

Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

Dr. Ralf Wintergerst
Bitkom-Präsident

Dr. Mario Tobias
CEO Messe Berlin

Gatis Ozols
Deputy State Secretary for Digital
Transformation, Lettland

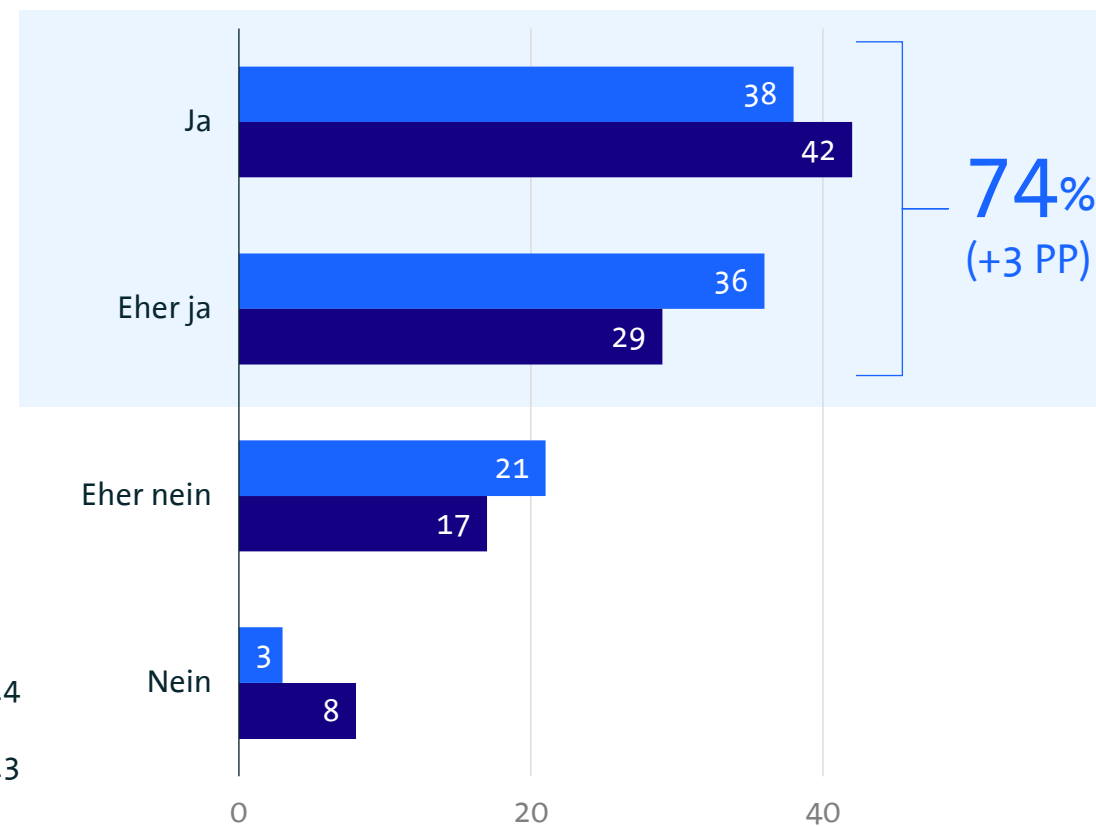
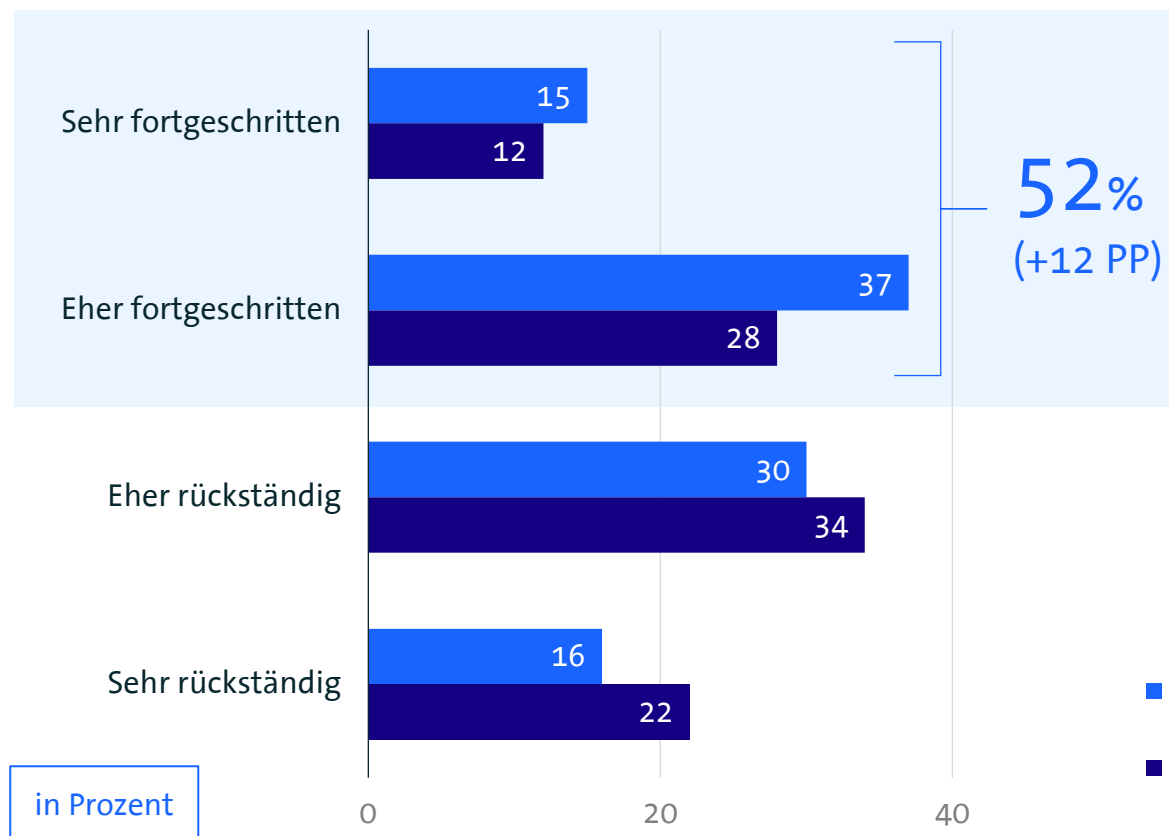
Berlin, 7. Oktober 2024



Erstmals sieht Mehrheit ihre Kommune digital vorne

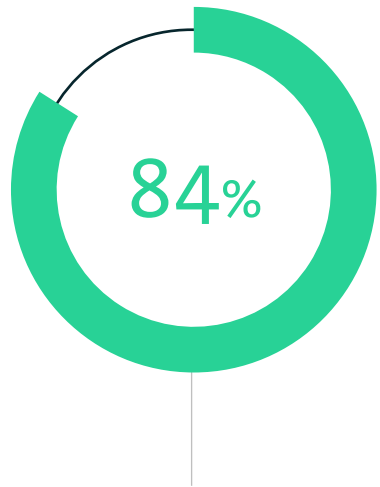
Wie schätzen Sie den Digitalisierungsgrad Ihrer Stadt oder Gemeinde ein?

Trauen Sie Ihrer Stadt- oder Gemeindeverwaltung einen kompetenten Umgang mit dem Thema Digitalisierung zu?

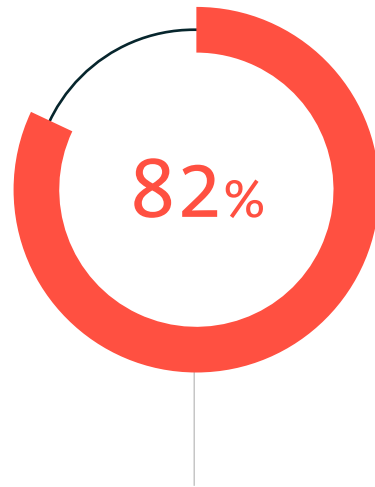


Verwaltung gilt als träge und vertrauenswürdig

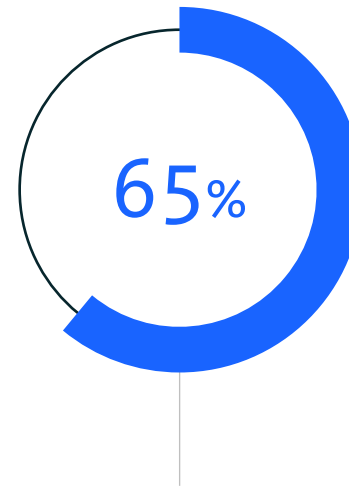
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?



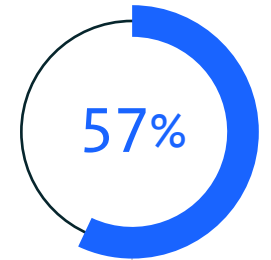
Eine funktionierende bürgernahe öffentliche Verwaltung ist **Kernaufgabe des Staates.**



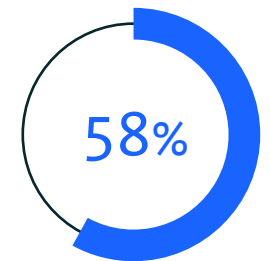
Behörden **brauchen prinzipiell zu lange**, um meine Anliegen zu bearbeiten.



Ich habe **großes Vertrauen** in die öffentliche Verwaltung.



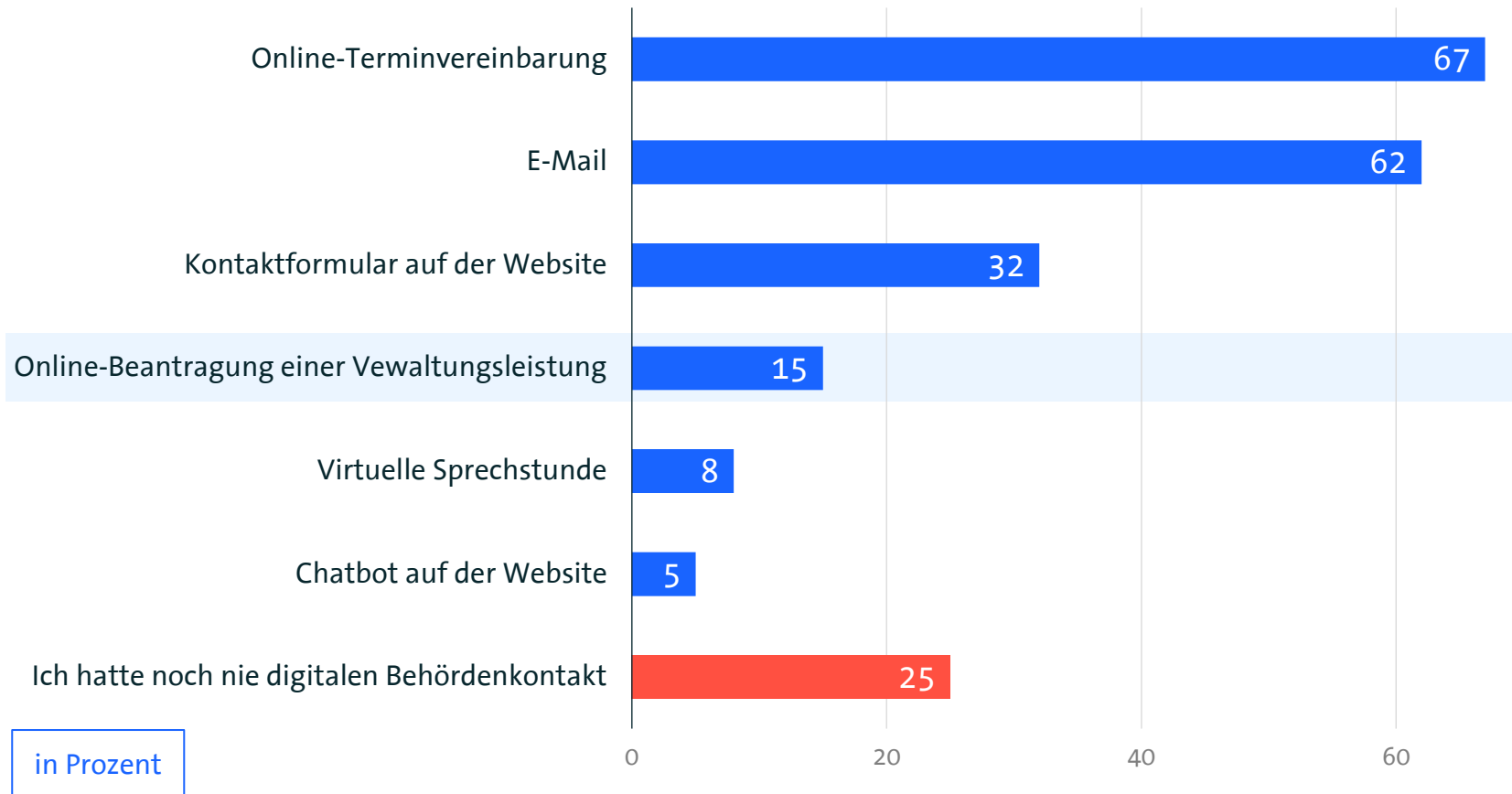
18 bis 29 Jahre



30 bis 49 Jahre

Online-Terminvereinbarung und Mails dominieren

Welche der folgenden digitalen Kontaktmöglichkeiten zu einer Behörde haben Sie schon einmal genutzt?



73%

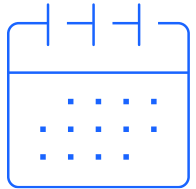
mit digitalen Behördengängen spart man Zeit

73%

die meisten Behördengänge könnten problemlos auch online erledigt werden

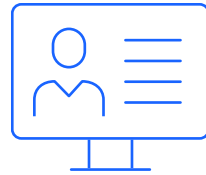
Verwaltungen tun sich mit digitalen Services noch schwer

Waren Sie mit dem jeweiligen Kontakt zufrieden?



66%

Online-Terminvereinbarung



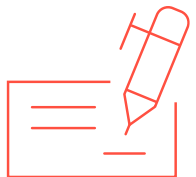
55%

Kontaktformular auf der Website



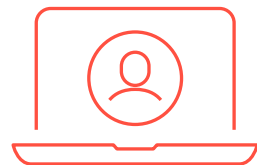
51%

E-Mail



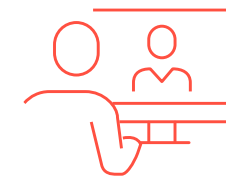
31%

Online-Beantragung einer Verwaltungsleistung



30%

Chatbot auf der Website

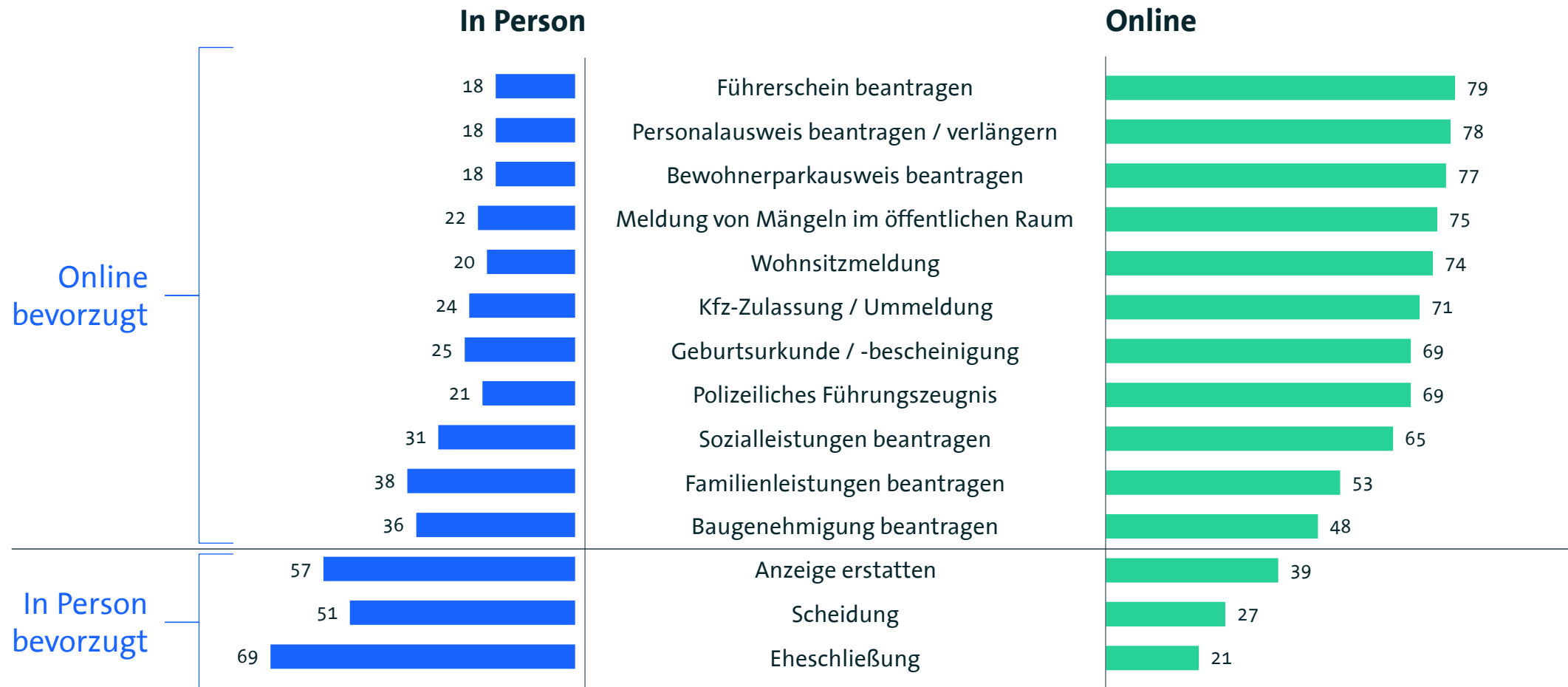


27%

Virtuelle Sprechstunde

Die meisten Menschen wollen fast alles online erledigen

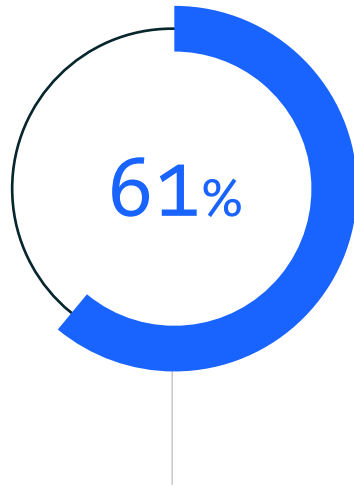
Würden Sie diese Verwaltungsdienstleistungen lieber online oder in Person erledigen?



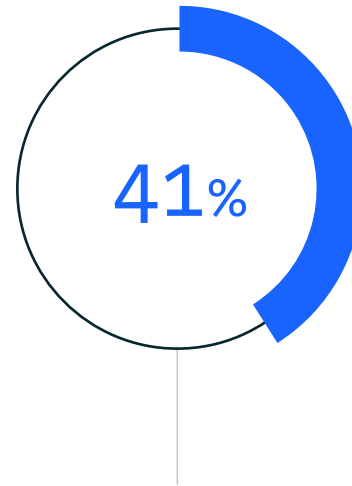
in Prozent

KI in Behörden: Ja bitte, aber nur als Assistenten

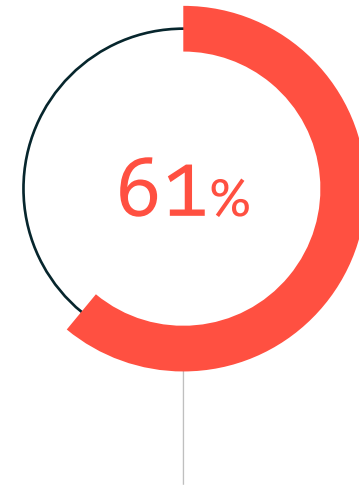
Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie bzw. Ihrer Meinung nach zu?



Der Einsatz von KI in der öffentlichen Verwaltung sollte **stärker vorangetrieben** werden.



Ich würde **lieber mit einem KI-Assistenten** sprechen als mit einem Menschen, wenn ich dafür Wartezeiten oder Öffnungszeiten vermeiden kann.



Ich habe Angst, dass künftig in den Behörden **eine KI ohne Menschen** Entscheidungen trifft, etwa über Anträge.

Zwei Drittel würden Online-Ausweis gerne öfter nutzen

Inwieweit treffen die folgenden Aussagen auf Sie zu?

69%

Ich will meinen digitalen Personalausweis in Zukunft gerne **häufiger nutzen**.

62%

Ich würde meinen digitalen Personalausweis gerne **außerhalb der Verwaltung nutzen**, z.B. beim Hotel-Check-in oder beim Gaming.

49%

Ich **empfehle** meinem Umfeld die Verwendung des **digitalen Personalausweises**.

15%

Nutzen den digitalen Personalausweis bzw. Online-Ausweis

52%

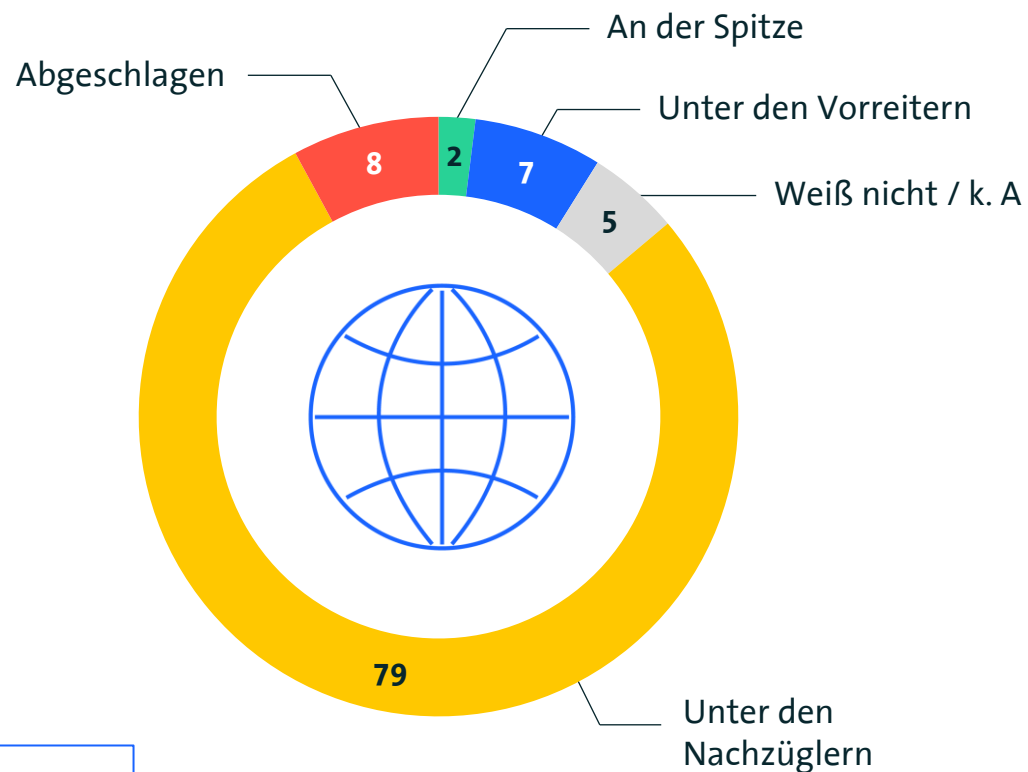
Ich habe schon einmal **die PIN** für meinen digitalen Personalausweis **vergessen** und konnte ihn deshalb nicht nutzen.

36%

Die Nutzung des digitalen Personalausweises ist **zu kompliziert**.

Digitale Verwaltung: Deutschland hinkt hinterher

Wo sehen Sie deutsche Behörden im weltweiten Vergleich bei der Digitalisierung?



in Prozent

78%

Deutschland muss **deutlich mehr Geld** in die Digitalisierung der Verwaltung **investieren**.

81%

Die **baltischen Staaten wie Lettland** sollten für Deutschland **ein Vorbild** sein, wie man die öffentliche Verwaltung digitalisieren kann.

Digitalisierung von Verwaltung und öffentlicher Hand

Dr. Ralf Wintergerst
Bitkom-Präsident

Dr. Mario Tobias
CEO Messe Berlin

Gatis Ozols
Deputy State Secretary for Digital
Transformation, Lettland

Berlin, 7. Oktober 2024



Untersuchungsdesign

Auftraggeber

Bitkom e.V.

Methodik	Computergestützte telefonische Befragung/ Computer Assisted Telephone Interview (CATI), Dual Frame
Grundgesamtheit	Personen in Deutschland ab 18 Jahren
Stichprobengröße	n= 1.003
Befragungszeitraum	KW 31 bis KW 35 2024
Gewichtung	Repräsentative Gewichtung des Datensatzes auf Grundlage des aktuellen Mikrozensus des Statistischen Bundesamtes
Statistische Fehlerspanne	+/- 3 Prozent