



# Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

**Dr. Ralf Wintergerst**  
Bitkom-Präsident

**Dr. Mario Tobias**  
CEO Messe Berlin

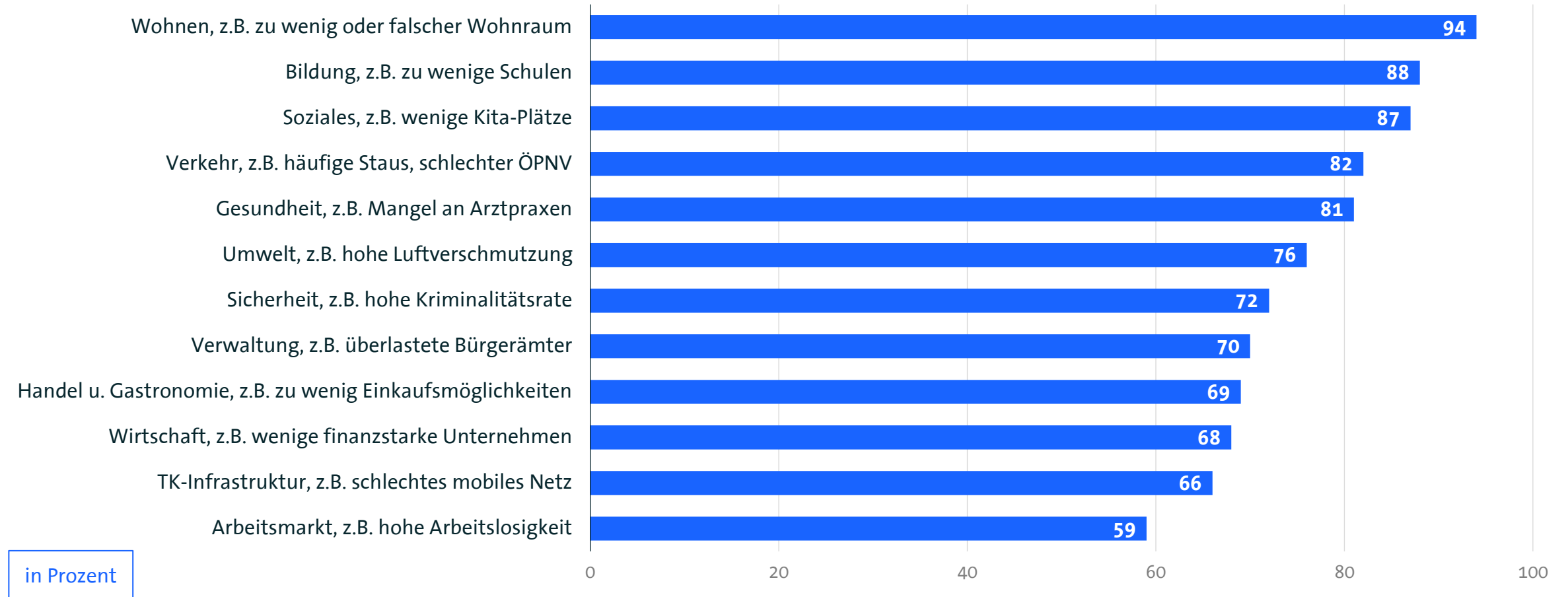
**Maria Shevchuk**  
CEO IT Ukraine

Berlin, 7. November 2023



# Städte und Gemeinden stehen vor vielfältigen Problemen

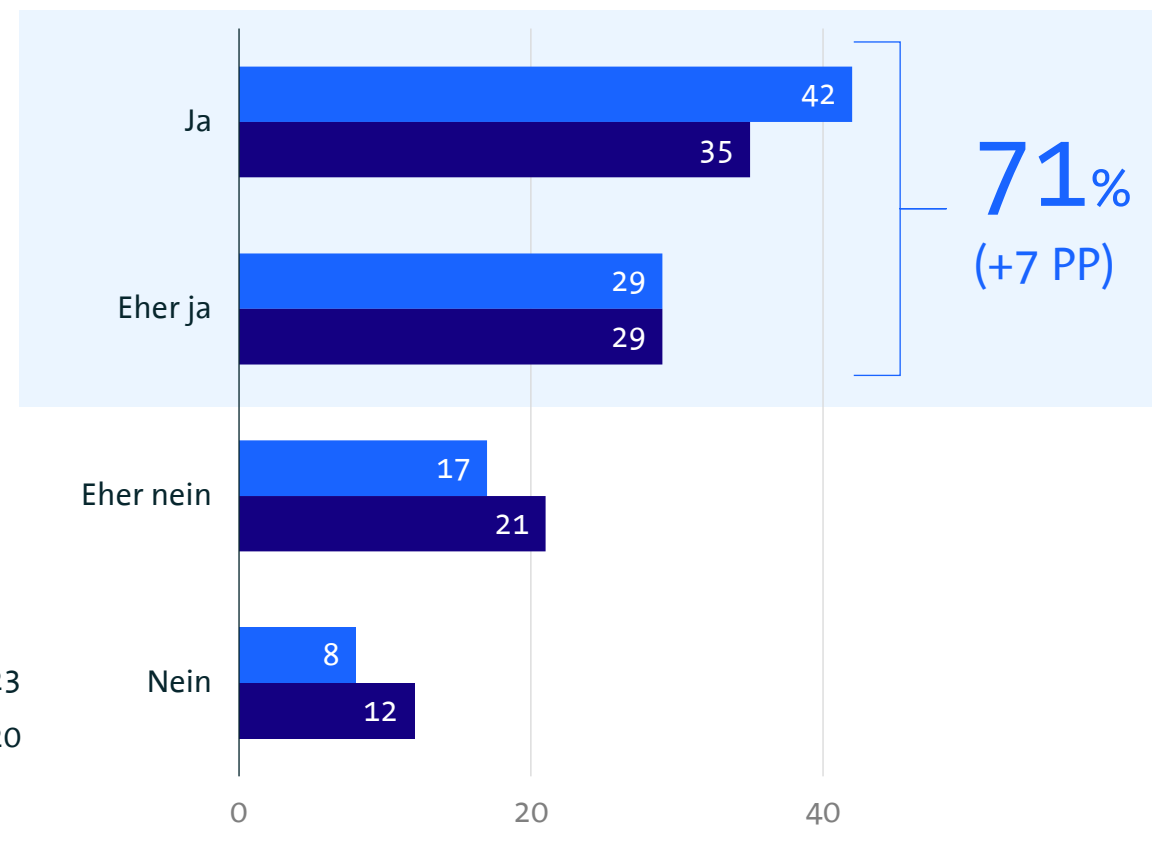
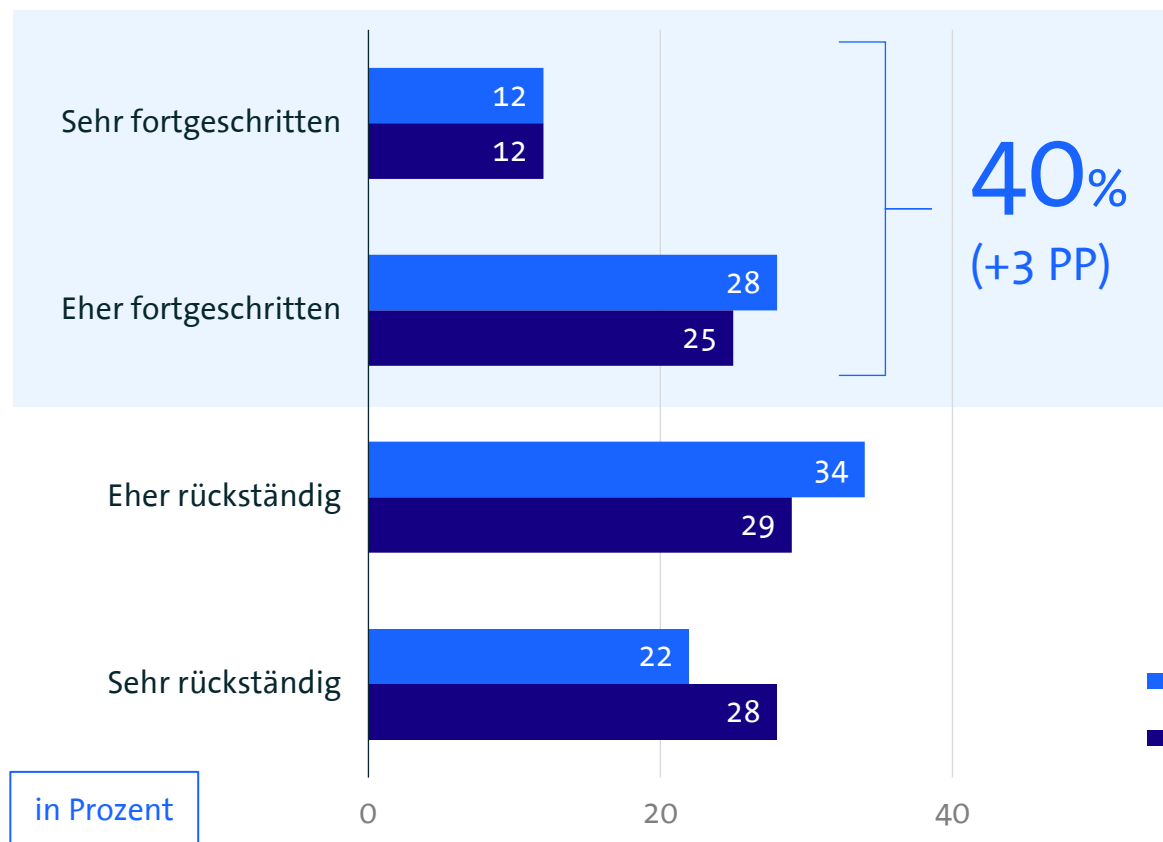
In welchen Bereichen an Ihrem Wohnort sehen Sie Verbesserungsbedarf?



# Kommunen werden digitaler, Verwaltungen kompetenter

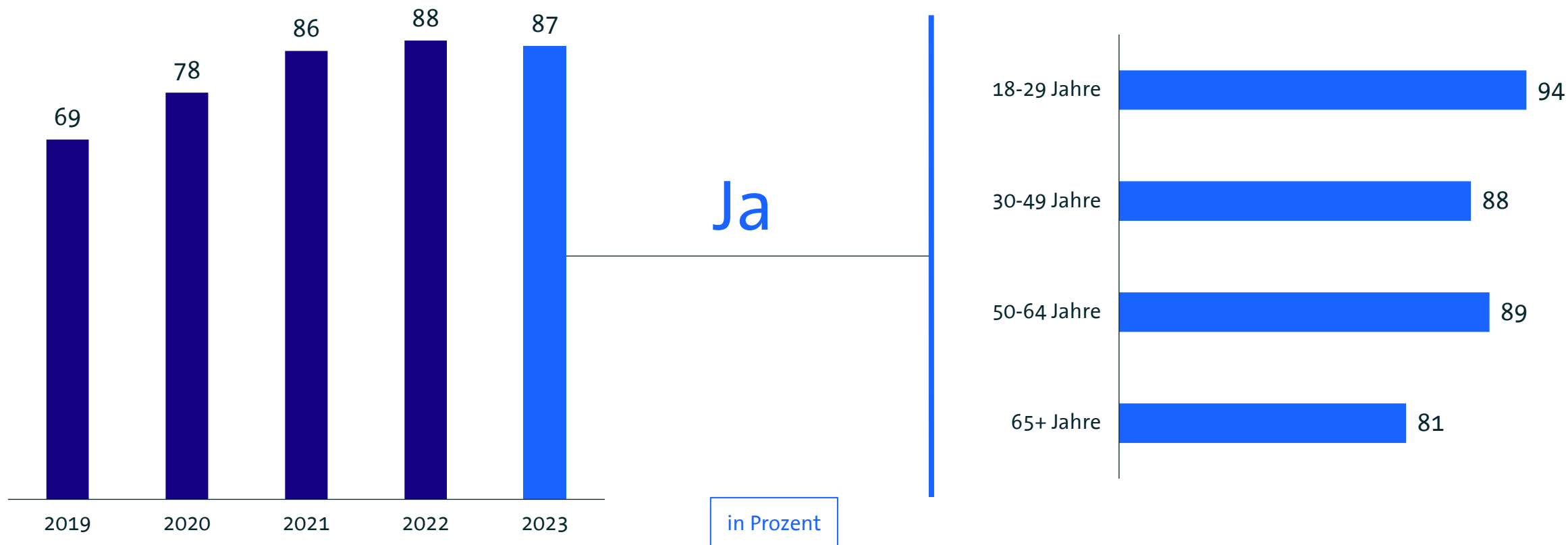
Wie schätzen Sie den Digitalisierungsgrad Ihrer Stadt oder Gemeinde ein?

Trauen Sie Ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit dem Thema Digitalisierung zu?



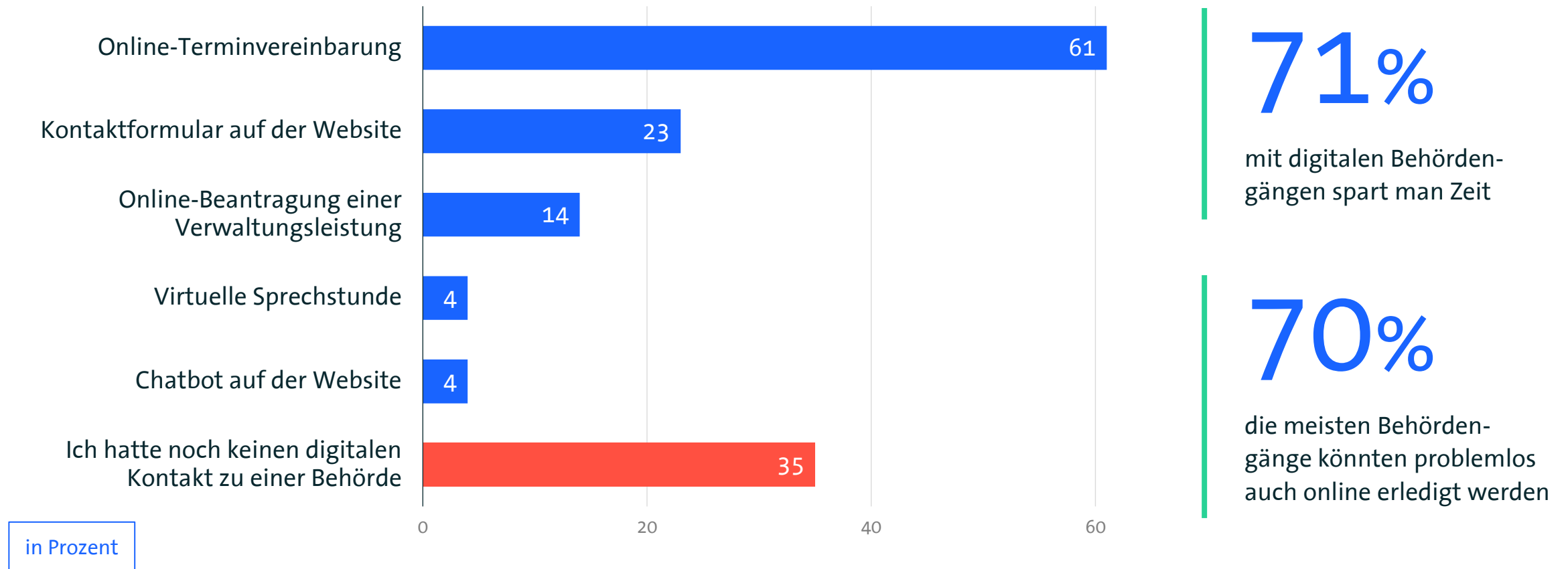
# Breiter Wunsch nach mehr Tempo bei der Digitalisierung

Wünschen Sie sich, dass Ihre Stadt- oder Gemeindeverwaltung das Thema Digitalisierung mit mehr Nachdruck verfolgt?



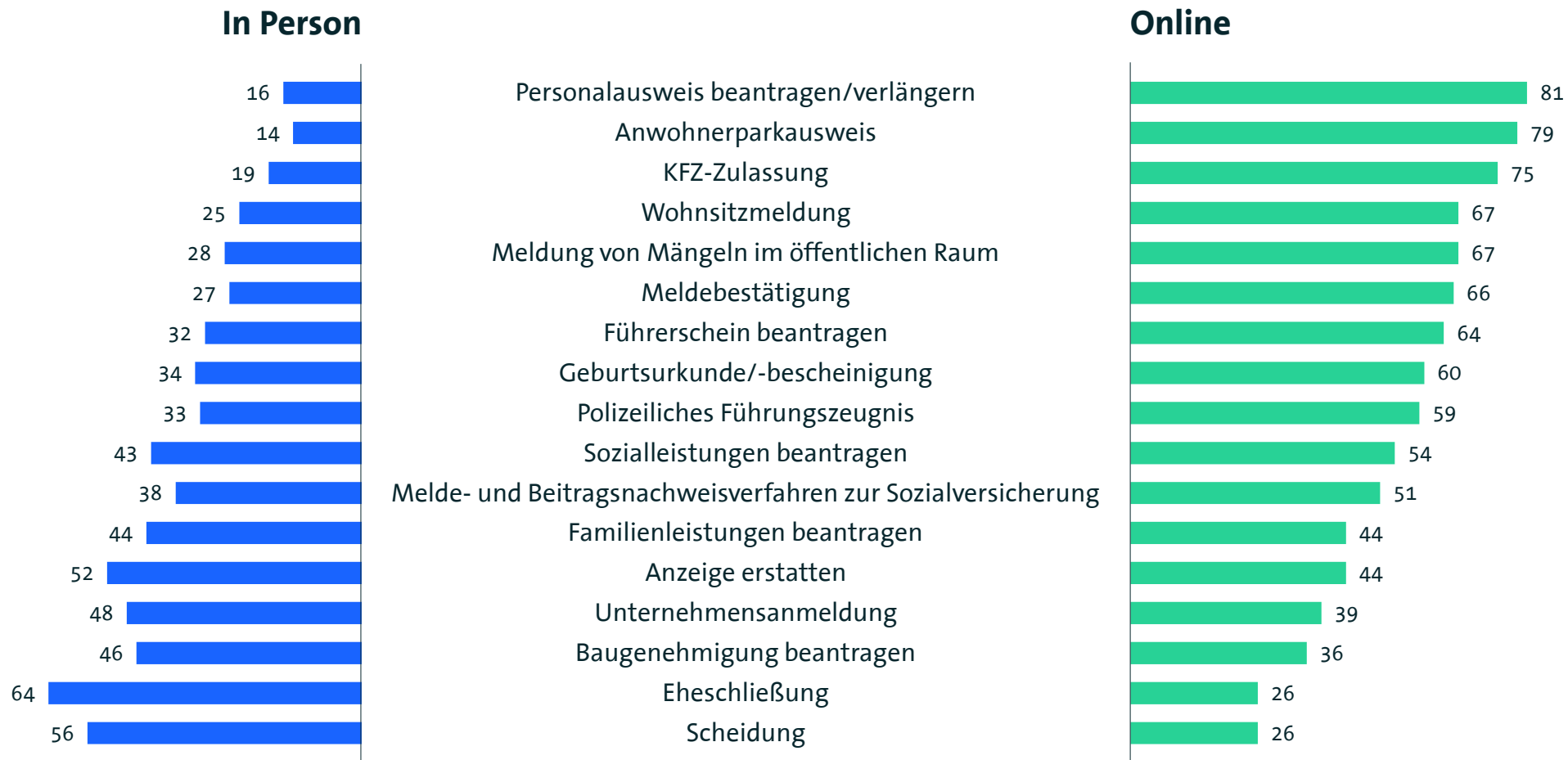
# Online werden vor allem Termine gemacht

Welche der folgenden Möglichkeiten haben Sie bereits genutzt, um digital Kontakt zu einer Behörde aufzunehmen?



# Für den Perso möchte kaum mehr jemand aufs Amt

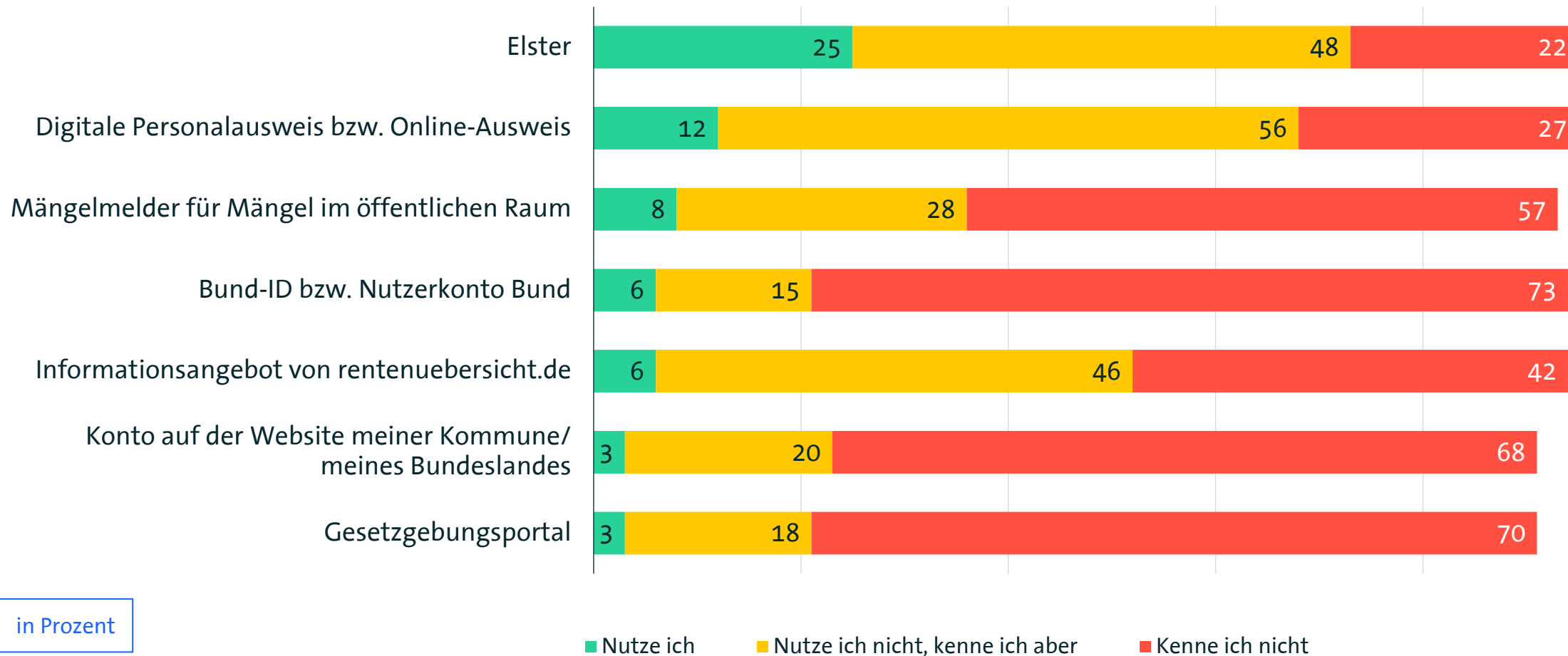
Würden Sie diese Verwaltungsdienstleistungen lieber online oder in Person erledigen?



in Prozent

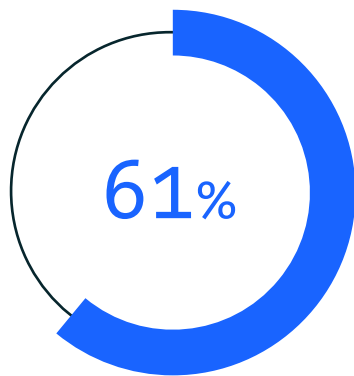
# Digitale Verwaltungsangebote häufig unbekannt

Welche der folgenden digitalen Angebote kennen Sie bzw. nutzen Sie bereits?



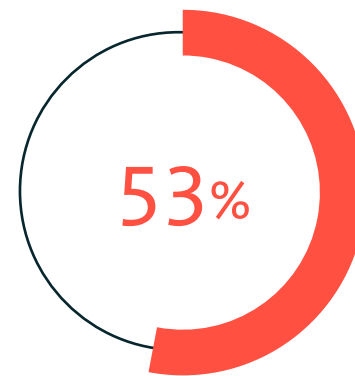
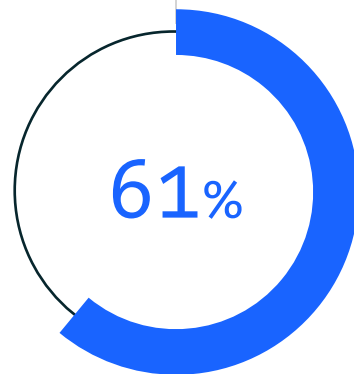
# 6 von 10 würden den digitalen Perso gerne öfter nutzen

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?



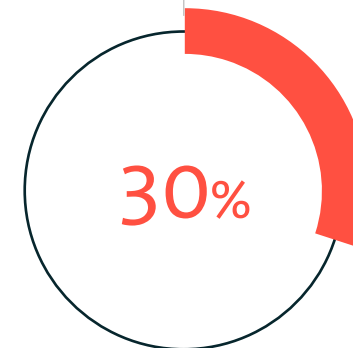
Ich will meinen digitalen Personalausweis in Zukunft gerne **häufiger nutzen**.

Ich würde meinen digitalen Personalausweis gerne **außerhalb der Verwaltung nutzen**, z.B. beim Hotel-Check-in oder beim Gaming.



Ich habe schon einmal **die PIN** für meinen digitalen Personalausweis **vergessen** und konnte ihn deshalb nicht nutzen.

Die Nutzung des digitalen Personalausweises ist **zu kompliziert**.





# Elster als Blaupause für die digitale Verwaltung

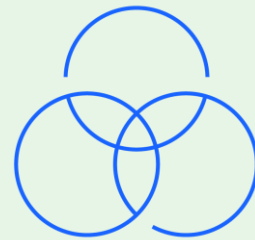
5 Voraussetzungen, die für einen erfolgreichen digitalen Dienst erfüllt sein sollten



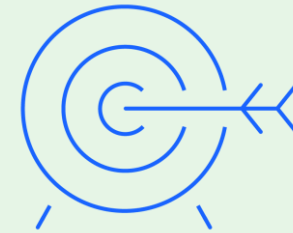
Funktionalität



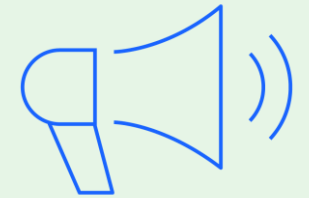
Vorteil für  
Bürgerinnen  
und Bürger



Offene  
Schnittstellen  
& Ökosystem



zentraler  
Ansatz



Bekanntheit





# Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

**Dr. Ralf Wintergerst**  
Bitkom-Präsident

**Dr. Mario Tobias**  
CEO Messe Berlin

**Maria Shevchuk**  
CEO IT Ukraine

Berlin, 7. November 2023



# Untersuchungsdesign

Auftraggeber

Bitkom e.V.

<b>Methodik</b>	Computergestützte telefonische Befragung/ Computer Assisted Telephone Interview (CATI), Dual Frame
<b>Grundgesamtheit</b>	Personen in Deutschland ab 18 Jahren
<b>Stichprobengröße</b>	n= 1.007
<b>Befragungszeitraum</b>	September 2023 (KW36 bis KW38)
<b>Gewichtung</b>	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
<b>Statistische Fehlerspanne</b>	+/- 3 Prozent