Bitkom e.V. |

Digitale Behördengänge fallen bei der Mehrheit durch

- **56 Prozent der Bürger sind mit Online-Angeboten der Behörden nicht zufrieden**
- **Dienstleistungen werden digital genutzt, wenn sie verfügbar sind**

Berlin, 20. Oktober 2020 - Die Mehrheit der Bundesbürger sieht bei der Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen Nachholbedarf. Mit 56 Prozent sagt mehr als die Hälfte, dass sie mit dem digitalen Angebot der für sie zuständigen Behörden nicht zufrieden ist. Zufrieden äußert sich lediglich etwas mehr als jeder Dritte (35 Prozent). Das ist das Ergebnis einer repräsentativen Befragung von mehr als 1.000 Personen in Deutschland im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Die Bürger wurden zudem vor dem Hintergrund der Corona-Krise dazu befragt, inwiefern sie in dieser Zeit Verwaltungsdienstleistungen von Ämtern oder Behörden genutzt haben. Demnach hat seit März 2020 etwas weniger als die Hälfte (44 Prozent) eine solche Dienstleistung in Anspruch genommen. Am häufigsten ging es dabei um die Beantragung von Corona-Soforthilfen (16 Prozent) – und das erfolgte ausschließlich digital. Anders war es bei Dienstleistungen, die nicht flächendeckend online angeboten werden: Jeder Neunte (11 Prozent) bestellte eine Personenstandsurkunde, etwa für Geburt oder Ehe, darunter 5 Prozent online. 7 Prozent beantragten eine Meldebescheinigung, 4 Prozent davon via Internet. 5 Prozent hatten die An-, Um- oder Abmeldung eines Kraftfahrzeugs zu erledigen, nur 1 Prozent machten das auf digitalem Weg. Und ebenfalls 5 Prozent beantragten Kurzarbeit, ausschließlich online.

„In der Corona-Krise hat die Beantragung von Nothilfen und Kurzarbeit gezeigt, dass Verwaltungsdienstleistungen einfach und schnell online angeboten werden können und auch genutzt werden. Dagegen werden Anliegen wie die An- und Ummeldung von Kraftfahrzeugen, die kaum online verfügbar sind, notgedrungen überwiegend klassisch vor Ort erledigt“, sagt Bitkom-Hauptgeschäftsführer Dr. Bernhard Rohleder. „Die Mehrheit ist unzufrieden mit den Online-Dienstleistungen der Verwaltung. Es braucht mehr und nutzerfreundlichere Angebote, um die Zufriedenheit der Bürger zu erhöhen und die Effizienz der Verwaltung zu steigern. Das Onlinezugangsgesetz zur Digitalisierung von 575 Verwaltungsdienstleistungen muss zügig umgesetzt werden und die Nutzerorientierung sollte im Mittelpunkt stehen.“

Smart Country Convention: Digitalisierung im Public Sector beschleunigen

Die Digitalisierung der Verwaltung ist das zentrale Thema der Smart Country Convention. Sie findet in diesem Jahr am 27. und 28. Oktober 2020 als Special Edition virtuell statt. Am ersten Tag liegt der Fokus auf E-Government und am zweiten Tag auf Smart City. Die Veranstaltung richtet sich an Vertreter von Bund, Ländern, Landkreisen, Städten und Gemeinden sowie nachgeordneten Behörden und kommunalen Unternehmen. Weitere Informationen gibt es unter www.smartcountry.berlin.

Hinweis zur Methodik: Grundlage der Angaben ist eine Umfrage, die Bitkom Research im Auftrag des Digitalverbands Bitkom durchgeführt hat. Dabei wurden 1.003 Personen ab 16 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

Marc Danneberg
Leiter Public Sector
Download Pressefoto
Nachricht senden

Direktlink: ***https://www.bitkom.org/Presse/Presseinformation/Digitale-Behoerdengaenge-fallen-bei-der-Mehrheit-durch***