

Die Zufriedenheit sinkt

[20.10.2021] Der aktuelle eGovernment Monitor 2021 der Initiative D21 und der Technischen Universität München zeigt, dass die digitale Verwaltung noch nicht in der Breite der Bevölkerung ankommt. Ihre Nutzung stagniert, die Zufriedenheit mit ihr sinkt deutlich.

Die Zufriedenheit der Nutzer in Deutschland, Österreich und der Schweiz mit dem Angebot an digitalen Verwaltungsleistungen hat im zweiten Jahr der Corona-Pandemie deutlich abgenommen. Das zeigt der aktuelle eGovernment Monitor 2021 der Initiative D21 und der Technischen Universität München. Für die jährliche Studie ([wir berichteten](#)), die unter der Schirmherrschaft des Bundesinnenministeriums steht, hat das Marktforschungsunternehmen Kantar etwa 7.800 Personen in Deutschland und jeweils rund 1.000 Personen in Österreich und der Schweiz online befragt. Wie die Initiative D21 mitteilt, verharrt die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen in Deutschland der Studie zufolge auf einem mittleren Niveau: 52 Prozent der Onliner nahmen demnach innerhalb der vergangenen zwölf Monate solche Leistungen in Anspruch, damit ist die Nutzung im Vergleich zum Vorjahr leicht rückläufig (2020 waren es 54 Prozent) und liegt deutlich hinter den Vergleichsländern Österreich (76 Prozent) und Schweiz (60 Prozent).

Die Studienergebnisse kommentiert 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.“

Anforderungen steigen, Zufriedenheit sinkt

Laut der Initiative D21 ist die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger in Deutschland mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot ihrer Kommune in diesem Jahr auf 47 Prozent zurückgefallen. Das sei ein Rückgang um 15 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Auch in Österreich und der Schweiz sei die Zufriedenheit mit jeweils minus 13 und minus 8 Prozentpunkte deutlich zurückgegangen. Zwar empfinden 66 Prozent die digitale Abwicklung von Behördenleistungen als Erleichterung gegenüber dem Gang zum Amt und 70 Prozent können sich vorstellen, zukünftig häufiger Behördengänge digital durchzuführen. Doch auch die Ansprüche an die digitale Verwaltung steigen: Alle abgefragten Kriterien zur Zufriedenheit seien schlechter bewertet worden 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 Bürgern seien der Meinung, dass während der Corona-Pandemie ausreichend viele Möglichkeiten zur digitalen Abwicklung angeboten wurden. Barrieren bei der Nutzung sorgen für zusätzliche Unzufriedenheit, am häufigsten nennen die Nutzenden nicht online angebotene Dienste und mangelnde Durchgängigkeit von Angeboten (jeweils 47 Prozent).

Hannes Schwader, Präsident der Initiative D21, erläutert: „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 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.“

Online-Ausweis kaum genutzt

Der Initiative D21 zufolge erfordern es viele Verwaltungsleistungen und digitale Transaktionen, dass die Bürgerinnen und Bürger sich eindeutig identifizieren. Das Pendant zum Vorzeigen des Personalausweises im Amt sei im Internet die Online-Ausweisfunktion (eID). 35 Prozent der Befragten in Deutschland mit gültigen Personalausweis haben die eID freigeschaltet – doch bislang genutzt haben sie lediglich neun Prozent. Die Verbreitung digitaler Identifikationsmöglichkeiten liege in den Vergleichsländern deutlich höher: In Österreich besitzen 54 Prozent Zugang zur digitalen Identifikation, in der Schweiz gebe es verschiedene Verfahren (wie etwa SwissID und TAN-Verfahren), 62 Prozent haben mindestens eines davon genutzt.

Der digitale Ausweis in Deutschland befinde sich in stetiger Weiterentwicklung, doch der eGovernment Monitor zeige 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 mobil getätigt werden. Die Einführung stehe noch bevor, doch bereits jetzt zeige fast die Hälfte der Befragten daran Interesse (48 Prozent). Besonders interessiert seien die unter 30-jährigen (62 Prozent), Personen, die bereits Erfahrung mit digitaler Verwaltung gesammelt haben (60 Prozent), und Personen mit hohem Bildungsabschluss (59 Prozent).

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

Unterschiede zwischen den Bundesländern

Wie die Initiative D21 weiter mitteilt, zeigt der eGovernment Monitor 2021 bezogen auf die einzelnen Bundesländer deutliche Unterschiede bei der Nutzung von und der Zufriedenheit mit den E-Services der Verwaltung. So schwanke die Nutzung zwischen 62 Prozent in Hamburg und 49 Prozent in Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Sachsen. Überdurchschnittlich genutzt werden digitale Verwaltungsangebote in den Stadtstaaten (Berlin: 57 Prozent, Bremen 56 Prozent), in den Flächenländern würden dagegen durchschnittlich 52 Prozent erreicht, wobei Thüringen und Brandenburg hier mit jeweils 56 Prozent vorne liegen. Zwischen den neuen und alten Bundesländern (inklusive Berlin) gebe 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 seien es nur 16 Prozent.

Die größte Zufriedenheit äußern die Bürger in Hamburg (59 Prozent) und Bremen (56 Prozent), die geringste in Thüringen (40 Prozent). Im Schnitt sei die Zufriedenheit in den Stadtstaaten und den Flächenländern auf ähnlichem Niveau (Stadtstaaten 50 Prozent, Flächenländer 47 Prozent). Dies liege vor allem an der unterdurchschnittlichen Zufriedenheit in Berlin, die bei nur 44 Prozent liege.

(th)

Hier finden Sie die Studie zum Download.

Stichwörter: Panorama, eGovernment MONITOR 2021, Initiative D21, TU München, Kantar