



David Gierse

Berlin, der 31.01.2025

E-Government am Scheideweg: Wie wir die digitale Verwaltung endlich effizient machen! 🏛️

Der **eGovernment MONITOR 2024** liefert erneut wertvolle Einblicke in den Status der digitalen Verwaltung in Deutschland. Während digitale Services zunehmend erwartet werden, bleibt die Realität oft hinter den Ansprüchen der Bürger zurück.

Zwischen Anspruch und Realität: Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2024

Die Studie zeigt ein durchwachsenes Bild:

- **Verwaltungsangebote noch zu kompliziert:** 31 % der Bürger haben keinen Zugang zu digitalen Verwaltungsservices oder nutzen sie nicht. Die Gründe? Unübersichtlichkeit, mangelhafte digitale Identifikationsmöglichkeiten und Gewohnheit, Amtsgänge persönlich zu erledigen.
- **Vertrauen in den Staat gekoppelt an digitale Leistungen:** 73 % der Bürger glauben, dass E-Government klar Vorteile bringt – insbesondere durch Bürokratieabbau und effizientere Prozesse. Gleichzeitig äußern 48 % der Befragten Zweifel, ob die öffentliche Verwaltung digitale Angebote konsequent umsetzt.
- **Geringe Nutzung des Online-Ausweises:** Trotz zunehmender Bekanntheit nutzen nur 22 % der Menschen den elektronischen Personalausweis. Dies zeigt, dass die Akzeptanz technischer Lösungen wie eID und digitale Signaturen gesteigert werden muss.

Die größten Hindernisse: Barrieren der E-Government-Nutzung

Die Studie identifiziert drei Hauptprobleme, die Bürger an der Nutzung digitaler Verwaltungsservices hindern:

1. **Mangelnde Durchgängigkeit der Prozesse:** Viele Services sind nur halb digitalisiert, was den Aufwand für Bürger erhöht.
2. **Schwache digitale Identifikation:** Unzureichende Lösungen erschweren es, Prozesse nahtlos abzuwickeln.

3. **Gewohnheit und Unsicherheit:** Der persönliche Kontakt mit Behörden wird von vielen weiterhin bevorzugt, was zeigt, dass digitale Alternativen besser kommuniziert werden müssen.

Internationale Vergleiche: Österreich und Schweiz als Vorbilder

Während Deutschland noch an grundlegenden Baustellen arbeitet, sind Länder wie Österreich und die Schweiz in vielen Bereichen weiter:

- **Mobile Nutzung:** In der Schweiz können Bürger ihre Behördengänge oft vollständig über mobile Geräte erledigen. In Deutschland hingegen setzen viele Prozesse noch auf Desktop-Systeme.
- **Höhere Zufriedenheit:** Die Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten liegt in Österreich und der Schweiz bei über 70 %, während Deutschland bei 62 % verharret.

Die Treiber für eine moderne Verwaltung

Der eGovernment MONITOR zeigt auch, was Bürger überzeugt, digitale Services zu nutzen:

- **Einheitliche Plattformen:** Ein zentraler Zugang zu allen Services erhöht die Nutzung und senkt die Hürden.
- **Effizienz und Geschwindigkeit:** 47 % der Bürger schätzen, dass digitale Angebote Leistungen schneller bereitstellen.
- **Personalisierte Lösungen:** Services, die sich an den individuellen Bedürfnissen orientieren, stärken die Akzeptanz.

Wie schaffen wir den Durchbruch?

Um die digitale Verwaltung in Deutschland auf ein neues Level zu heben, sind folgende Maßnahmen entscheidend:

1. **Prozesse durchgängig digitalisieren:** Vom Antrag bis zur Bearbeitung müssen alle Schritte medienbruchfrei gestaltet sein.
2. **Bekanntheit digitaler Lösungen steigern:** Bürger müssen besser über die Möglichkeiten aufgeklärt werden, die ihnen digitale Tools bieten.
3. **Nutzerzentrierung stärken:** Verwaltungsangebote müssen einfach, verständlich und intuitiv gestaltet werden.
4. **Infrastruktur ausbauen:** Schnelles Internet und leistungsfähige Systeme sind die Basis für eine erfolgreiche digitale Verwaltung.
5. **Best Practices übernehmen:** Deutschland sollte von Ländern wie der Schweiz lernen, wie digitale Prozesse effektiv umgesetzt werden können.

Fazit: Zeit zu handeln!

Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2024 machen eines deutlich: Deutschland hat Potenzial, aber es fehlt an Umsetzung und Geschwindigkeit. Die Bürger fordern einfache, schnelle und sichere digitale Services. Die Verwaltung muss jetzt liefern – nicht nur, um Vertrauen zurückzugewinnen, sondern auch, um zukunftsfähig zu bleiben.

Was denkst du? Welche digitalen Behördengänge hast du bereits ausprobiert? Wo siehst du die größten Baustellen und Chancen? Teile deine Erfahrungen in den Kommentaren! 🚀

https://www.linkedin.com/posts/david-gierse-49a34718b_%F0%9D%97%98-%F0%9D%97%9A%F0%9D%97%BC%F0%9D%98%83%F0%9D%97%B2%F0%9D%97%BF%F0%9D%97%BB%F0%9D%97%BA%F0%9D%97%B2%F0%9D%97%BB%F0%9D%98%81-%F0%9D%97%AE%F0%9D%97%BA-%F0%9D%97%A6%F0%9D%97%B0%F0%9D%97%B5%F0%9D%97%B2%F0%9D%97%B6%F0%9D%97%B1-activity-7253011992548986880-39wn?utm_source=share&utm_medium=member_desktop

