Bitkom e.V. | Presseinformation

Digitale Verwaltung: Die meisten Menschen wollen ihre Anliegen online erledigen

- **Für Heirat und Scheidung aufs Amt, für Perso und Führerschein ins Internet – das wünschen sich die Menschen in Deutschland**
- **Erst 15 Prozent haben eine Verwaltungsangelegenheit online beantragt – und nur 31 Prozent waren damit zufrieden**
- **6 von 10 wünschen sich KI-Einsatz auf dem Amt**
- **Smart Country Convention vom 15. bis 17. Oktober in Berlin**



Berlin, 07. Oktober 2024 - Die große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger würde die meisten Verwaltungsangelegenheiten gerne online erledigen, scheitert aber immer noch am fehlenden Angebot. Von 14 wichtigen Verwaltungsleistungen – vom Verlängern des Personalausweises über die Wohnsitzmeldung bis zur Beantragung einer Baugenehmigung – gibt es gerade einmal bei 3 den mehrheitlichen Wunsch, persönlich vor Ort zu erscheinen: Eheschließung, Scheidung und Strafanzeigen – das wollen die meisten Menschen nicht im Internet erledigen. Zugleich sagen jeweils 73 Prozent, dass die meisten Behördengange problemlos online erledigt werden könnten und digitale Behördengänge Zeit sparen. In der Praxis haben aber erst 15 Prozent online eine Verwaltungsleistung beantragt, nur knapp ein Drittel (31 Prozent) war damit zufrieden. Der häufigste digitale Kontakt zu Behörden ist die Online-Terminvereinbarung (67 Prozent), mit der immerhin 66 Prozent zufrieden waren. Das sind Ergebnisse einer repräsentativen Befragung unter 1.003 Personen ab 18 Jahren in Deutschland, die heute im Vorfeld der Smart Country Convention in Berlin vorgestellt wurden.

Trotz aller Kritik schätzt erstmals eine leichte Mehrheit von 52 Prozent den allgemeinen Digitalisierungsgrad ihrer Stadt oder Gemeinde als fortgeschritten ein, vor einem Jahr waren es gerade einmal 40 Prozent. Und drei Viertel (74 Prozent) trauen ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit dem Thema Digitalisierung zu (2023: 71 Prozent). „Städte und Gemeinden werden in vielen Bereichen digitaler, vom Verkehr und den Schulen bis zur Infrastruktur mit Gigabit-Internet. Aber wenn es um den Kontakt mit der Verwaltung geht, ist vieles noch analog. Bund, Länder und Kommunen müssen das Tempo deutlich erhöhen“, sagt Bitkom-Präsident Dr. Ralf Wintergerst. „Eine digitale Verwaltung erreichen wir nicht mit immer neuen Leuchtturmprojekten, stattdessen müssen wir die vielen längst vorhandenen und

funktionierenden Lösungen in die Fläche bringen. Die Smart Country Convention wird diese Projekte sichtbar machen und den notwendigen Austausch fördern. Das Motto muss sein: Das digitale Rad nicht ständig neu erfinden, stattdessen praxiserprobte Lösungen einsetzen."

Auf der Smart Country Convention in Berlin kommen vom 15. bis 17. Oktober mehr als 15.000 Vertreterinnen und Vertreter von Politik, Wirtschaft, Städten, Gemeinden und Behörden zusammen. Ziel ist, die Digitalisierung der Verwaltung im Bund, in den Ländern und in den Kommunen zu beschleunigen und den Einsatz von Smart-City-Lösungen voranzubringen.

Dr. Mario Tobias, CEO der Messe Berlin, sagt: „Für viele Unternehmen, Bürgermeisterinnen, Bürgermeister und Verwaltungsfachkräfte ist die Smart Country Convention inzwischen ein fester Termin im Kalender. Die Expertinnen und Experten des öffentlichen Sektors treffen auf der SCCON auf Vordenker der Digitalisierung, um gemeinsam die digitalen Lösungen umzusetzen. Die starke Präsenz der Bundespolitik mit sechs Ministerien, die an der Smart Country Convention teilnehmen, zeigt, wie wichtig der Schritt in die digitale Zukunft ist. Einen Blick über den digitalen Tellerrand ermöglicht dabei das diesjährige Partnerland Lettland."

Gatis Ozols, stellvertretender Staatssekretär für digitale Transformation und CIO der Regierung von Lettland, sagt: „Wir freuen uns sehr, dass Lettland in diesem Jahr Partnerland der Smart Country Convention ist. In den vergangenen Jahren hat sich die Zusammenarbeit zwischen Lettland und Deutschland im Bereich der digitalen Verwaltung und technologischen Innovationen deutlich vertieft. Unter der Federführung von Bundesdigitalminister Volker Wissing wurde der Innovationsclub ins Leben gerufen und es findet ein intensiver bilateraler Erfahrungsaustausch in Schlüsselbereichen wie Künstlicher Intelligenz oder Smart Cities sowie Digitalisierung allgemein statt. Lettland verfügt heute über eine der fortschrittlichsten digitalisierten Verwaltungen in Europa. Diese Transformation war von der Notwendigkeit getragen, Effizienz zu steigern, einen umfassenden Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen zu gewährleisten und den administrativen Aufwand zu reduzieren. Die Digitalisierung bietet uns die Möglichkeit, all diese Ziele gleichzeitig zu verwirklichen. Dabei verfolgen wir einen integrativen Ansatz: digital, wo immer möglich, und persönlich, wo erforderlich. Wir freuen uns darauf, unsere umfassenden Erfahrungen und Ansätze zu teilen, sowohl aus dem öffentlichen Sektor als auch von unseren Unternehmen und Organisationen, die diesen Fortschritt maßgeblich unterstützt haben."

Eine große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland (81 Prozent) sehen der Bitkom-Umfrage zufolge die baltischen Staaten wie Lettland als Vorbild für die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung. Aktuell verorten im weltweiten Vergleich nur 2 Prozent deutsche Behörden bei der Digitalisierung an der Spitze, 7 Prozent unter den Vorreitern. Aber 79 Prozent halten Deutschland für einen Nachzügler, für 8 Prozent gelten die deutschen Behörden im internationalen Vergleich sogar als abgeschlagen. 78 Prozent wünschen sich, dass Deutschland sehr viel mehr Geld in die Digitalisierung seiner Verwaltungen investiert. 82 Prozent der Deutschen haben die Erfahrung gemacht, dass die Behörden hierzulande zu lange brauchen, um ihr Anliegen zu bearbeiten. Dabei halten 84 Prozent eine funktionierende bürgernahe Verwaltung für eine Kernaufgabe des Staates. Zugleich haben 65 Prozent großes Vertrauen in die öffentliche Verwaltung, unter den 18- bis 29-Jährigen sind es 57 Prozent, bei den 30- bis 49-Jährigen 58 Prozent. „Wenn die Menschen den Eindruck haben, dass ihre Verwaltung nicht funktioniert, dann führt auch das zu Staatsferne, Politikverdrossenheit und grundsätzlicher Demokratiekritik", so Wintergerst. „Digitalisierung bietet die Chance, die Verwaltung effizienter und dauerhaft funktionsfähig zu machen, auch wenn in den kommenden Jahren viele Beschäftigte im öffentlichen Dienst in den Ruhestand gehen und Nachwuchs fehlt."

Große Nachfrage nach Online-Verwaltungsleistungen

In der Bevölkerung ist der Wunsch, für Verwaltungsangelegenheiten nicht mehr persönlich auf einer Behörde erscheinen zu müssen, weit verbreitet. So wünschen sich 79 Prozent, den Führerschein online beantragen zu können, nur 18 Prozent würden dazu lieber persönlich erscheinen. Beim Personalausweis sind es 78 Prozent, die den Online-Kontakt bevorzugen würden, 18 Prozent das persönliche Erscheinen. Bei vielen anderen Verwaltungsleistungen zeigt sich ein ähnliches Bild, etwa bei der Beantragung des Anwohnerparkausweises (77 Prozent zu 18 Prozent), der Meldung von Mängeln im öffentlichen Raum (75 Prozent zu 22 Prozent), der Wohnsitzanmeldung (74 Prozent zu 20 Prozent) oder der Kfz-Zulassung (71 Prozent zu 24 Prozent). Auch das Ausstellen von Bescheinigungen wie der Geburtsurkunde (69 Prozent zu 25 Prozent) oder eines polizeilichen

Führungszeugnisses (69 Prozent zu 21 Prozent) würde überwiegend online nachgefragt. Ebenso überwiegt bei der Beantragung von Sozialleistungen (65 Prozent zu 31 Prozent) und Familienleistungen (53 Prozent zu 38 Prozent) der Online-Wunsch deutlich. Knapper ist es bei der Beantragung von Baugenehmigungen (48 Prozent zu 36 Prozent).

Gerade einmal bei 3 von insgesamt 14 Verwaltungsakten würde eine Mehrheit lieber persönlich erscheinen. So würden 57 Prozent lieber vor Ort eine Anzeige erstatten (online: 39 Prozent). Und ihre Ehe wollen die meisten am liebsten vor Ort schließen – und im Fall der Fälle auch vor Ort scheiden. Dabei ist die persönliche Präsenz bei Scheidungen mit 51 Prozent (gegenüber online 27 Prozent) nicht ganz so stark gewünscht wie bei der Eheschließung. 69 Prozent wollen ihrer Partnerin bzw. ihrem Partner bei der Eheschließung gegenüber- bzw. an der Seite stehen. Aber immerhin ein Fünftel (21 Prozent) würde auch die Ehe am liebsten per Internet schließen.

In der Realität ist der digitale Kontakt zu Behörden die Ausnahme – und bekommt zudem nur selten gute Noten. So haben 67 Prozent eine Online-Terminvereinbarung genutzt, 66 Prozent von ihnen waren damit zufrieden. 62 Prozent hatten schon einmal E-Mail-Kontakt mit der Verwaltung, nur knapp die Hälfte (51 Prozent) war zufrieden. Ein Kontaktformular auf der Behörden-Website haben 32 Prozent ausgefüllt, die Zufriedenheit liegt dabei bei 55 Prozent. 15 Prozent haben Online-Verwaltungsleistungen beantragt, aber nur 31 Prozent waren damit zufrieden. Noch niedriger ist die Zufriedenheit bei der Nutzung von Chatbots (30 Prozent), die aber nur 5 Prozent verwendet haben, sowie virtuellen Behörden-Sprechstunden, die von 8 Prozent genutzt wurden und wobei lediglich 27 Prozent zufrieden waren. Ein Viertel (25 Prozent) hatte noch nie digitalen Kontakt zu Behörden. Wintergerst: „Es reicht nicht, irgendetwas Digitales anzubieten. Wir brauchen gute, bürgerfreundliche und leicht zu bedienende digitale Verwaltungsangebote, die funktionieren und einen echten Mehrwert bieten.“

Digitaler Personalausweis: Wer ihn nutzt ist eher zufrieden

Einige der vorhandenen digitalen Angebote werden nur von einer Minderheit genutzt, wobei diese damit überwiegend zufrieden ist. So nutzen nur 15 Prozent die Online-Funktion des Personalausweises. Von ihnen sagen aber 69 Prozent, dass sie diese Funktion in Zukunft gerne häufiger nutzen möchten. Und 62 Prozent würden den digitalen Personalausweis gerne auch außerhalb der Verwaltung einsetzen, etwa beim Hotel-Check-in. Immerhin die Hälfte (49 Prozent) empfiehlt dem eigenen Umfeld die Verwendung des digitalen Personalausweises. Ein Drittel (36 Prozent) findet die Nutzung allerdings zu kompliziert. „Wo wir auch noch besser werden müssen: Bei der Vermarktung unserer digitalen Verwaltungsangebote. Gerade beim digitalen Personalausweis waren die Behörden lange Zeit zu zögerlich, die Anwendung voranzutreiben“, so Wintergerst. „Der digitale Personalausweis ist eine hervorragende technische Lösung, aber die Einsatzmöglichkeiten sind vielen schlicht unbekannt.“

Mehrheit wünscht sich KI-Einsatz in den Behörden

Bei der Digitalisierung der Verwaltung könnte künftig auch Künstliche Intelligenz helfen, zumindest wenn es nach den Bürgerinnen und Bürgern geht. 61 Prozent wünschen sich, dass der KI-Einsatz in der öffentlichen Verwaltung stärker vorangetrieben wird. Und bereits 41 Prozent würden lieber mit einem KI-Chatbot sprechen als mit einem Menschen, wenn sie dafür Wartezeiten vermeiden könnten oder nicht an Öffnungszeiten gebunden wären. Unter den 18- bis 29-Jährigen würde sogar rund die Hälfte (53 Prozent) in diesem Fall die KI bevorzugen. Zugleich haben aber auch 61 Prozent Angst, dass künftig in den Behörden eine KI ohne Menschen Entscheidungen trifft, etwa über Anträge.

Smart Country Convention: Digitale Lösungen für den Public Sector

Die Digitalisierung von Verwaltungen, Städten und Gemeinden ist das zentrale Thema der Smart Country Convention. Unter dem Motto „Stadt.Land.Tech“ werden auf fünf Bühnen und der Expo Chancen und Möglichkeiten der Digitalisierung im öffentlichen Sektor aufgezeigt. Für die Bundesregierung sind vier Kabinettsmitglieder dabei: Eröffnet wird die Veranstaltung von Bundesinnenministerin und Schirmherrin Nancy Faeser. Sprechen werden außerdem Dr. Volker Wissing, Bundesminister für Digitales und Verkehr, Bundeslandwirtschaftsminister Cem Özdemir und Bundesfamilienministerin Lisa Paus. Für das diesjährige Partnerland, die Republik Lettland, sind unter anderem Staatspräsident Edgars Rinkēvičs und Wirtschaftsminister Viktors Valainis dabei.

Informationen zu Programm, Ausstellern und Teilnahme gibt es unter www.smartcountry.berlin.

Kontakt

Andreas Streim
Pressesprecher
Telefon: +49 30 27576-112
E-Mail: a.streim@bitkom.org
Download Pressefoto

Marc Danneberg
Leiter Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Christian König
Manager Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Sven Wagner
Bereichsleiter Smart City
Download Pressefoto
Nachricht senden

Hinweis zur Methodik

Grundlage der Angaben ist eine Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverband Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Personen in Deutschland ab 18 38Jahren telefonisch befragt. Die Befragung fand im Zeitraum von KW 31 bis KW 35 2024 statt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Verwaltung-Menschen-wollen-Anliegen-online-erledigen***