Hadern mit der digitalen Verwaltung

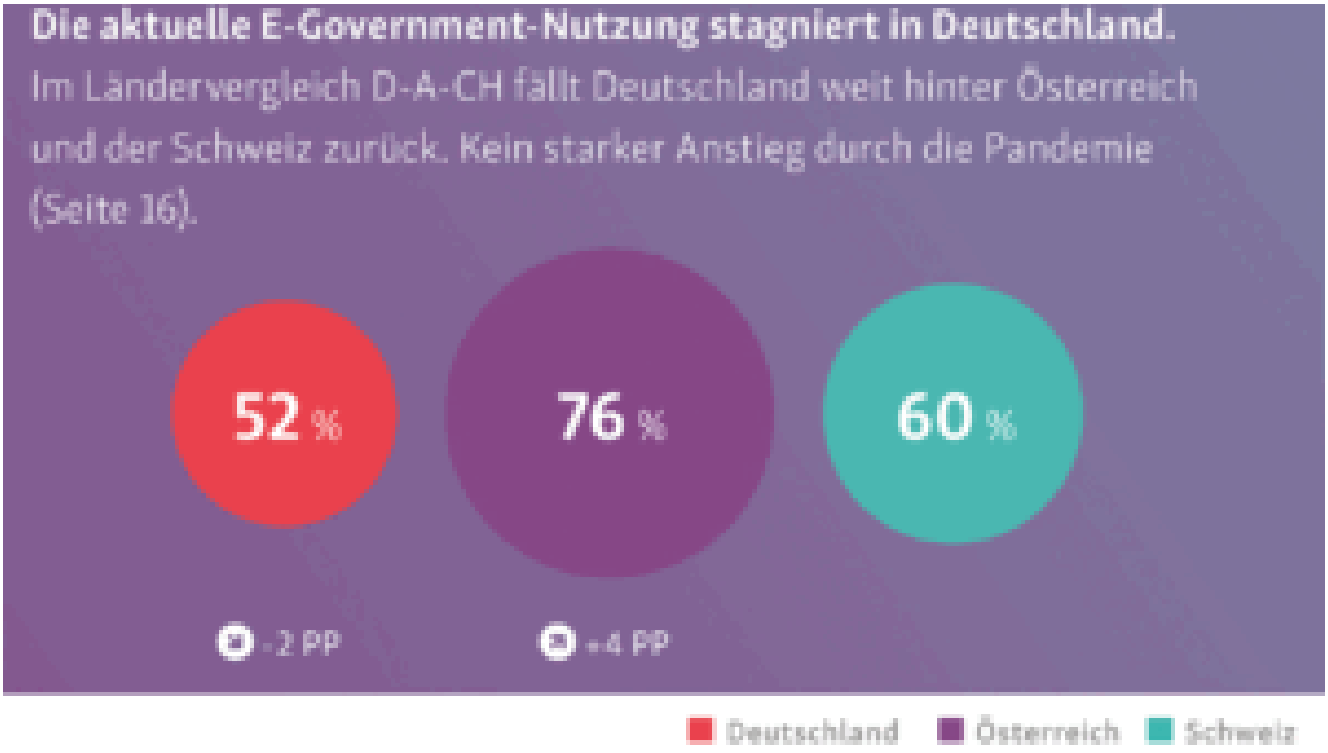
geschrieben von Gabriela Sollberger | Januar 27, 2022

Seit 2011 beleuchtet die Studie eGovernment MONITOR der Initiative D21 und der Technischen Universität München die Situation der digitalen Verwaltung in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Ergebnisse in diesem Jahr sprechen eine deutliche Sprache und bestätigen den Eindruck der letzten Jahre: Die Digitalisierung des Staates geht nur schleppend voran und bleibt weit hinter den Entwicklungen in Wirtschaft und Privatleben der Bürger und Bürgerinnen zurück.

Die digitale Verwaltung kommt bislang nicht in der Breite der Bevölkerung an. Während die Bürgerinnen und Bürger im Privat- und Berufsleben immer intensiver digital unterwegs sind, stagniert die Nutzung der digitalen Verwaltung und die Zufriedenheit sinkt deutlich. Dennoch ist die Bevölkerung offen für gut funktionierende digitale Interaktion mit Behörden und für neue Technologien wie den Personalausweis auf dem Smartphone.

Die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen in Deutschland verharrt auf einem mittleren Niveau: 52 Prozent der Onlinerinnen und Onliner nahmen innerhalb der vergangenen zwölf Monate solche Leistungen in Anspruch, damit ist die Nutzung leicht rückläufig (2020: 54 Prozent) und liegt deutlich hinter den Vergleichsländern Österreich und Schweiz (76 Prozent beziehungsweise 60 Prozent). Die Zufriedenheit nahm im zweiten Jahr der Pandemie in allen drei Ländern deutlich ab. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie eGovernment MONITOR 2021 der Initiative D21 und der Technischen Universität München unter Schirmherrschaft des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat und durchgeführt von Kantar. Für die Studie wurden 7851 Menschen in Deutschland online befragt (Österreich: 1002 Personen,

Schweiz: 1004 Personen).

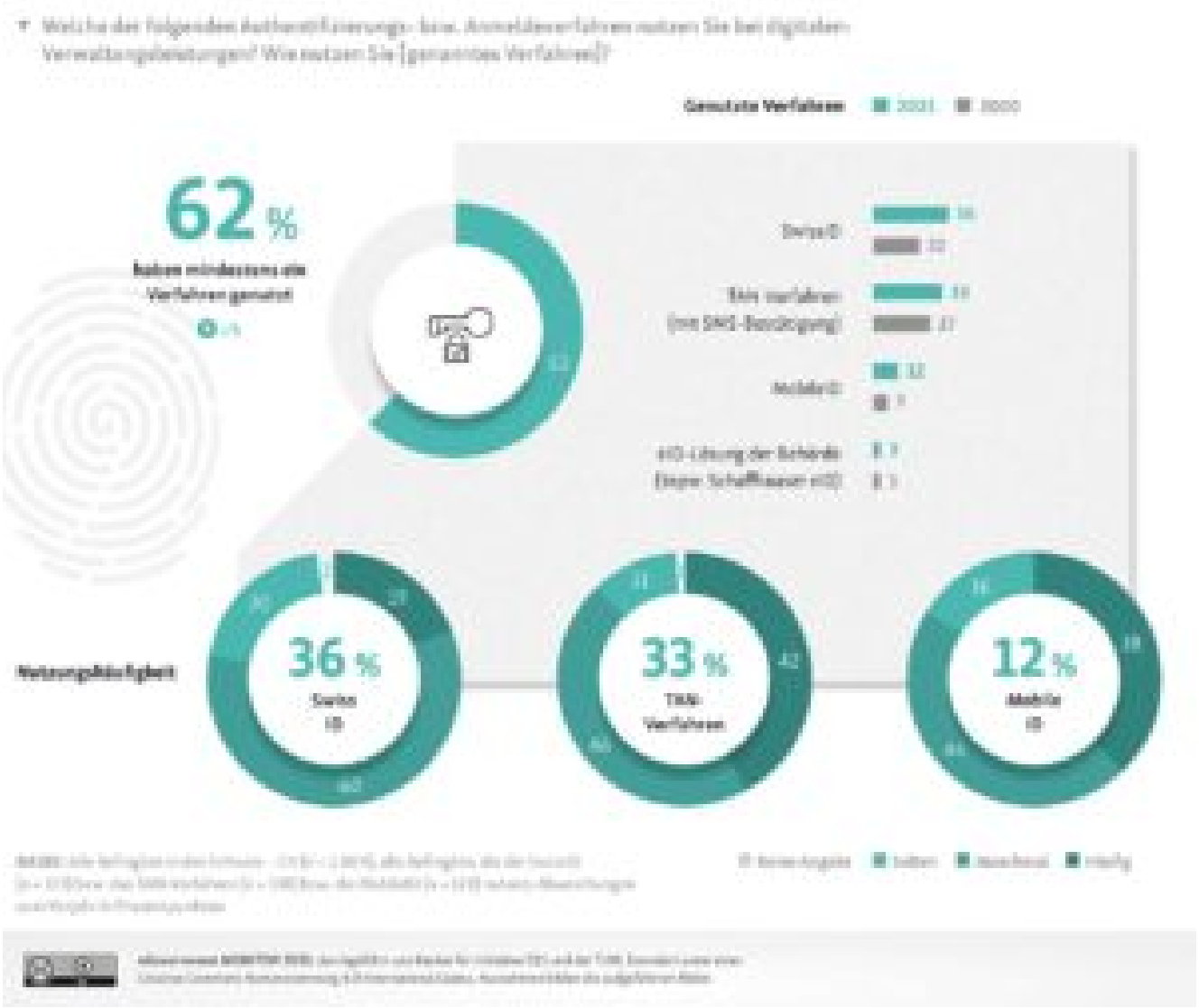


Die Studienergebnisse kommentiert Dr. Markus Richter, Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretär im Bundesinnenministerium: «Die Ansprüche der Bürgerinnen und Bürger an den digitalen Staat steigen kontinuierlich. Wer im Alltag ganz selbstverständlich online einkauft und Bankgeschäfte per App erledigt, erwartet mit Recht auch solche niedrigschwelligen Angebote vom Staat. Dafür arbeiten wir intensiv an mehreren Baustellen. Ein zentraler Baustein ist die Smart eID, eine besonders komfortable Variante der Online-Ausweisfunktion auf dem Smartphone. Zudem bauen wir Nutzerkonten, die miteinander sprechen, und vernetzen die Verwaltungsportale von Bund und Ländern. Dabei investieren wir gezielt in die Qualität der Angebote.»



Wenig Leistung, wenig Zufriedenheit

Die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot ihrer Stadt oder Kommune ist in diesem Jahr auf 47 Prozent zurückgefallen. Das ist ein Rückgang um 15 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr (auch in Österreich und der Schweiz ging die Zufriedenheit deutlich zurück: – 13 beziehungsweise – 8 Prozentpunkte). Zwar empfinden 66 Prozent die digitale Abwicklung von Behördenleistungen als Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt, und 70 Prozent können sich vorstellen, zukünftig öfter Behördengänge digital durchzuführen. Doch auch die Ansprüche an die digitale Verwaltung steigen: Alle abgefragten Kriterien zur Zufriedenheit wurden schlechter bewertet als im Jahr zuvor. Die markantesten Rückgänge betreffen die Zuverlässigkeit der Systeme, einfache Bedienbarkeit, Aktualität der Angebote und Auffindbarkeit benötigter Informationen. Nur zwei von fünf Bürgerinnen und Bürger sind der Meinung, dass während der Pandemie ausreichend viele Möglichkeiten zur digitalen Abwicklung angeboten wurden. Barrieren bei der Nutzung sorgen für zusätzliche Unzufriedenheit, am häufigsten nennen die Nutzer/Nutzerinnen nicht online angebotene Dienste und mangelnde Durchgängigkeit von Angeboten (jeweils 47 Prozent).



«Die Pandemie hatte zur Folge, dass viele Bürgerinnen und Bürger digitale Dienste und Anwendungen intensiv genutzt und erlebt haben – im Privaten, teilweise aber auch im Beruflichen. Im Bereich der Verwaltung ist dieser Effekt jedoch ausgeblieben. Wenn wir wollen, dass digitale Verwaltungsleistungen wirklich von den Bürgerinnen und Bürgern angenommen werden, müssen wir Angebote machen, die ebenso leicht und niedrigschwellig sind, wie sie es aus dem privaten Alltag kennen. Die Bürgerinnen und Bürger formulieren klare Anforderungen, um Barrieren zu überwinden: Dienste müssen funktionieren, durchgängig und intuitiv bedienbar sein», so Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21.

Online-Ausweis kaum genutzt

Viele Verwaltungsleistungen und digitale Transaktionen erfordern es, dass Bürgerinnen und Bürger sich eindeutig identifizieren. Das Pendant zum Vorzeigen des Personalausweises im Amt ist im Internet die Online-Ausweisfunktion (eID). 35 Prozent der Befragten in Deutschland mit gültigem Personalausweis haben die eID freigeschaltet – doch bislang genutzt haben sie lediglich neun Prozent. Die Verbreitung digitaler Identifikationsmöglichkeiten liegt in den Vergleichsländern deutlich höher: In Österreich besitzen 54 Prozent Zugang zur digitalen Identifikation, in der Schweiz gibt es verschiedene Verfahren (zum Beispiel SwissID und TAN-Verfahren), 62 Prozent haben mindestens eines davon genutzt.

Der digitale Ausweis in Deutschland befindet sich in stetiger Weiterentwicklung, doch der eGovernment MONITOR zeigt über die Jahre kaum Fortschritte in der Nutzung – auch weil grössere Hürden wie spezielle Geräte und wenig Anwendungsmöglichkeiten bestanden. Die anstehende Weiterentwicklung soll den Ausweis auf das Smartphone bringen, ähnlich wie auch Zahlungen mit EC-Karten zunehmend über das Smartphone getätigt werden. Die Einführung steht noch bevor, doch bereits jetzt zeigt fast die Hälfte der Befragten daran Interesse (48 Prozent). Besonders interessiert sind die unter 30-Jährigen (62 Prozent), Personen, die bereits Erfahrung mit digitaler Verwaltung gesammelt haben (60 Prozent) und Personen mit hohem Bildungsabschluss (59 Prozent).



«Der Staat hat in den vergangenen zehn Jahren viel Geld und Aufwand in Dienste investiert, die kaum Anwendung bei den Bürger/Bürgerinnen finden. Man kann festhalten: Grosse deutsche digitale Infrastrukturprojekte erreichen die Bevölkerung bislang kaum – sei es die De-Mail, die Behördennummer 115 oder der neue Personalausweis», sagt Prof. Dr. Helmut Krcmar von der Technischen Universität München. «Mit der Speicherung des Personalausweises auf dem Smartphone scheint nun eine Lösung gefunden, die nah am Alltag der Bürger/Bürgerinnen ist und einen echten Sprung in der Nutzung zur Folge haben konnte – leider ist diese aber zunächst nur auf bestimmten Geräten verfügbar und auch nicht ausreichend bekannt.»

Unterschiede in der Nutzung

Diesbezüglich liegen für die Schweiz keine Zahlen vor, allerdings zeigt der eGovernment MONITOR 2021 deutliche Unterschiede in Nutzung und Zufriedenheit in den einzelnen Bundesländern Deutschlands: Die Nutzung schwankt zwischen 62 Prozent (Hamburg) und 49 Prozent (Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Sachsen). Die Nutzung in den Stadtstaaten ist überdurchschnittlich (Berlin: 57 Prozent, Bremen: 56 Prozent), in den Flächenländern liegt sie dagegen bei durchschnittlich 52 Prozent, Thüringen und Brandenburg liegen hier mit jeweils 56 Prozent vorn. Zwischen den neuen und den alten Bundesländern inklusive Berlin gibt es keine Unterschiede im Nutzungsniveau, beide liegen bei 52 Prozent. Allerdings nutzen die Bewohnerinnen und Bewohner der neuen Bundesländer die Dienste intensiver: 23 Prozent geben an, häufiger als fünf Mal im Jahr E-Government-Leistungen zu nutzen, in den alten sind es nur 16 Prozent. Die grösste Zufriedenheit äussern die Bürgerinnen und Bürger in Hamburg (59 Prozent) und Bremen (56 Prozent), die geringste in Thüringen (40 Prozent). Im Schnitt ist die Zufriedenheit in den Stadtstaaten und den Flächenländern auf ähnlichem Niveau (Stadtstaaten: 50 Prozent, Flächenländer 47). Dies liegt vor allem an der

unterdurchschnittlichen Zufriedenheit in Berlin, die bei nur 44 Prozent liegt.

Der eGovernment MONITOR 2021 …

… ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 und der Tech-
nischen Universität München. Die Befragung erfolgte online vom
1. bis 21. Juni 2021. Befragt wurden Personen ab 16 Jahren in
Privathaushalten, die das Internet privat nutzen (Deutschland:
7851 Personen, Österreich: 1002 Personen, Schweiz: 1004 Personen).
Die komplette Studie mit vielen weiteren untersuchten Digitalisie-
rungsthemen: https://initiatived21.de/egovmon21/