

07.10.2021

eGovernment Monitor 2021: Bürger:innen offen für mehr digitalen Staat

- **Die Menschen in Deutschland sind zunehmend aufgeschlossen, wenn es um digitale Verwaltungsleistungen und die Digitalisierung des öffentlichen Lebens geht**
- **Zentrale Ergebnisse des eGovernment Monitors 2021 der Initiative D21 werden heute vorgestellt**
- **Corona-Pandemie sorgt dafür, dass die Bürger:innen häufiger auf die Online-Angebote von Behörden zurückgreifen**

Die anhaltende Corona-Pandemie sorgt dafür, dass die Bürger:innen hierzulande häufiger auf die Online-Angebote von Behörden zurückgreifen. Mit dem Interesse der Bürger:innen wächst allerdings auch ihr Anspruch an Themen wie Digitale Daseinsvorsorge oder virtuelle Ämtergänge, wie der durch die atene KOM unterstützte Report zeigt.

Demnach gaben 15 Prozent der Befragten an, Behördengänge öfter online durchzuführen. Das ist ein Plus von acht Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr. Zudem wächst der Anteil derer, die zum ersten Mal einen Behördengang ins Netz verlegen, deutlich um acht Punkte auf nun zwölf Prozent.

Dabei ist es aber offenbar nicht nur der Zwang zu mehr Abstand, der die Menschen ins digitalisierte Amt führt. Zwei von drei Befragten (66 Prozent) empfinden den Online-Behördengang grundsätzlich als Erleichterung. Und eine Mehrheit (56 Prozent) will auch nach dem möglichen Ende der Corona-bedingten Einschränkungen neue Termine im Rathaus online buchen.

Tim Brauckmüller, Geschäftsführer der atene KOM, sieht diese Ergebnisse als richtungsweisend für die öffentliche Verwaltung. „Die Menschen müssen sich beim Behördenbesuch im Netz genauso professionell und persönlich betreut fühlen, wie bei einem Besuch im Kreis- oder Rathaus. Dann nutzen sie Angebote auch.“

Digitale Daseinsvorsorge zunehmend im Fokus der Menschen

Sehr aufgeschlossen sind die Menschen laut der Studie auch mit Blick auf die Digitale Daseinsvorsorge, also Angebote und Leistungen, mit denen der Staat seinem Auftrag zur Grundversorgung nachkommt: So geben rund drei Viertel (73 Prozent) an, den digitalen Impfausweis nutzen zu wollen. Die elektronische Patientenakte (ePA) – hierzulande mit Beginn des Jahres eingeführt – ist bereits einer breiten Mehrheit bekannt (65 Prozent).

Bei den Angeboten gibt es viel Luft nach oben

Auch das ist ein Ergebnis der Studie: Bei aller Offenheit, mit der die Menschen der Digitalisierung des Staates begegnen, sind sie mit Qualität und Ausgestaltung der Angebote längst nicht immer einverstanden. Binnen eines Jahres ist die Zufriedenheit mit digitalen Diensten des Staates um deutliche 15 Punkte auf 47 Prozent gesunken. Die Autoren der Studie führen dies unter anderem auf die verstärkte Aufmerksamkeit und Nutzung in Folge der Corona-Pandemie zurück. Die Erwartungen und Ansprüche der Menschen gegenüber den digitalen Angeboten sind gewachsen. Vor allem gegenüber privatwirtschaftlichen Diensten haben Bund, Länder und Kommunen Nachholbedarf: Während drei von vier Befragten (76 Prozent) das Online-Shopping ohne Probleme meistern, kann lediglich jede:r Zweite (53 Prozent) dieses Positiv-Erlebnis auch für den digitalen Behördengang bestätigen.

atene KOM-Geschäftsführer Tim Brauckmüller sieht dennoch vor allem große Chancen für die öffentliche Verwaltung. „Einfach, bequem und zuverlässig – so sollte digitale Verwaltung bei den Bürger:innen ankommen und funktionieren. Deshalb: Wir müssen an die Prozesse ran! Wenn es Behörden künftig noch besser gelingt, aus dem reinen Online-Angebot einen echten Dialogprozess zu gestalten, etwa indem sie den Menschen aktiv Rückmeldungen zum Bearbeitungsstand geben, wird sich das deutlich positiv in den Nutzungszahlen niederschlagen.“

Rund 8000 Menschen nahmen an Studie teil

Die atene KOM unterstützt den aktuellen eGovernment Monitor 2021 der Initiative D21 und der TU München als Premium-Partner. Für die Studie zu Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote befragte das Institut Kantar online rund 8000 Menschen in Deutschland vom 1. bis 21. Juni 2021.

Das Netzwerk für die digitale Gesellschaft – kurz Initiative D21 – bildet einen Zusammenschluss von rund 200 Mitgliedsunternehmen und -institutionen sowie Beteiligte aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft. Die atene KOM ist langjähriger Partner des gemeinnützigen Vereins D21.

Alle Ergebnisse der Studie finden sich hier: <https://initiated21.de/egovmon20/>

Über die atene KOM GmbH

Die atene KOM aus Berlin begleitet den öffentlichen Sektor bei der Projektentwicklung in den Bereichen Digitalisierung, Energie, Mobilität, Gesundheit und Bildung.

Die atene KOM bringt Kommunen, Landkreise und Unternehmen zusammen und entwickelt die Infrastruktur für die Zukunft. Die Stärkung des ländlichen Raums steht im Fokus der Arbeit.

Dabei organisiert und verwaltet die atene KOM auch Gelder aus der Infrastruktur- und Regionalförderung. Mit deutschen und europäischen Partnern arbeitet die atene KOM an Förderprojekten beispielsweise zur Digitalisierung des ländlichen Raums, entwickelt smarte Mobilitätskonzepte für den Nah- und Regionalverkehr oder intelligente Strategien, um die Energiewende voranzubringen. Überdies ist die atene KOM Projektträger des Förderprogramms für den Ausbau des Gigabit-Internets im Auftrag des Bundesverkehrsministeriums.

Bildmaterial:

Bildunterschrift:	D21 eGovernment Monitor
Fotocredit:	atene KOM GmbH

Links:

[atene KOM GmbH](#)

[Flickr](#)

[Facebook](#)

[Twitter](#)

Ansprechpartner:

Daniel Reynes

Leiter Kommunikation

Tel.: +493022183-1105

Mail: d.reynes@atenekom.eu

atene KOM GmbH

Invalidenstraße 91

10115 Berlin
