

Digital Vertrauen gewinnen

[08.10.2024] Digitale Angebote der Verwaltung, die leicht auffindbar, verständlich und schnell nutzbar sind, können das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat stärken. Zwischen Wunsch und Wirklichkeit klafft laut dem diesjährigen eGovernment Monitor der Initiative D21 allerdings noch eine deutliche Lücke.

Einfach und schnell nutzbare digitale Angebote können entscheidend dazu beitragen, das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat zu steigern. So lautet ein zentrales Ergebnis des diesjährigen eGovernment Monitors, einer Studie der [Initiative D21](#) und der Technischen Universität München ([TUM](#)) unter Schirmherrschaft des [Bundesinnenministeriums](#), durchgeführt von [Kantar](#). Aktuell nehmen der Befragung zufolge allerdings die wenigsten den Staat als leistungsfähig wahr: Nur 19 Prozent glauben, dass Behörden und Ämter so effizient arbeiten wie Wirtschaftsunternehmen. Gleichzeitig erwarten 70 Prozent der Befragten, dass sie die Angebote der Verwaltung im 21. Jahrhundert genauso einfach und bequem online nutzen können, wie sie es aus dem Alltag gewohnt sind.

Wie eine Vorabveröffentlichung zum eGovernment Monitor 2024 aufgezeigt hat ([wir berichteten](#)), nimmt insbesondere die Nutzung des Online-Ausweises Fahrt auf: Der Anteil der Personalausweisinhaber, die den Online-Ausweis nutzen, ist der Studie zufolge von 14 Prozent im Vorjahr auf aktuell 22 Prozent gestiegen. Dass drei Viertel die Online-Funktion weiterhin nicht nutzen, liege vielfach daran, dass alltagsrelevante Anwendungsmöglichkeiten fehlten; außerdem erscheine vielen die Einrichtung zu kompliziert. Trotz des positiven Trends sei der Online-Ausweis daher noch weit davon entfernt, eine zentrale Schlüsselfunktion für das E-Government zu übernehmen.

Dienste bündeln und digitale Nutzungslücke schließen

Wie aus dem eGovernment Monitor 2024 weiter hervorgeht, ist ein zentrales Anliegen der Bürgerinnen und Bürger die bessere Auffindbarkeit digitaler Dienste. 47 Prozent der Befragten wünschen sich eine zentrale Plattform, die alle digitalen Verwaltungsdienste bündelt.

Ein weiteres Ergebnis: Für 46 Prozent ist der schnellere Erhalt von Leistungen im Vergleich zum analogen Verfahren der entscheidende Impuls für die Nutzung von E-Government. Dies erfordert eine umfassende und effektive Digitalisierung, damit Prozesse automatisiert und Fachkräfte entlastet werden können. 42 Prozent der Bürger wünschen sich zudem, dass bereits eingegebene Daten für künftige Anträge verwendet werden, anstatt sie jedes Mal neu eingeben zu müssen – dies unterstreicht die Dringlichkeit einer Registermodernisierung. Das ungenutzte Potenzial der digitalen Verwaltung macht der eGovernment Monitor in der digitalen Nutzungslücke messbar: Die Kennzahl beziffert, wie hoch der Anteil der Personen ist, die in den vergangenen zwölf Monaten alle notwendigen Verwaltungsangelegenheiten offline abgewickelt haben. In diesem Jahr beträgt die digitale Nutzungslücke 31 Prozent, drei von zehn Bürgern wählen also lieber den analogen Weg, um eine Verwaltungsleistung zu erledigen.

Nicht ausruhen

„Bei aller berechtigten Kritik: Deutschland ist an vielen Stellen besser, als man gemeinhin denkt. Die Verwaltungsdigitalisierung hat sich in den vergangenen Jahren messbar beschleunigt, was jetzt langsam

auch bei den Bürgerinnen und Bürgern ankommt“, fasst Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21, die Ergebnisse des diesjährigen eGovernment Monitors zusammen. Allerdings erwarteten die Bürger, dass digitale Verwaltungsdienste leicht auffindbar, verständlich und schnell sind. „Der Staat muss in der Lage sein, diese Erwartungen zu erfüllen. Dazu muss sich die Verwaltung auch von innen verändern: Sie muss Plattformen schaffen, auf denen Angebote leicht zu finden sind, und vernetzte Register, die es den Bürgern ermöglichen, ihre Daten nur einmal eingeben zu müssen.“

Auf den Fortschritten der vergangenen Jahre dürfe sich die Verwaltung nicht ausruhen, meint auch Professor Helmut Krcmar von der TU München: „Vielmehr müssen wir jetzt gemeinsam dranbleiben, beschleunigen und die Anstrengungen über die föderalen Ebenen hinweg verstärken. Denn bei der digitalen Transformation geht es um mehr als nur digitale Erreichbarkeit – es geht um das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat.“

(bw)

Der eGovernment Monitor 2024

Stichwörter: Bürgerservice, eGovernment Monitor, Initiative D21, Studie