

Umfrage

Nutzung digitaler Verwaltungsangebote

[08.11.2023] Wie kommt die Verwaltungsdigitalisierung bei Bürgerinnen und Bürgern an? Diese Frage stand im Zentrum einer Umfrage von Bitkom Research, deren Ergebnisse jetzt vorliegen. Demnach hat nur jeder Siebte bereits einen Online-Antrag gestellt, gleichzeitig würde die Mehrheit auf viele Behördengänge gerne verzichten.

Anlässlich der Smart Country Convention in Berlin (7. bis 9. November 2023) stellte der Digitalverband Bitkom eine Studie zur Bekanntheit und Nutzung digitaler Verwaltungsangebote vor. Für die repräsentative Studie befragte Bitkom Research 1.007 Menschen in Deutschland ab 18 Jahren. Demnach haben Bürgerinnen und Bürger im vergangenen Jahr zwar Fortschritte bei der Digitalisierung der Verwaltung wahrgenommen, würden aber gerne viel häufiger auf den Gang aufs Amt verzichten und Angelegenheiten online erledigen. Erst 14 Prozent konnten bislang eine Verwaltungsleistung online beantragen, gerade einmal 23 Prozent haben schon einmal ein Online-Kontaktformular bei einer Verwaltung ausgefüllt. Zumindest die Terminvereinbarung für den Gang zur Behörde vor Ort wurde mit 61 Prozent von der überwiegenden Mehrheit genutzt. Dabei sind 71 Prozent der Menschen in Deutschland überzeugt, mit digitalen Behördengängen lasse sich Zeit sparen, 70 Prozent glauben, dass die meisten Behördengänge problemlos auch online erledigt werden können. Der Bitkom berichtet, dass derzeit etwa 40 Prozent der Befragten den Digitalisierungsgrad ihrer Stadt oder Gemeinde als sehr (12 Prozent) oder eher (28 Prozent) fortgeschritten einschätzen, 2020 waren es 37 Prozent. Als sehr rückständig bezeichnen ihn nur noch 22 Prozent, nach 28 Prozent im Jahr 2020. Und 71 Prozent trauen ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit dem Thema Digitalisierung zu, 2020 waren es noch 64 Prozent. 87 Prozent fordern, dass ihre Kommunalverwaltung das Thema Digitalisierung mit mehr Nachdruck verfolgt. „Eine digitale Verwaltung ist kein Nice-to-have, sondern entwickelt sich insbesondere mit Blick auf den Kontakt zwischen Unternehmen und Verwaltungen zu einem wichtigen Standortfaktor“, sagte Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst. Zudem sei sie die Grundlage für smarte Städte und Regionen. Die derzeit in Berlin stattfindende Smart County Convention zeige, dass es nicht an funktionierenden digitalen Angeboten fehlt, es fehle schlicht am Einsatz in der Fläche, so Wintergerst.

Für den Personalausweis will kaum noch jemand aufs Amt

Viele Menschen wünschen sich, Verwaltungsleistungen online erledigen zu können und nicht mehr aufs Amt zu müssen. So würden 81 Prozent ihren Personalausweis lieber online beantragen oder verlängern, nur 16 Prozent bevorzugen es vor Ort. Ähnlich sieht es aus beim Anwohnerparkausweis (79 Prozent online, 14 Prozent vor Ort), bei der Kfz-Zulassung (75 Prozent online, 19 Prozent vor Ort), der Wohnsitzmeldung (67 Prozent, 25 Prozent), der Beantragung eines Führerscheins (64 Prozent, 32 Prozent), der Ausstellung einer Geburtsurkunde oder -bescheinigung (60 Prozent, 34 Prozent) und ähnlichen, oft genutzten Leistungen. Eine knappe Mehrheit bevorzugt den Online-Kontakt zudem bei der Beantragung von Sozialleistungen (54 Prozent online, 43 Prozent vor Ort), ausgeglichen ist es dagegen bei der Beantragung von Familienleistungen (je 44 Prozent online und vor Ort). „Je einfacher eine Verwaltungsleistung ist, umso mehr Menschen möchten sie online erledigen. Und je tiefer die Entscheidung ins persönliche Leben eingreift und je emotionaler die Angelegenheit ist, desto stärker ist der Wunsch nach einem persönlichen Besuch in der Behörde“, so Wintergerst. „Wir brauchen Wahlfreiheit der Bürgerinnen und Bürger für jede Verwaltungsleistung: Will ich sie online erledigen oder persönlich vor Ort?“

Wer sich für die Online-Variante entscheidet, entlastet damit die Behörden, die mehr Zeit für die Beratung in schwierigeren Angelegenheiten haben.“

Viele digitale Verwaltungsangebote sind unbekannt

Noch sind viele digitale Verwaltungsangebote den Menschen völlig unbekannt. Am bekanntesten ist die digitale Steuererklärung über ELSTER, die 25 Prozent bereits genutzt haben, 48 Prozent zumindest kennen und nur 22 Prozent unbekannt ist. Ebenfalls gute Bekanntheit genießt ansonsten nur der digitale Personalausweis beziehungsweise Online-Ausweis, von dem nur 27 Prozent noch nie gehört haben, den aber 12 Prozent nutzen und der 56 Prozent bekannt ist. Dagegen sind andere Angebote einer teilweise deutlichen Mehrheit völlig unbekannt, etwa Mängelmelder für Schäden und Probleme im öffentlichen Raum (57 Prozent kennen das Angebot nicht, 8 Prozent nutzen es), Konten auf der Website der Kommune oder des Bundeslandes (68 Prozent kennen es nicht, 3 Prozent nutzen es), Gesetzgebungsportale (70 Prozent kennen sie nicht, 3 Prozent nutzen sie) oder die BundID und das Nutzerkonto Bund (73 Prozent kennen es nicht, 6 Prozent nutzen es). „Das Beispiel ELSTER zeigt, was eine digitale Verwaltungsleistung braucht, um erfolgreich zu sein: Sie muss bekannt sein, wobei ein eingängiger Name hilft. Sie muss funktionieren und einen ganz konkreten Vorteil für die Bürgerinnen und Bürger liefern, zum Beispiel eine schnellere Bearbeitung und den Verzicht auf jedwedes Papier“, erklärt der Bitkom-Präsident. „ELSTER zeigt auch, dass ein zentraler Ansatz, bei dem nicht jedes Bundesland, jede Stadt und jede Gemeinde eine eigene Lösung entwickelt, hilfreich ist. Durch offene Schnittstellen kann sich ein ganzes Ökosystem rund um Verwaltungsleistungen entwickeln und es entsteht ein echter Mehrwert für die Menschen und Unternehmen vor Ort.“

Digitalisierung als Antwort auf aktuelle Herausforderungen

Fragt man die Menschen, wo sie in ihrem direkten Umfeld Verbesserungsbedarf sehen, ergibt sich eine lange Liste. Ganz oben steht das Thema Wohnen (94 Prozent), dahinter folgen Bildung (88 Prozent) und Soziales (87 Prozent) sowie Verkehr (82 Prozent) und Gesundheit (81 Prozent). Aber auch bei Umwelt, Sicherheit, Verwaltung, Handel und Gastronomie sowie Wirtschaft allgemein werden Verbesserungen erwartet. Am unteren Ende rangieren die Telekommunikationsinfrastruktur und der Arbeitsmarkt. „Bei der Bewältigung praktisch aller Herausforderungen kann Digitalisierung einen wichtigen Beitrag leisten – auch deshalb sind Smart Cities und Smart Regions so wichtig“, sagt Wintergerst.

(sib)

Weitere Informationen und Grafiken zur Umfrage

Stichwörter: Panorama, Bitkom, Umfrage, Smart Country Convention