / FOS (n = 444)

AUSBLICK

Trendmonitoring Künstliche Intelligenz

Der eGovernment MONITOR betrachtet in diesem Jahr als Trendmonitoring die Anforderungen von BürgerInnen an den Einsatz Künstlicher Intelligenz (KI).

Da die Prozesse oft im Hintergrund laufen, ist für BürgerInnen Künstliche Intelligenz nicht immer sichtbar. Um diesem Umstand in der Befragung Rechnung zu tragen, verwendet der eGovernment MONITOR ein ausführliches Szenario aus dem Bereich digitaler Verwaltung: „Stellen Sie sich vor, Sie müssen online einen Antrag an eine Behörde übermitteln. Dieser Antrag wird durch die Nutzung von einem digitalen System bearbeitet, das auf Basis vergangener Vorgänge gelernt hat, Ihren Antrag zu bearbeiten. Es handelt sich also um ein System, das Künstliche Intelligenz nutzt. Das bedeutet, der Antrag wird automatisiert eingelesen und elektronisch anhand bekannter Muster geprüft."

▼ **Unter welchen Voraussetzungen wären Sie mit dem Einsatz von Künstlicher Intelligenz einverstanden?**

Wenn ich erfahre, **warum** in diesem Fall KI eingesetzt wird.	38
Wenn ich dem Einsatz von KI **widersprechen** kann.	37
Wenn ich einen **Hinweis** erhalte, dass KI zum Einsatz kommt.	35
Wenn die **Funktionsweise** auf der Webseite genau erklärt wird.	35
Es wäre **unter keinen Umständen** in Ordnung für mich.	23

Für 77 % ist der Einsatz Künstlicher Intelligenz unter einer oder mehrerer der genannten Bedingungen in Ordnung.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 7.851); Angaben in Prozent

Prof. Dr. Moreen Heine
Professorin für E-Government und Open Data Ecosystems an der Universität zu Lübeck, Vorstandsmitglied im NEGZ

AUTOMATISIERUNG BIETET IN DER VERWALTUNG BEI KNAPPEN PERSONALRESSOURCEN VIELVERSPRECHENDE MÖGLICHKEITEN

Digitale Systeme, die Künstliche Intelligenz (KI) nutzen, könnten AntragstellerInnen beraten oder Aufgaben in der Antragsbearbeitung übernehmen. Allerdings bestehen auch Unsicherheiten, z. B. bezüglich systematischer Benachteiligungen einzelner Gruppen. Die Umfrage zeigt: In der Bevölkerung besteht in allen Altersgruppen eine hohe Offenheit (77 Prozent, E-Government-NutzerInnen 86 Prozent) für selbstlernende Systeme in der Verwaltung. Allerdings fordern die BefürworterInnen auch hohe Transparenz und möchten dem Einsatz widersprechen können. Entsprechend sollten Verantwortliche mehr Mut zeigen, KI-basierte Systeme zu erproben und dabei die Bedürfnisse der NutzerInnen durch rechtliche Vorgaben angemessen berücksichtigen. Die jüngsten Regelungsvorschläge (etwa der schleswig-holsteinische Gesetzentwurf zum [...] Einsatz von sich selbstständig weiterentwickelnden, datenbasierten Technologien in der Verwaltung oder der am 21. April 2021 vorgelegte Vorschlag der EU-Kommission zu harmonisierten Vorschriften für KI) fordern die Bereitstellung von Informationen für NutzerInnen und tragen damit dem Anliegen Rechnung. Wie genau die Informationen angemessen dargestellt werden können, stellt eine Herausforderung dar und ist Gegenstand der Forschung.

IMPRESSUM

Partner, Projektleitung & Kontakt

HERAUSGEBER

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

SCHIRMHERR

Dr. Markus Richter
Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik
www.cio.bund.de

FACHLICHER PREMIUM PARTNER

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

PREMIUM PARTNER

Accenture Dienstleistungen GmbH
www.accenture.de

atene KOM GmbH
www.atenekom.eu

Fujitsu Technology Solutions GmbH
www.fujitsu.com/de

Huawei Technologies Deutschland GmbH
www.huawei.com/de

ING-DiBa AG
www.ing.de

CLASSIC PARTNER

Bundesdruckerei Gruppe GmbH
www.bundesdruckerei.de/de

Capgemini Deutschland GmbH
www.capgemini.com/de-de

Dataport AöR
www.dataport.de

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

Materna Information & Communications SE
www.materna.de

Microsoft Deutschland GmbH
www.microsoft.com/germany

BASIC PARTNER

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW)
www.bmdw.gv.at

DGB Bundesvorstand
www.dgb.de

Geschäftsstelle E-Government Schweiz
www.egovernment.swiss

PwC Strategy& (Germany) GmbH
www.strategyand.pwc.com/de

S-Public Services GmbH
(ein Unternehmen der Sparkassen-Finanzgruppe)
www.s-publicservices.de

DURCHFÜHRENDES INSTITUT

Kantar GmbH
www.kantar.com/de

PROJEKTLEITUNG UND REDAKTION

Sandy Jahn, Initiative D21 e.V.
Stefanie Kaste, Initiative D21 e.V.
Prof. Dr. Helmut Krcmar, TUM
Dr. Andreas Hein, TUM
Lukas Daßler, TUM
Linda Paul, Kantar GmbH
Sarah Pleger, Kantar GmbH

KONTAKT / PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Initiative D21 e. V.
Roland Dathe
Telefon 030 5268722-55
presse@InitiativeD21.de

GESTALTUNG UND PRODUKTION

Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.
www.silkewohner.com

DRUCK

Schmekies, Medien & Druck
www.schmekies.de

Bildquellen stock.adobe.com
S. 1 > ©Siarhei, ©onephoto; S. 2 > ©Mario Hoesel; S.11 > ©jes2uphoto;
S. 12 > ©amnaj, S. 20 > ©Mario Hoesel; S. 25 > ©baranq;
S. 27 > ©TippaPatt; S. 29 > ©onephoto; S. 33 > ©vegefox.com;
S. 35 > ©sipcrew; S. 36-37 > ©Robert Kneschke; S. 39 > © agenturfotografin;
S. 41 > ©terovesalainen; S. 43 > ©keBu.Medien; S. 45 > ©shangarey;
S. 49 > ©mooshny; S. 50 > ©keBu.Medien

eGovernment MONITOR 2021, durchgeführt von Kantar für Initiative D21 und der TUM, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz, Ausnahmen bilden die aufgeführten Bilder.

Oktober 2021

www.egovernment-monitor.de

ISBN 978-3-9821601-4-6