

Resultat der Amt-O-Mat-Studie

[18.12.2025] Warum der Mensch über den Erfolg des Amt-O-Mat entscheidet: Unter diesem Titel hat der Kreis Mayen-Koblenz zwei Jahre lang die Nutzung der so bezeichneten Selbstbedienungsterminals unter die Lupe genommen. Demnach werden diese vor allem dann genutzt, wenn sie im direkten Kontakt mit den Menschen vor Ort erklärt werden. Hinweise oder Plakate reichen oft nicht aus.

Seit Anfang des Jahres 2023 bietet der [Kreis Mayen-Koblenz](#) so genannte Amt-O-Maten an. Wie die rheinland-pfälzische Kommune mitteilt, können die Bürgerinnen und Bürger über die Selbstbedienungsterminals bestimmte Verwaltungsleistungen digital und ohne direkten Personenkontakt nutzen. Dazu zählt beispielsweise die Abholung von Personalausweisen und Reisepässen oder das Einreichen von Anträgen. Das Projekt ist Teil der [Modellprojekte Smart Cities](#) und läuft im Kreis Mayen-Koblenz unter dem Namen Smarte Region MYK10.

Die Selbstbedienungsterminals werden in insgesamt sechs Städten und Verbandsgemeinden im Kreis Mayen-Koblenz angeboten. Wie die Terminals im Alltag genutzt werden, sollte eine wissenschaftliche Begleitforschung unter dem Titel „Warum der Mensch über den Erfolg des Amt-O-Mat entscheidet“ zeigen. Deren Ergebnisse hat die Smarte Region MYK10 nun gemeinsam mit den Professoren Björn Niehaves und Hans Christian Klein vorgestellt.

Grundlage der Untersuchung bilden nach Angaben der Kommune quantitative Befragungen, qualitative Interviews, Nutzungsauswertungen sowie Standortanalysen. Das Ergebnis: Trotz gleicher Technologie werden die Amt-O-Maten an den verschiedenen Standorten sehr unterschiedlich genutzt. Entscheidend für ihre Akzeptanz sei, ob sie im direkten Kontakt mit den Menschen vor Ort erklärt und empfohlen werden. Wer einmal einen Amt-O-Mat ausprobiert habe, nutze ihn in der Regel erneut und empfehle ihn weiter. So entsteht laut Mayen-Koblenz ein Kreislauf aus Vertrauen und wachsender Nutzung.

Aktiv auf das Angebot hinweisen

Die Studie zeige, dass rein sachliche Hinweise oder Plakate oft nicht ausreichen. Viel wirkungsvoller sei es, wenn Mitarbeitende in den Bürgerbüros aktiv auf das Angebot hinweisen, oder wenn Menschen aus dem persönlichen Umfeld ihre Erfahrungen weitergeben. „Die Technik allein bringt nichts, wenn niemand sie erklärt oder empfiehlt“, sagen die begleitenden Professoren Niehaves und Klein. „Deshalb braucht es Kommunikation, die auf Augenhöhe stattfindet.“

Mit den Studienerkenntnissen will Mayen-Koblenz nicht nur kreisangehörige Städte und Gemeinden, sondern auch andere Kommunen erreichen. Sie könnten von den gewonnenen Erfahrungen profitieren. Die vollständige Begleitforschung enthalte zahlreiche Hinweise zur Umsetzung, zur Wahl geeigneter Standorte und zur Ansprache von Menschen, die wenig Erfahrung mit digitalen Angeboten haben. Die Ergebnisse stehen auf der Internetseite der [Smarten Region MYK10](#) zur Verfügung. Hier finden sich auch Informationen zu den übrigen Maßnahmen, die im Rahmen der Smart-Cities-Förderung im Kreis Mayen-Koblenz umgesetzt worden sind.

Stichwörter: Bürgerservice, Amt-O-Mat, Kreis Mayen-Koblenz