



Corona als Digitalisierungsbeschleuniger für die Verwaltung

Jens Heithecker | Executive Vice President, Messe Berlin Group

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer

Berlin, 15. Oktober 2020

bitkom

Zweieinhalb Stunden für einen analogen Behördenbesuch

Wie viel Zeit haben Sie für Ihren letzten Behördengang aufgewendet?



Der durchschnittliche
Amtsbesuch dauert

148 Minuten.

An- und
Abreise:
59 Minuten

Warten in
der Behörde:
64 Minuten

Bearbeitung
des Anliegens:
25 Minuten

Bürger wollen online aufs Amt

Inwieweit stimmen Sie der folgenden Aussage zu?*

83%

Ämter brauchen prinzipiell zu lange, um meine Anliegen zu bearbeiten.

76%

Mit digitalen Behördengängen spart man Zeit

52%

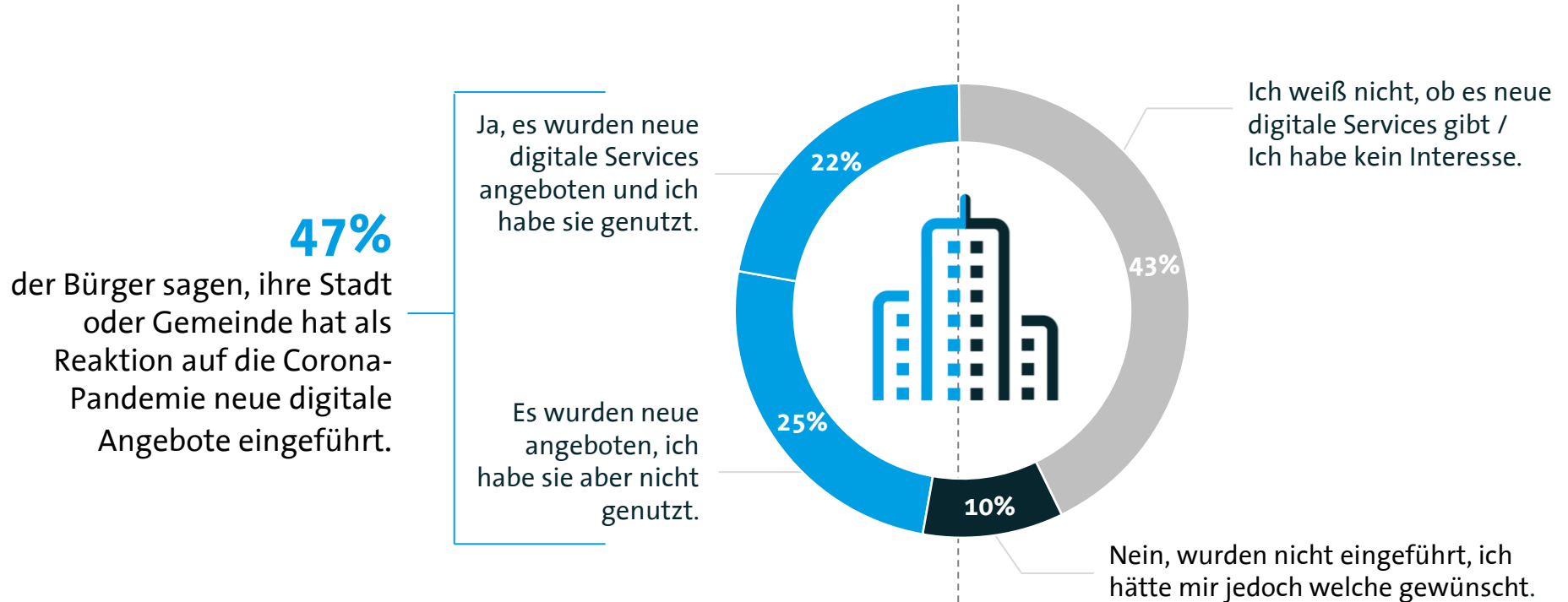
Die meisten Behördengänge könnten problemlos auch online erledigt werden.

66%

Die **Corona-Pandemie** beschleunigt die Digitalisierung der Verwaltung.

Viele Städte und Gemeinden haben von null auf digital umgestellt

Wurden in Ihrer Stadt oder Gemeinde digitale Services als Reaktion auf die Corona-Pandemie eingesetzt?



Digital von A bis Z: Wie sich Bürger die Verwaltung wünschen

Welche der folgenden Anwendungen würden Sie im Bereich Verwaltung nutzen?*

Automatische Beantragung bzw. Verlängerung und Zusendung von Dokumenten wie z.B. dem Personalausweis. **91%**

Katastrophenwarnungen der Behörden über das Smartphone empfangen. **87%**

Behörden- und Verwaltungsangelegenheiten **über das Internet erledigen**, z.B. Wohnsitz ummelden. **82%**

Ein **einheitliches Servicekonto** (Bürgerkonto), über das sich Bürger sicher identifizieren und authentifizieren können und Zugang zu allen digitalen Verwaltungsleistungen haben. **82%**

Möglichkeit für Bürger, **Stammdaten** einmalig einzugeben und zu erlauben, dass Daten zwischen Behörden ausgetauscht und wiederverwendet werden können. **44%**



Vor allem Dienstleistungen für Familien sind online gefragt

Welche Verwaltungsdienstleistungen sollten online angeboten werden? Welche Möglichkeiten wünschen Sie sich an Ihrem Wohnort?

50%

Familienleistungen
beantragen, z.B.
Kindergeld



42%

Geburtsurkunde &
- bescheinigung
beantragen



93%

Zentrales
Anmeldeportal für
Kitas und Schulen



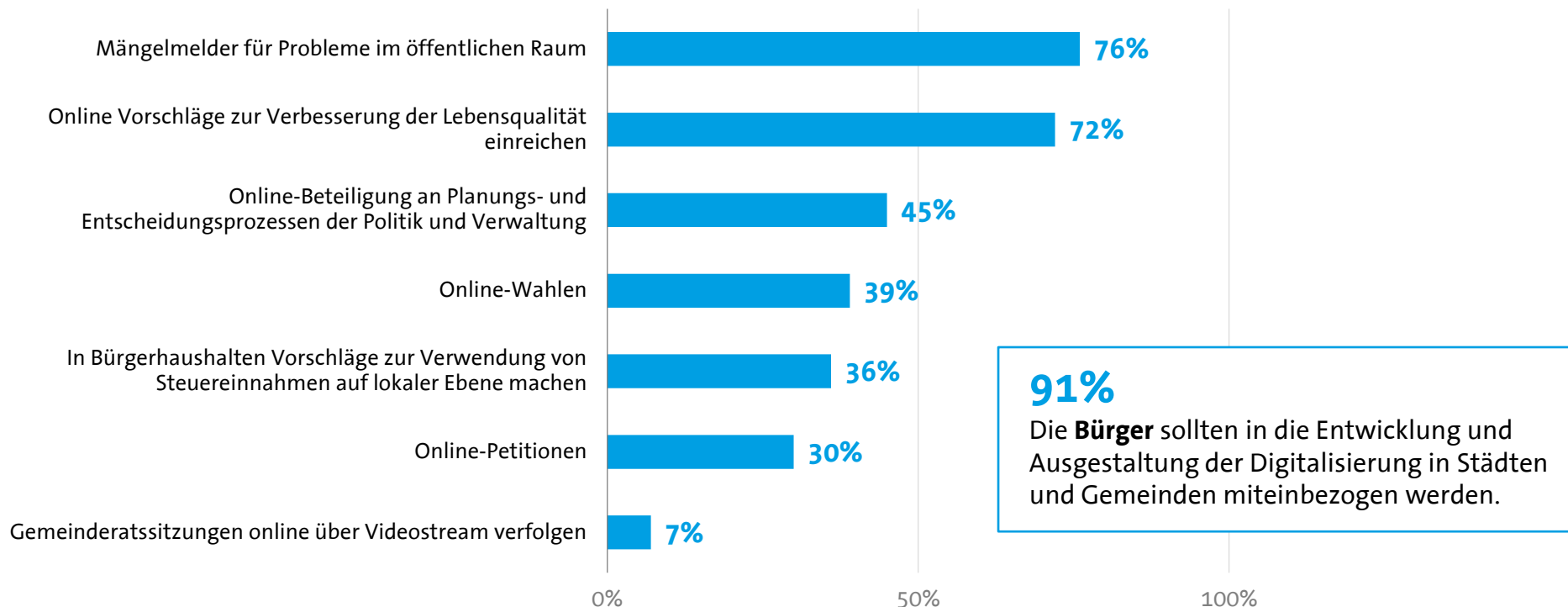
93%

Automatischer
Vorschlag für einen
Kitaplatz



Digitale Demokratie: Bürger wollen sich mehr einbringen

Welche der folgenden Beteiligungsmöglichkeiten würden Sie gern online nutzen?

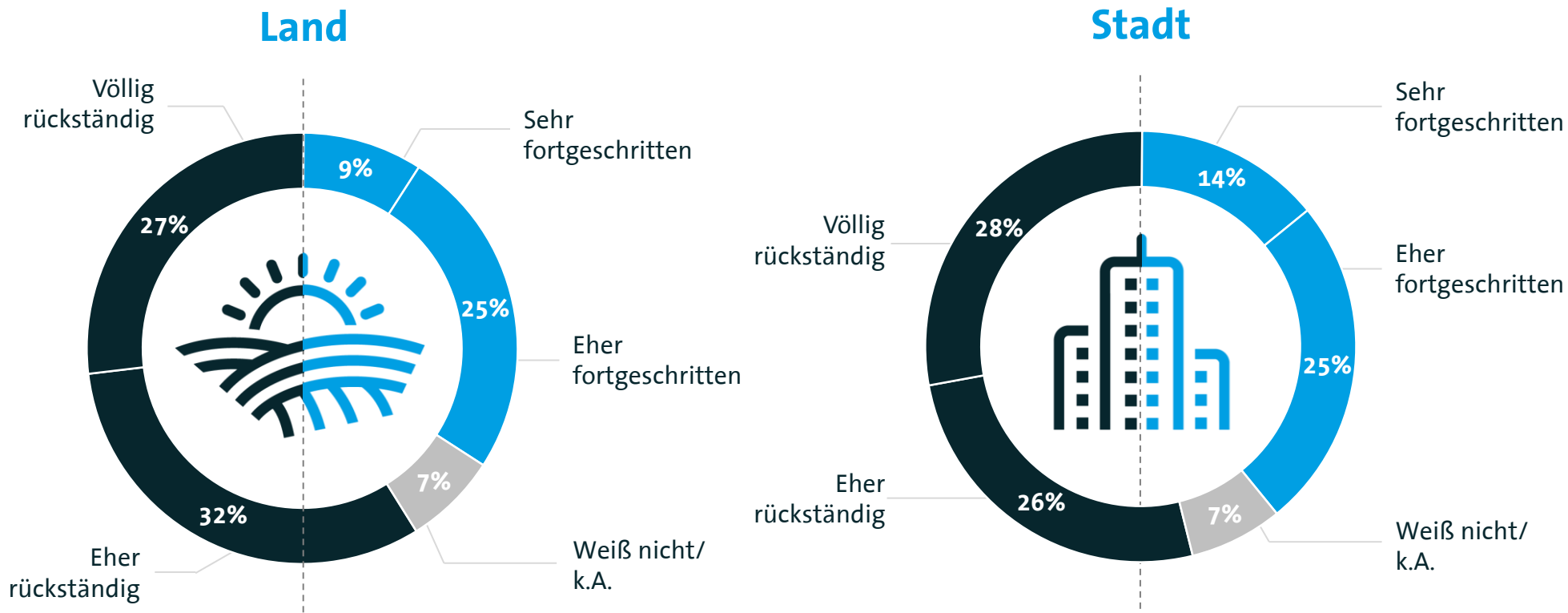


Basis: Alle Befragten (n=1.004) | links: Mehrfachnennungen möglich | rechts: Antwort für »stimme voll und ganz zu« und »stimme eher zu«

7 Quelle: Bitkom Research 2020

Stadt, Land, Frust: Viele finden ihren Wohnort digital rückständig

Wie schätzen Sie den Digitalisierungsgrad in Ihrer Stadt oder Gemeinde ein?



Basis: links: Wohnort ländlich geprägt (n=361); Basis rechts: Wohnort städtisch geprägt (n=608) | Quelle: Bitkom Research 2020

Bürger vertrauen ihrer Stadtverwaltung bei Digitalthemen

Trauen Sie Ihrer Stadtverwaltung einen kompetenten Umgang mit dem Thema Digitalisierung zu?

78%

Die Stadtverwaltung soll das Thema Digitalisierung mit mehr Nachdruck verfolgen.

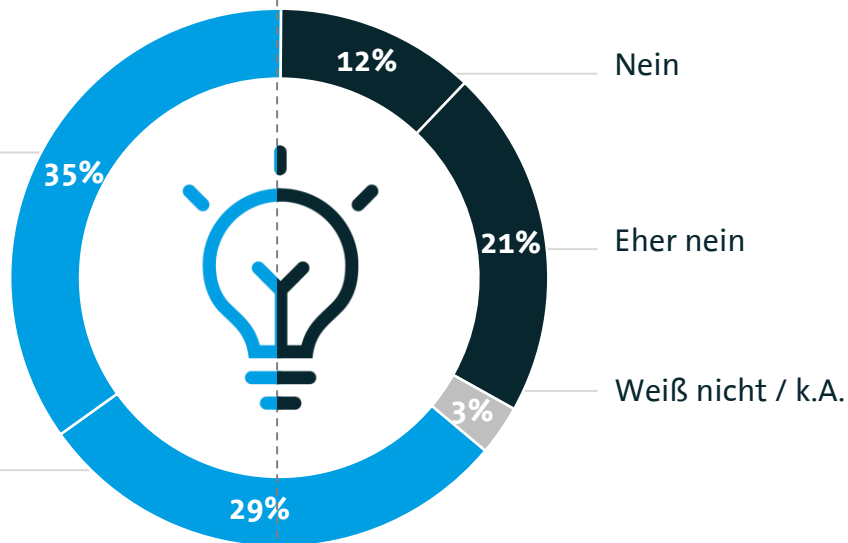
56%

Die Politiker am Wohnort setzen sich für die Digitalisierung vor Ort ein.

64%
Ja

Ja, ich traue meiner Stadtverwaltung einen kompetenten Umgang mit der Digitalisierung zu

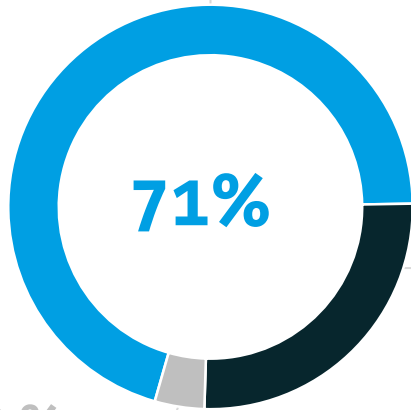
Eher ja



Mehrheit möchte am Wohnort viele digitale Angebote

Würden Sie gern in einer Stadt oder Gemeinde mit vielen digitalen Angeboten leben? Und wenn nein, warum nicht?

Ja, ich kann mir vorstellen, in einer Stadt oder Gemeinde mit **vielen digitalen Angeboten** zu leben.



4 %
Weiß nicht /
k. A.

26 %
Nein, möchte ich nicht.



81% fürchten, zum gläsernen Bürger zu werden.

71% haben Angst vor Datenmissbrauch.

66% sorgen sich, dass digitale Angebote zwischenmenschliche Kontakte verringern.





Corona als Digitalisierungsbeschleuniger für die Verwaltung

Jens Heithecker | Executive Vice President, Messe Berlin Group

Dr. Bernhard Rohleder | Bitkom-Hauptgeschäftsführer

Berlin, 15. Oktober 2020

bitkom