Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

Dr. Ralf Wintergerst
Bitkom-Präsident

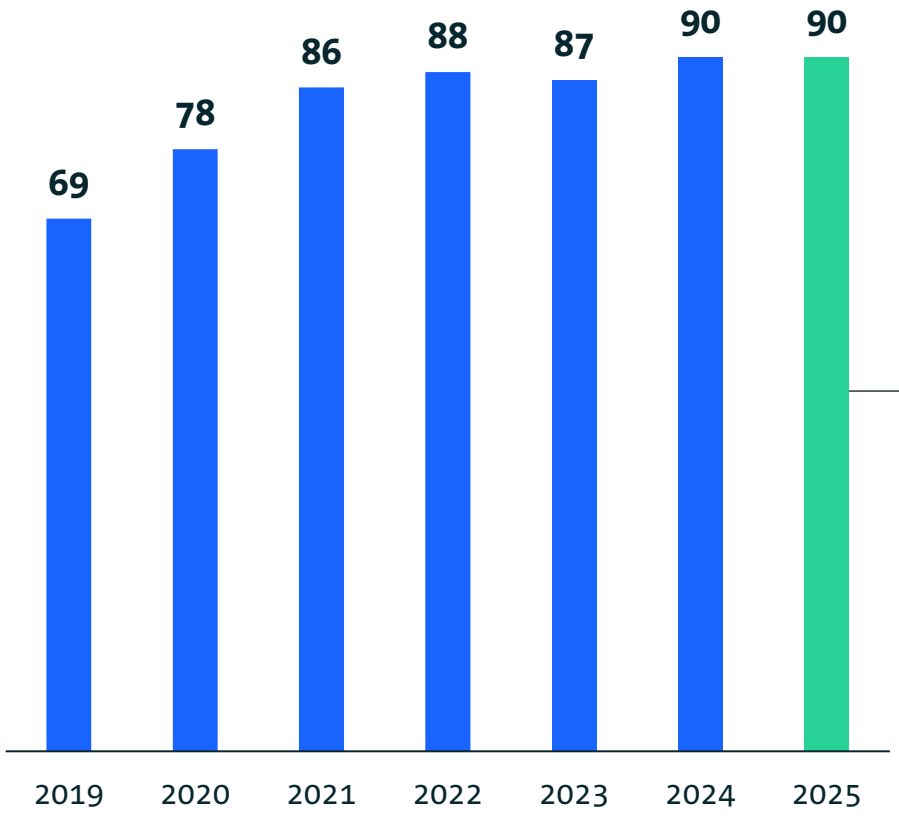
Dr. Mario Tobias
CEO Messe Berlin

Berlin, 23. September 2025

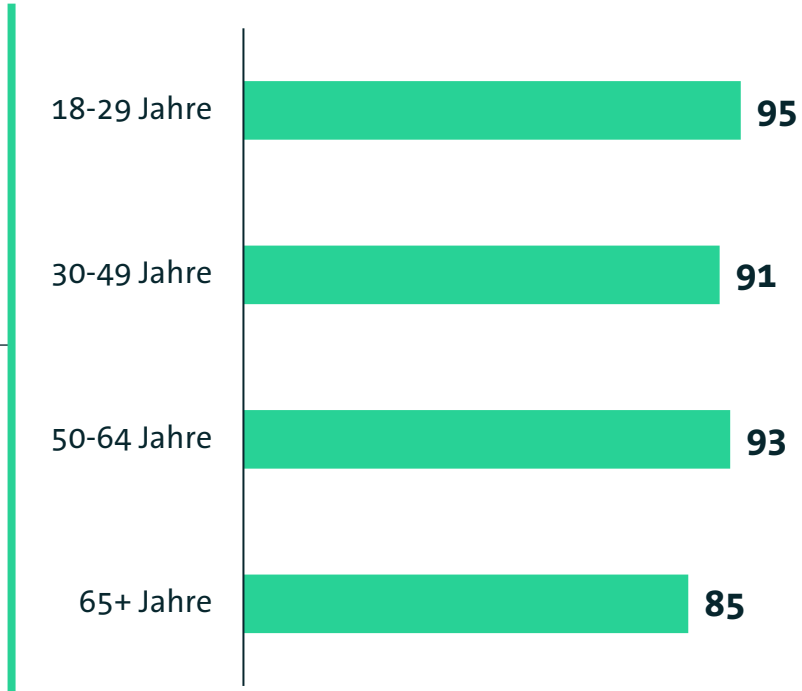
MESSE BERLIN bitkom

Wunsch nach Digitalisierung – in jedem Alter

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



Ja



in Prozent

Basis: Alle Befragten (n=1.005) | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

Die smarte Stadt ist den Menschen wichtig

Wie wichtig wären Ihnen die folgenden digitalen Angebote in Ihrer Stadt oder Gemeinde?

62%

Bürgerinnen und Bürger sollten stärker an Digitalprojekten ihrer Stadt oder Region beteiligt werden

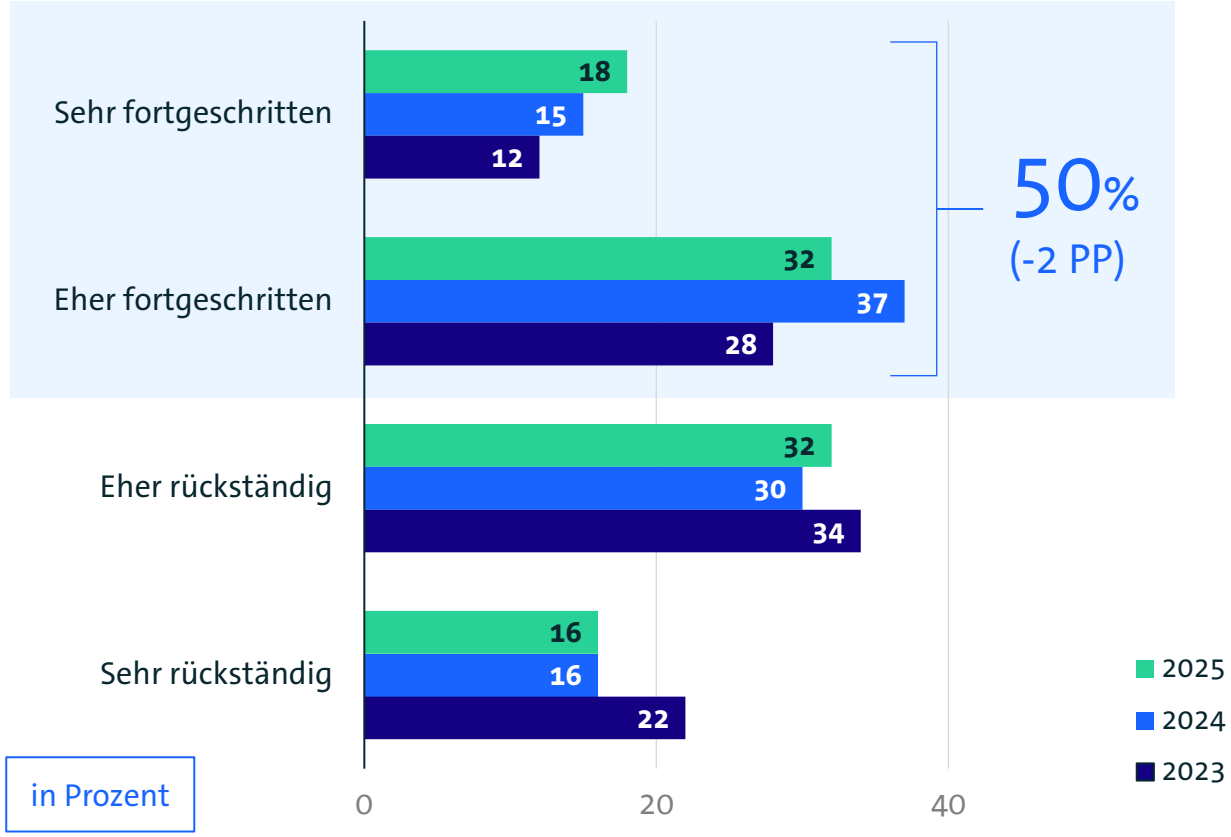
in Prozent

Basis: Alle Befragten (n=1.005) | Mehrfachnennungen möglich | Prozentwerte für »Sehr wichtig« und »Eher wichtig« | Quelle: Bitkom Research 2025

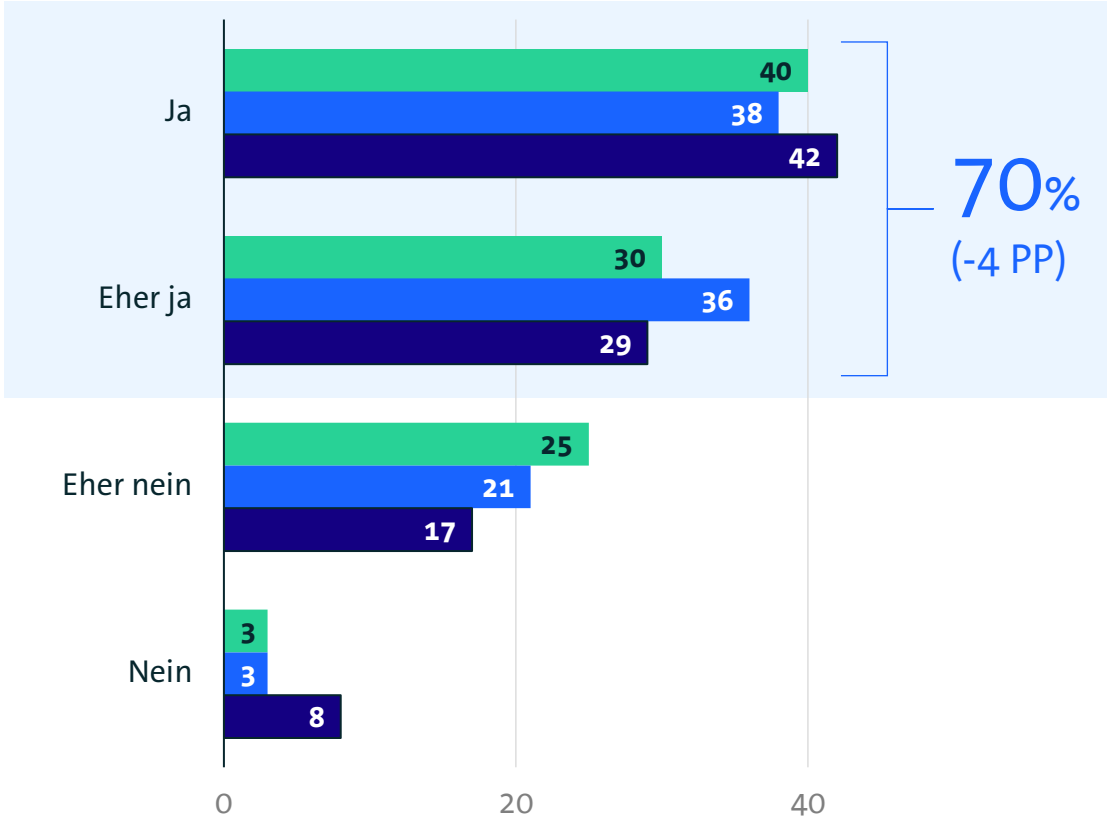
bitkom

Kommunen können digital

Wie schätzen Sie den Digitalisierungsgrad Ihrer Stadt oder Gemeinde ein?



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

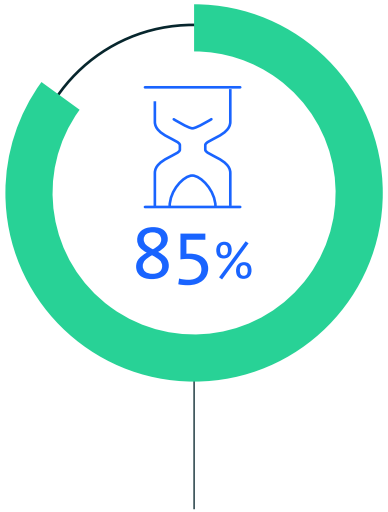


Basis: Alle Befragten (n=1.005) | nicht dargestellt: »Weiß nicht/k. A.« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

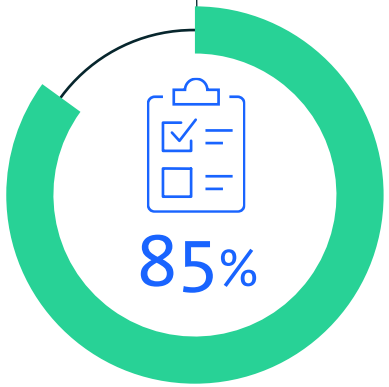
Was Behörden leisten sollten

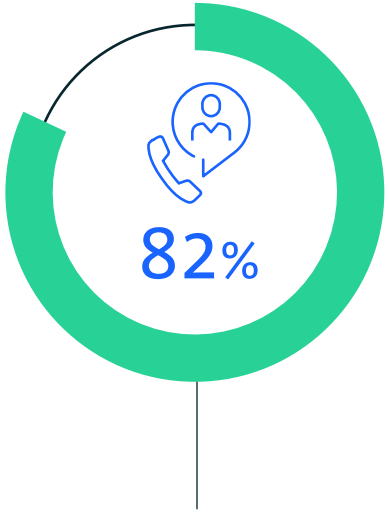
Inwiefern treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu?



Behörden **brauchen prinzipiell zu lange**, um meine Anliegen zu bearbeiten.

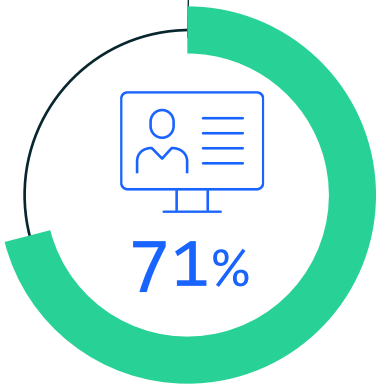
Während der Bearbeitung eines Antrags sollte es jederzeit möglich sein, den **aktuellen Stand und die voraussichtliche Dauer online einsehen** zu können.

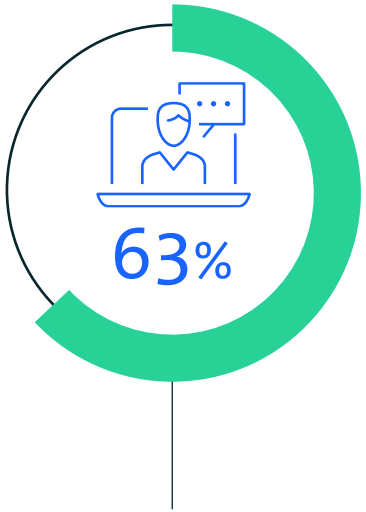




Behörden sollten **automatisch auf mich zukommen**, wenn mir eine Leistung zusteht, oder mich erinnern, etwa wenn der Ausweis abläuft.

Behörden sollten untereinander **mehr Daten austauschen**, damit ich nicht immer wieder dieselben Angaben machen muss.





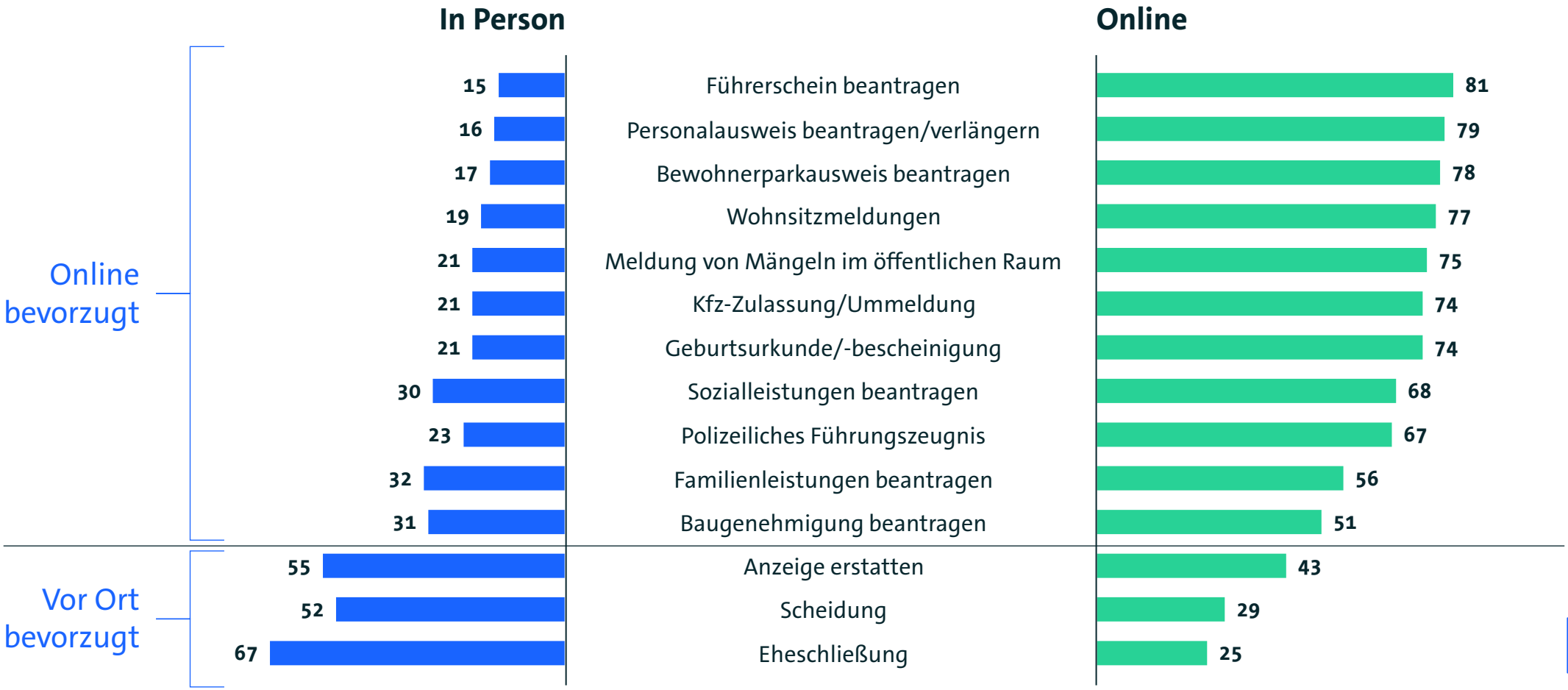
Der Kontakt zu Behörden sollte weitgehend **nur noch digital möglich** sein, um Kosten zu sparen und Abläufe effizienter zu machen.

Basis: Alle Befragten (n=1.005) | Angaben für »Trifft voll und ganz zu« und »Trifft eher zu« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

Nur für Ehe, Scheidung und Strafanzeige aufs Amt

Würden Sie diese Verwaltungsdienstleistungen lieber online oder in Person erledigen?



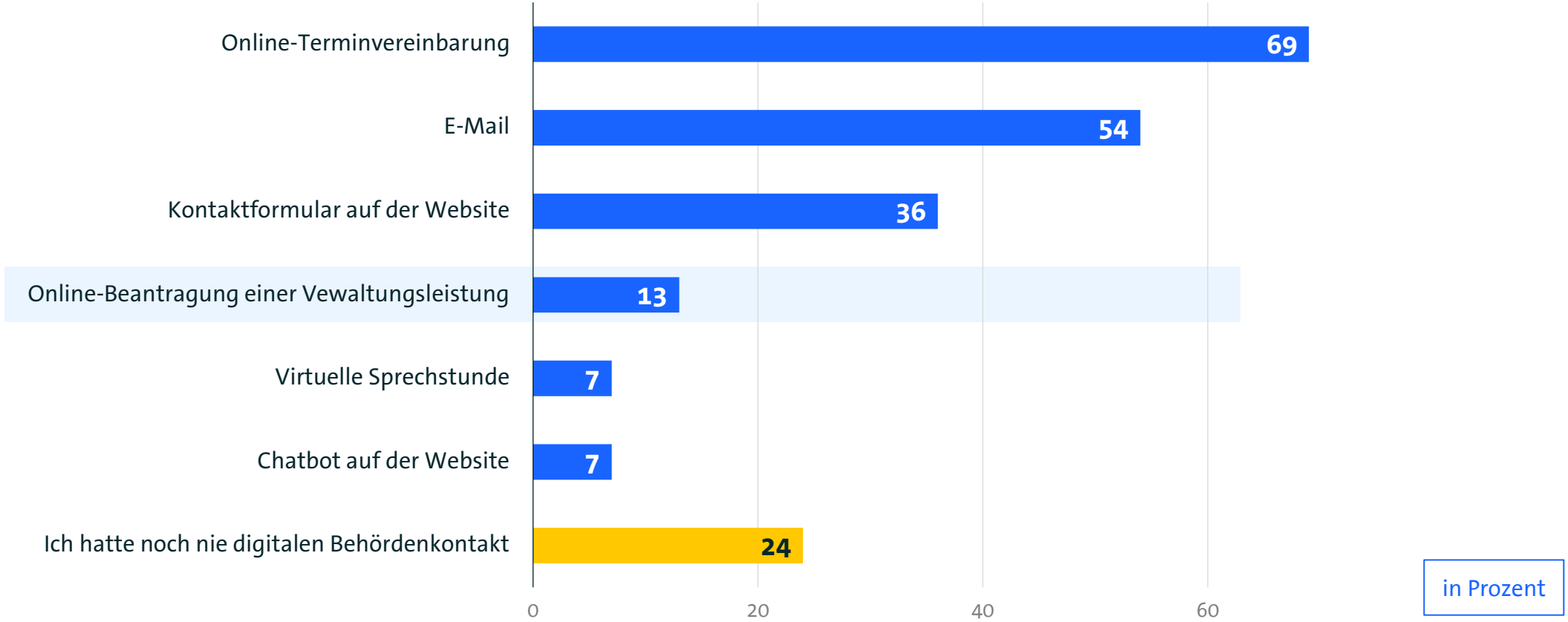
in Prozent

Basis: Alle Befragten (n=1.005) | jeweils nicht dargestellt: »Weiß nicht/k. A.« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

Nur eine Minderheit erledigt Behördengänge online

Welche der folgenden digitalen Kontaktmöglichkeiten zu einer Behörde haben Sie schon einmal genutzt?

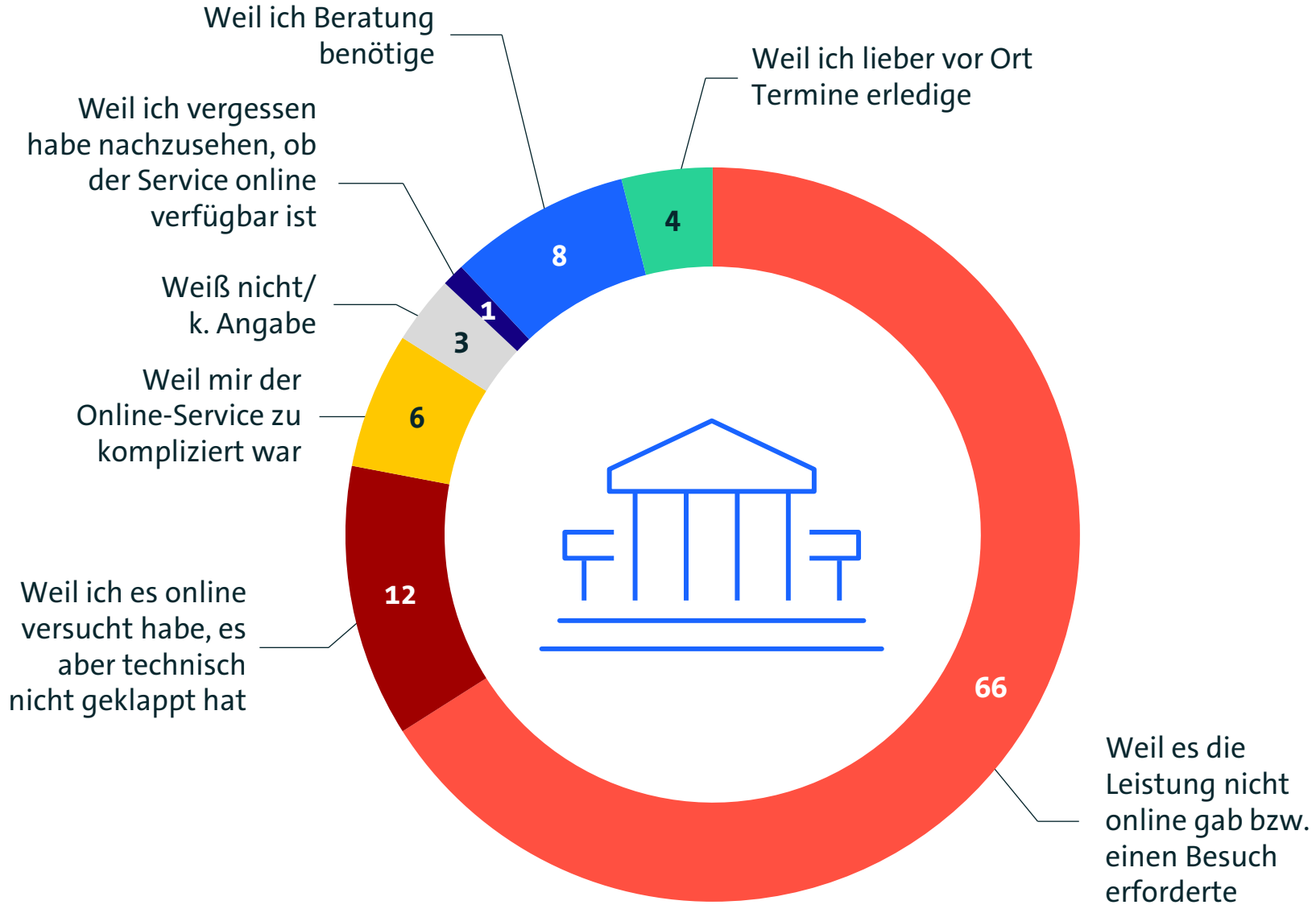


Basis: Alle Befragten (n=1.005) | Mehrfachnennungen möglich | rechts: Prozentwerte für »Trifft voll und ganz zu« und »Trifft eher zu« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

8 von 10 wollen nicht aufs Amt, sie müssen

Warum waren Sie beim letzten Behördengang vor Ort, anstatt das Anliegen online zu lösen?



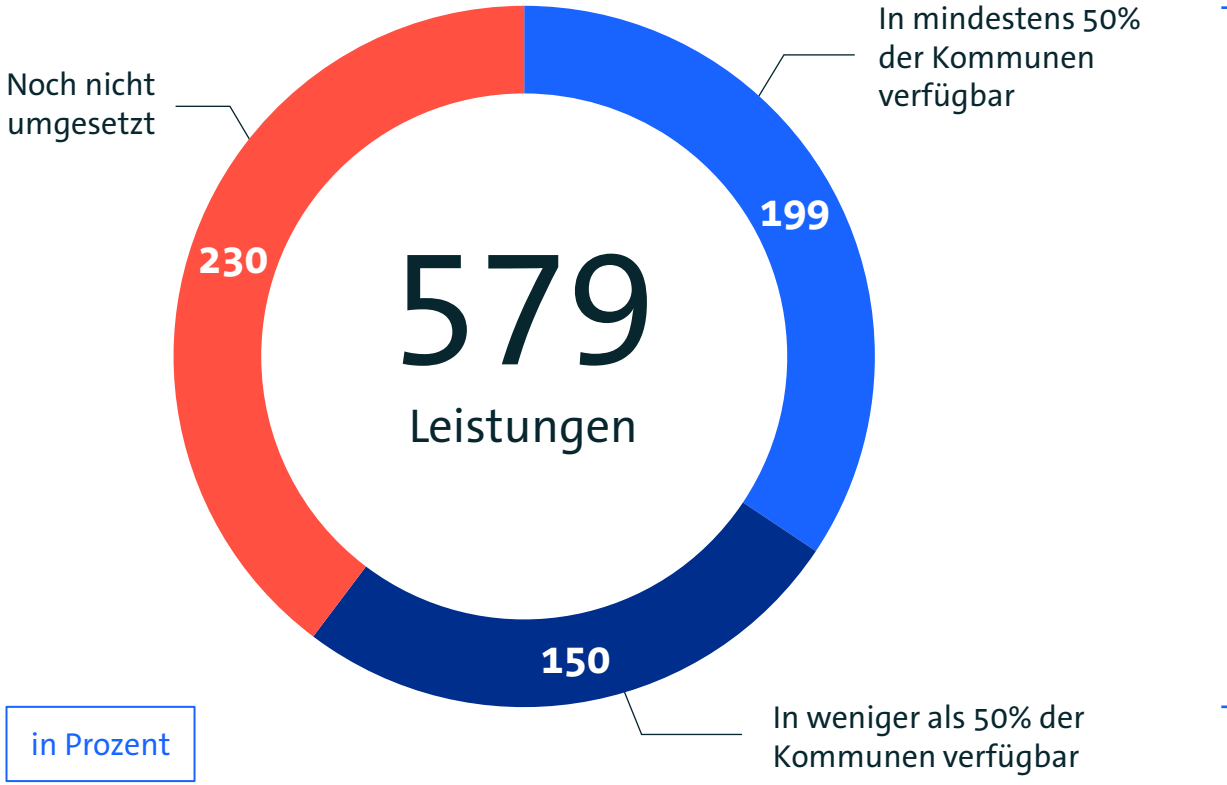
in Prozent

Basis: Befragte, die schon persönlich bei einer Behörde waren (n=975) | Quelle: Bitkom Research 2025

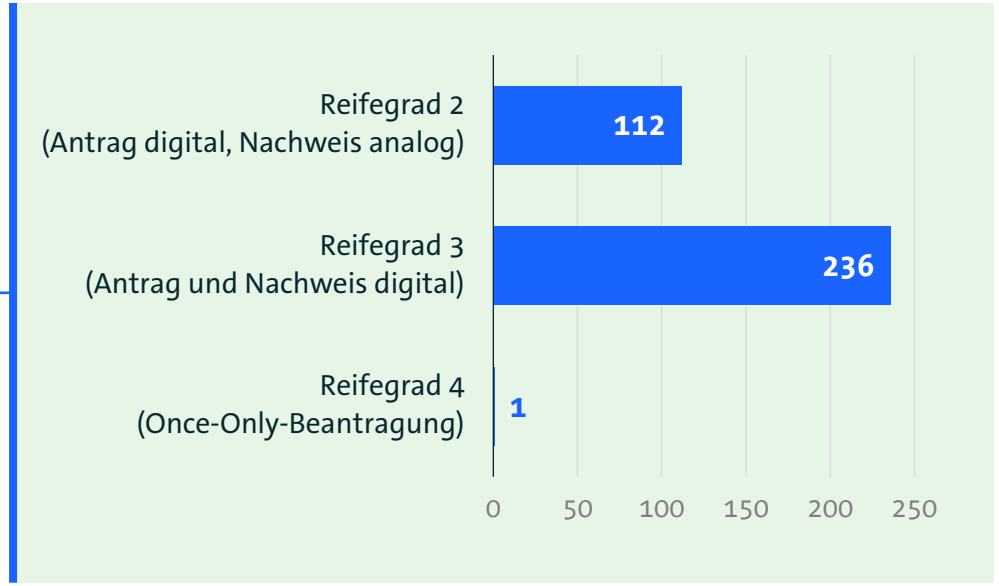
bitkom

60 Prozent der OZG-Leistungen sind online verfügbar

Anzahl der Leistungen, von denen mindestens eine Teilleistung digital umgesetzt wurde



Anzahl der online verfügbaren Leistungen nach Reifegrad

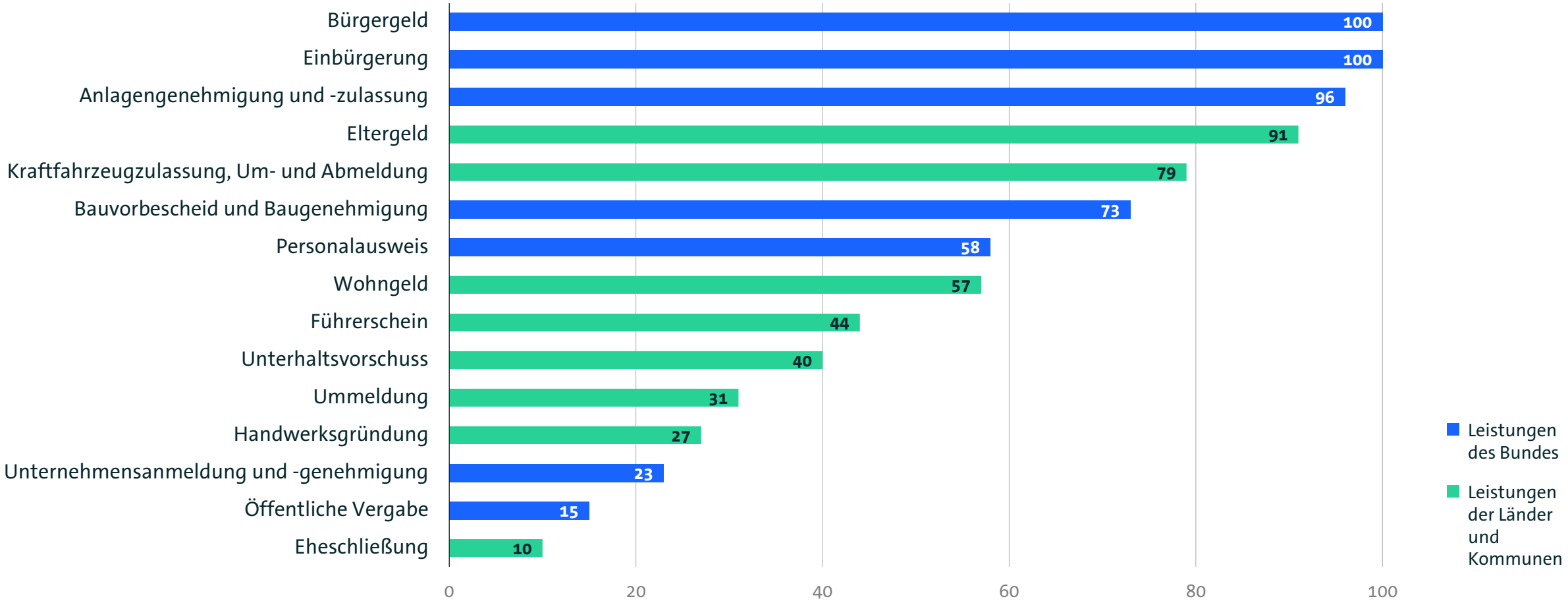


Quelle: Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung | Bitkom | Stand: September 2025

bitkom

15 Fokusleistungen: Erst 2 sind flächendeckend verfügbar

Anteil der Kommunen, in denen die Leistung bereits umgesetzt ist

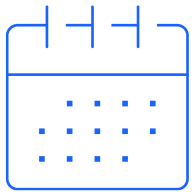


Quelle: Bundesministerium für Digitales und Staatsmodernisierung | Bitkom | Stand: September 2025

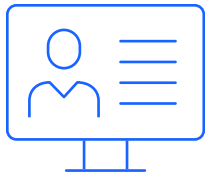
bitkom

Digitale Services werden besser

Waren Sie mit dem jeweiligen Kontakt zufrieden?



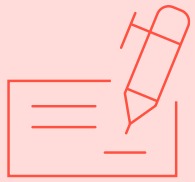
70%
(2024: 66%)
Online-Terminvereinbarung



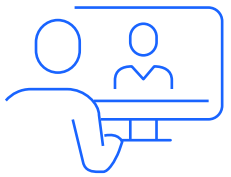
53%
(2024: 55%)
Kontaktformular auf der Website

49%
(2024: 51%)
E-Mail

39%
(2024: 30%)
Chatbot auf der Website



37%
(2024: 31%)
Online-Beantragung einer Verwaltungs-leistung



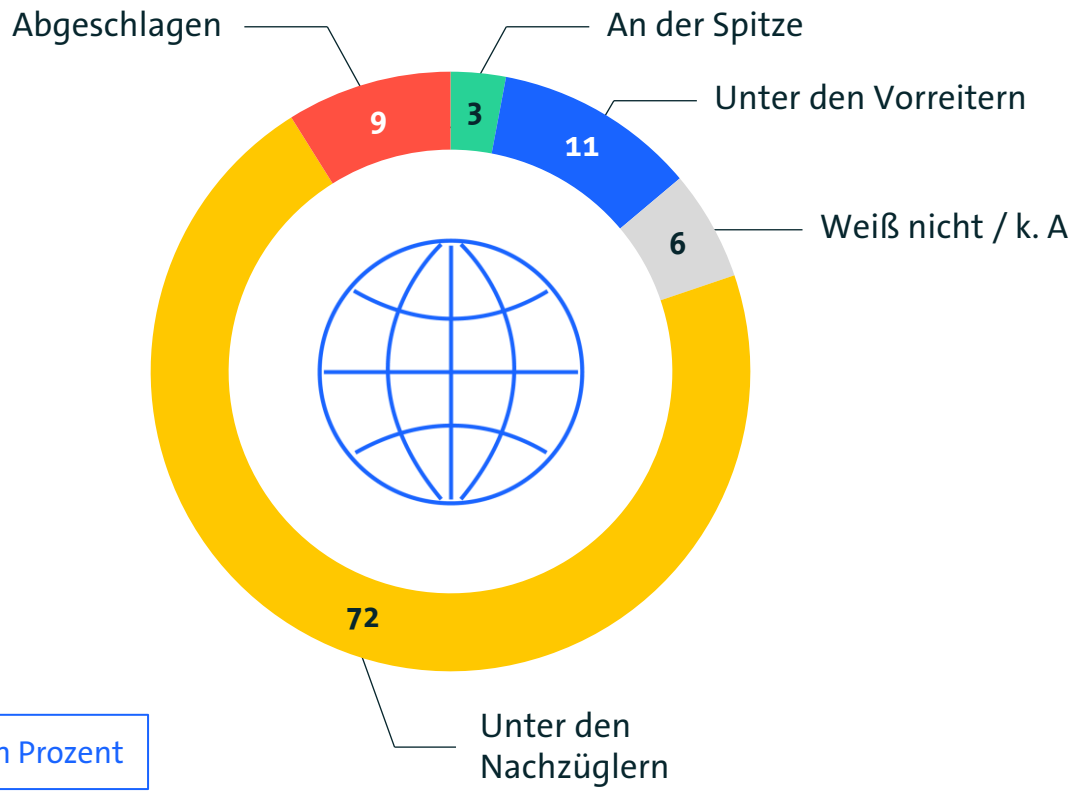
36%
(2024: 27%)
Virtuelle Sprechstunde

Basis: Befragte, die den jeweiligen Kontakt bereits genutzt haben | Prozentwerte für »Sehr zufrieden« oder »Eher zufrieden« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

Digitale Verwaltung: Deutschland hinkt hinterher

Wo sehen Sie deutsche Behörden im weltweiten Vergleich bei der Digitalisierung?



in Prozent

79%

Bei der Digitalisierung von Städten und Gemeinden kann Deutschland noch **viel vom Ausland lernen**.

76%

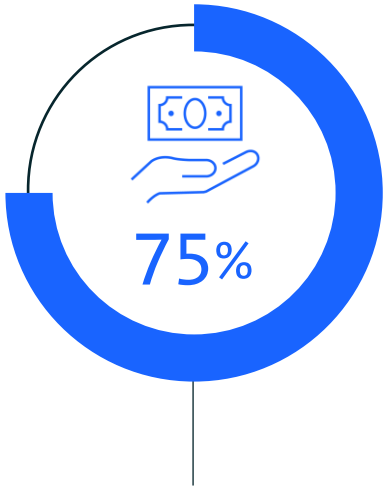
Deutschland sollte bei der Digitalisierung der Verwaltung darauf achten, vor **allem deutsche und europäische Technologien** einzusetzen.

Basis: Alle Befragten (n=1.003) | Abweichungen von 100 Prozent sind rundungsbedingt | Quelle: Bitkom Research 2025

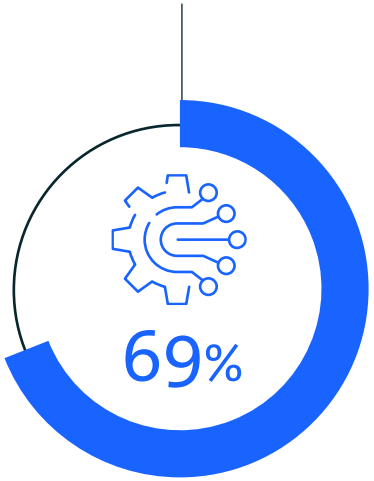
bitkom

Was von der Politik erwartet wird

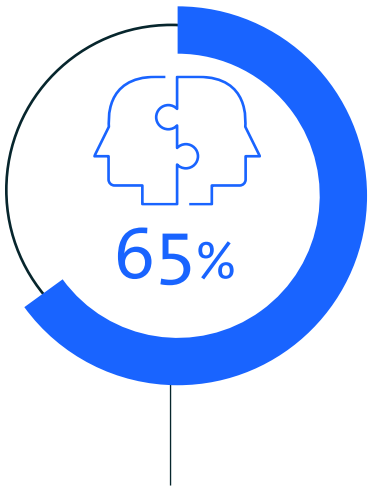
Inwiefern treffen folgende Aussagen Ihrer Meinung nach zu?



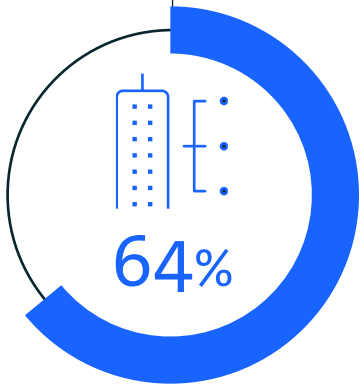
Deutschland muss **deutlich mehr Geld** in die Digitalisierung der Verwaltung investieren.



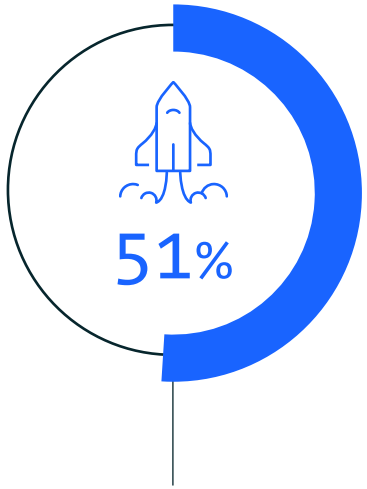
Der Bund sollte **mehr Einfluss auf die Digitalisierung** von Ämtern und Behörden in Bundesländern und Kommunen erhalten, um das Tempo zu erhöhen.



Wir brauchen in Deutschland eine **Reform des Föderalismus**.



Ich finde es gut, dass es mit dem Ministerium für Digitalisierung und Staatsmodernisierung **eigenes Ministerium auch für die Digitalisierung** der Verwaltung geschaffen wurde.



Die **neue Bundesregierung** wird die Digitalisierung der Verwaltung deutlich voranbringen.

Basis: 1.005 Menschen in Deutschland ab 18 Jahren | Angaben für »Trifft voll und ganz zu« und »Trifft eher zu« | Quelle: Bitkom Research 2025

bitkom

Smart Country Convention

30. September bis 2. Oktober 2025

- **Dr. Karsten Wildberger**, Bundesminister für Digitales & Staatsmodernisierung, übernimmt Schirmherrschaft der SCCON
  - An Tag 3 auf der Bühne
- Rund 650 Speaker auf den 7 SCCON-Bühnen
  - **Karin Prien**, Bundesministerin für Familie, Senioren, Frauen und Jugend
  - **Dr. Markus Richter**, Staatssekretär im Bundesministerium für Digitales & Staatsmodernisierung
  - **Andrea Nahles**, Vorsitzende Bundesagentur für Arbeit
  - Und viele weitere
- Rund 460 Aussteller aus 14 Ländern
- SCCON erstmals in drei Messehallen (hub27, Halle 25, Halle 26c)

MESSE BERLIN | bitkom

Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

Dr. Ralf Wintergerst
Bitkom-Präsident

Dr. Mario Tobias
CEO Messe Berlin

Berlin, 23. September 2025

MESSE BERLIN bitkom

Untersuchungsdesign

Auftraggeber	Bitkom e.V.
Methodik	Computergestützte telefonische Befragung/ Computer Assisted Telephone Interview (CATI), Dual Frame
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 18 Jahren
Stichprobengröße	n= 1.005
Befragungszeitraum	KW 27 bis KW 32 2025
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent

Quelle: Bitkom Research 2025