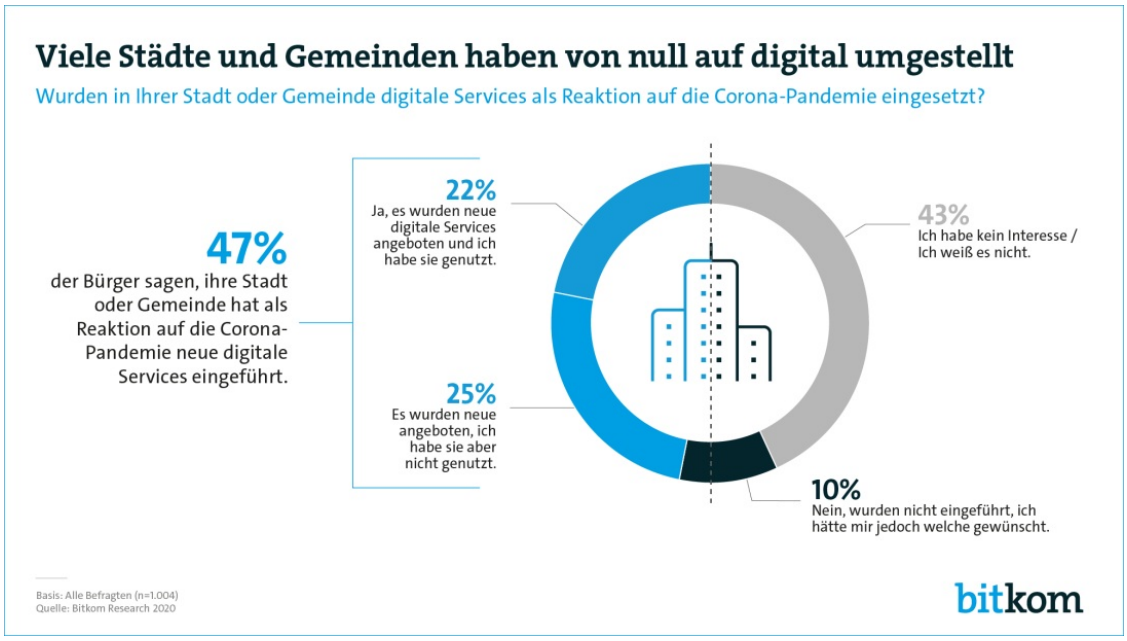
Bitkom e.V. |

Corona-Pandemie beschleunigt Digitalisierung der Verwaltung

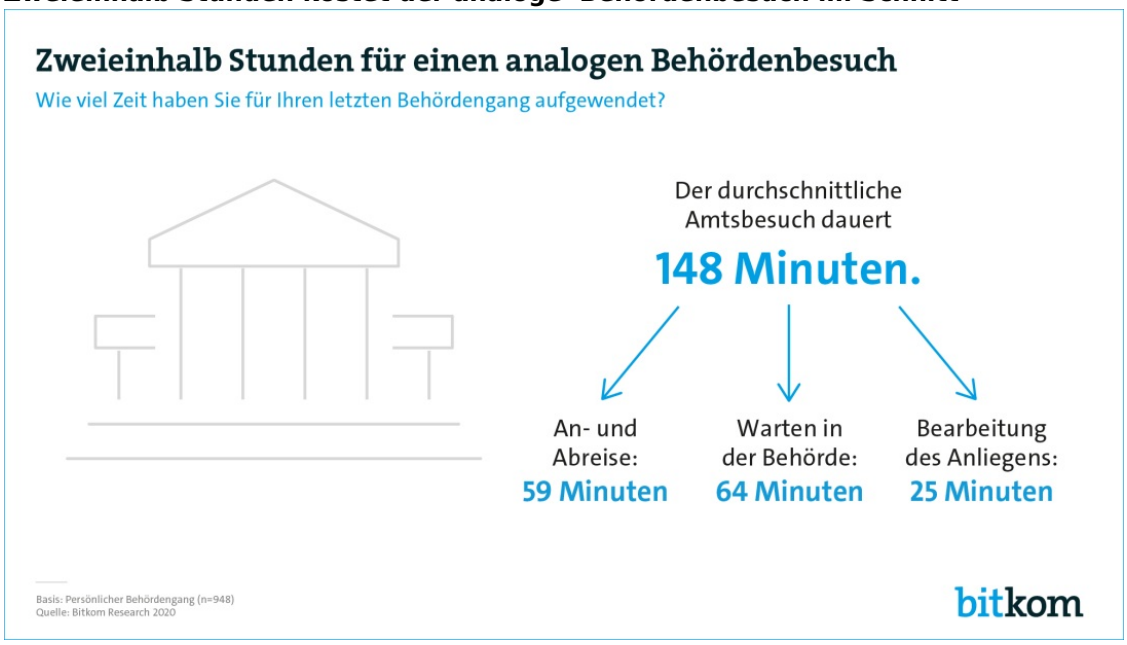
- **Ein Behördenbesuch dauert im Schnitt 2,5 Stunden**
- **Bürger fordern mehr digitale Verwaltungsdienste**
- **Am 27. und 28. Oktober findet die Smart Country Convention statt**



Berlin, 15. Oktober 2020 - Die Corona-Pandemie zwingt die öffentliche Verwaltung zur Digitalisierung – diesen Eindruck hat die Mehrheit der Bevölkerung. Zwei von drei Bundesbürgern (66 Prozent) meinen, dass die Krise die Digitalisierung der Verwaltung beschleunigt. Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Umfrage im Auftrag des Digitalverbands Bitkom unter mehr als 1.000 Personen ab 18 Jahren in Deutschland. Demnach hat fast die Hälfte der Verwaltungen (47 Prozent) seit Ausbruch der Pandemie neue digitale Angebote für Bürger eingeführt. Jeder fünfte Bundesbürger (22 Prozent) hat diese neuen Angebote bereits genutzt, 25 Prozent hingegen noch nicht. Jeder Zehnte (10 Prozent) hätte sich als Reaktion auf die Pandemie neue digitale Angebote gewünscht, wurde an seinem Wohnort jedoch enttäuscht. 43 Prozent wissen gar nicht, ob es vor Ort überhaupt neue digitale Verwaltungsleistungen gibt oder haben daran kein Interesse. „Viele Städte und Gemeinden haben im Zuge der Corona-Krise von null auf digital geschaltet und im Rekordtempo Schriftformerfordernisse gestrichen, digitale Anträge bereitgestellt und die Bürger von der Pflicht befreit, vor Ort zu erscheinen. Das kommt in der Bevölkerung gut an“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Politik, Wirtschaft und Kommunen müssen jetzt über die nächsten Schritte sprechen und die Digitalisierung verstetigen.“

Die Plattform zur Digitalisierung der Verwaltungen und des öffentlichen Sektors bietet die Smart Country Convention. Sie findet am 27. und 28. Oktober 2020 erstmals virtuell stattfindet. Das Online-Event vereint Kongress und Networking rund um die Themen E-Government und Smart City. Ziel ist es, von den Besten zu lernen, die Digitalisierung zu beschleunigen und bürgergerecht umzusetzen. Jens Heithecker, Executive Vice President der Messe Berlin, erklärt: „Angesichts der dynamischen Lage rund um die Corona-Pandemie haben wir uns zusammen mit dem Digitalverband Bitkom dazu entschlossen, die Smart Country Convention als Special Edition stattfinden zu lassen. Dafür zieht die Veranstaltung in den digitalen Raum. Teilnehmer können das umfangreich Kongressprogramm bequem von zuhause oder im Büro verfolgen und zwar als Livestream oder im Nachgang on demand. Auch das virtuelle Networking wird nicht zu kurz kommen.“

Zweieinhalb Stunden kostet der analoge Behördenbesuch im Schnitt



Wie groß der Handlungsbedarf weiterhin ist, zeigt ein Blick auf die Abläufe in den Ämtern und Behörden. Der Gang zum Amt kostet die Menschen in Deutschland durchschnittlich 148 Minuten. Davon entfallen 59 Minuten auf die An- und Abreise, 64 Minuten auf das Warten in der Behörde und 25 Minuten auf den eigentlichen Zweck des Besuchs: die Bearbeitung des jeweiligen Anliegens. Insgesamt sind acht von zehn Bürgern (83 Prozent) der Meinung, Ämter brauchen prinzipiell zu lange, um ihre Vorgänge zu bearbeiten. Und so verwundert nicht, dass 76 Prozent der Ansicht sind, mit digitalen Behördengängen könne Zeit gespart werden. Und für jeden Zweiten (52 Prozent) ist klar: Die meisten Verwaltungsangelegenheiten könnte man problemlos online erledigen. „Es kann nicht sein, dass Menschen Urlaub nehmen müssen, nur um einen schlichten Verwaltungsvorgang anzustoßen. Nicht nur während der Corona-Krise sind solche Verpflichtungen völlig anachronistisch. Ziel muss sein, ohne Ausnahme alle Verwaltungsleistungen in Bund, Ländern, Gemeinden und nachgeordneten Behörden digital anzubieten“, so Rohleder.

Virtuelle Behördengänge aus dem Wohnzimmer statt Papierberge im Amt

Derzeit möchten vier von fünf Bundesbürgern (82 Prozent) online zum Amt. Neun von zehn (91 Prozent) finden, dass die Beantragung, Verlängerung und Zusendung von Dokumenten wie Reisepass und Personalausweis ganz einfach automatisch ablaufen sollte. Auch für ein einheitliches Bürgerkonto, über das sich Bürger identifizieren und authentifizieren können und Zugang zu allen digitalen Verwaltungsleistungen haben, sprechen sich 82 Prozent aus. Vier von zehn Bürgern (44 Prozent) würden die eigenen Stammdaten einmalig bei einer Behörde hinterlegen und erlauben, dass diese zwischen Behörden ausgetauscht und wiederverwendet werden dürfen. „Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes ist einer der wichtigsten Schritte hin zum digitalen Staat. Bislang sind 315 der angestrebten 575 Dienstleistungen online verfügbar“, sagt Rohleder. „Wichtig ist, dass der Behördengang via Internet nutzerfreundlich, schnell und nachhaltig gestaltet wird.“

Besonders digitale Angebote für Familien stehen hoch im Kurs. So findet jeder Zweite (50 Prozent), Familienleistungen wie Kinder- oder Elterngeld sollten online angeboten werden. Ähnliches gilt für die Beantragung von Geburtsurkunde und -bescheinigung (42 Prozent). Darüber hinaus würden jeweils 93 Prozent ein zentrales Anmeldeportal für Kindergärten und Schulen sowie einen automatischen Vorschlag für einen Kitaplatz bevorzugen, um den Aufwand der Anmeldung zu minimieren. Rohleder: „Wer in Deutschland ein Kind bekommt, muss anschließend viel Geduld für Routineleistungen der Verwaltung aufbringen. Statt verschiedener komplizierter Anmeldeverfahren brauchen wir antragslose Prozesse und zentrale Portale für die Vergabe von Kita- und Schulplätzen.“

Digitale Demokratie: Bürger fordern mehr digitale Partizipation

Beim digitalen Behördengang hört es aber nicht auf. Neun von zehn (91 Prozent) sagen, dass Bürger mehr in die Entwicklung und Ausgestaltung der Digitalisierung in Städten und Gemeinden einbezogen werden sollten. Hoch im Kurs stehen die Möglichkeiten, via Mängelmelder auf Probleme

im öffentlichen Raum hinzuweisen (76 Prozent) und konkrete Online-Vorschläge zur Verbesserung der Lebensqualität am Wohnort (72 Prozent) zu machen. 45 Prozent möchten sich online an Planungs- und Entscheidungsprozessen in Politik und Verwaltung beteiligen. Knapp zwei von fünf (39 Prozent) würden über das Internet ihre Stimme bei Wahlen abgeben. Ähnlich viele (36 Prozent) die Möglichkeit nutzen, in Bürgerhaushalten auf lokaler Ebene Vorschläge zur Verwendung von Steuereinnahmen zu machen. 30 Prozent würden an Online-Petitionen teilnehmen. Rohleder: „Eine Demokratie muss gerade in Krisenzeiten handlungsfähig bleiben. Das trifft sich mit dem Wunsch der Bürger, sich mehr zu beteiligen – und der leichteste Weg ist via Internet. Bund und Länder müssen die rechtlichen Grundlagen für volldigitalisierte Bürgerbeteiligung schaffen."

Mehrheit vertraut ihrer Stadtverwaltung bei Digitalthemen

Doch je größer die Erwartungen an eine digitale Stadt, desto ernüchternder die Realität: Mehr als jeder Zweite (57 Prozent) stuft seinen Wohnort als digital rückständig ein. Nur ein gutes Drittel (37 Prozent) beurteilt den Digitalisierungsgrad seiner Gemeinde als fortgeschritten. 78 Prozent wünschen sich, dass die Digitalisierung in den Städten und Gemeinden mit mehr Nachdruck verfolgt wird. Das Vertrauen der Bürger in die Digitalkompetenz der öffentlichen Verwaltung an ihrem Wohnort ist dennoch ungebrochen: Zwei von drei Bürgern (64 Prozent) trauen ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit Digitalthemen zu. „Dem Vertrauensvorschuss in der Bevölkerung müssen die Rathäuser jetzt gerecht werden", so Rohleder.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Befragung, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.004 Personen ab 18 Jahren in Deutschland telefonisch befragt. Die Umfrage ist repräsentativ.

Kontakt

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

Sven Wagner
Bereichsleiter Smart City
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Corona-Pandemie-beschleunigt-Digitalisierung-der-Verwaltung***