

eGovernment MONITOR 2026

Nutzung und Akzeptanz digitaler
Verwaltungsleistungen aus Sicht
der Bürger*innen. Die deutschen
Bundesländer, Deutschland,
Österreich und die Schweiz
im Vergleich.



Schirmherr



Fachliche Premiumpartnerin

accenture

adesso

dataport

DELOS
CLOUD

EY
Building a better
working world

Fabasoft

Fsas Technologies
a Fujitsu company

HUAWEI

ING

sopra **steria**

Premiumpartner*innen

Bundeskanzleramt

bdr

Capgemini

cassini
GROUP RESS

.msg

pwc

VITAKO

Classicpartner*innen

dbb
beamtenbund
und tarifunion

DGB

Digitale Verwaltung Schweiz
Administration numérique suisse
Amministrazione digitale Svizzera

Basicpartner*innen

Auf einen Blick

Der eGovernment MONITOR zeigt, ob die digitale Transformation der Verwaltung bei den Bürger*innen in Deutschland, Österreich und der Schweiz ankommt und Erfolge erzielt. Das seit 2010 jährlich erscheinende Lagebild hilft Entscheider*innen, Fortschritte zu messen und Schwachstellen zu identifizieren. Somit können gezielt Maßnahmen ergriffen werden, um digitale Verwaltungsleistungen zu verbessern.

Design der Studie

Der eGovernment MONITOR 2026 ist eine repräsentative Studie der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München, durchgeführt von Kantar.



Länderabdeckung

Deutschland, Österreich, Schweiz



Stichprobengröße

Deutschland n=8.091 (ca. n=500 je Bundesland),
Österreich n=1.002 und Schweiz n=1.005



Grundgesamtheit

Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab 16 Jahren, die das Internet privat nutzen



Erhebungsmethode

Online-Befragung (CAWI)



Erhebungszeitraum

April/Mai 2026

Inhalt

Grußwort	04
Vorwort	05
Executive Summary	06

Der Staat aus Sicht der Bürger*innen 08

Vertrauen in den Staat	10
Erwartungen an staatliche Leistungsfähigkeit	12
Beurteilung von Leistungsfähigkeit und Verwaltung	14

Moderner Staat und Technologie 16

KI in der Verwaltung: Hoffnungen und Sorgen	18
Once-Only: Akzeptanz und Offenheit	22

Digitale Verwaltung im Alltagskontext 24

Digitale Lebensbereiche im Alltag	26
Digital Only	29

Lagebild E-Government 32

Auffindbarkeit von digitalen Angeboten	34
Digitale vs. analoge Erfahrungen	35
Die Relevanz mobiler Geräte	37
Der Baukasten digitaler Identitäten	39
Betrachtung auf Bundesländerebene	42
Von den Befunden zur Praxis: 4 Handlungsfelder für die digitale Verwaltung	44
Impressum	46

Grußwort



Dr. Karsten Wildberger

Bundesminister für Digitales
und Staatsmodernisierung

Liebe Leserinnen und Leser,

wir alle kennen es aus dem Alltag: Der Gang zum Amt oder der Klick im Online-Portal entscheidet darüber, wie bürgernah und verlässlich die Verwaltung und damit der Staat wahrgenommen werden. Der eGovernment MONITOR bietet dazu auch im Jahr 2026 wieder eine klare Standortbestimmung. Ich freue mich, mit meinem Haus erneut die Schirmherrschaft für diese wichtige Publikation zu übernehmen!

Die Ergebnisse des MONITOR liefern für die Arbeit des Bundesministeriums für Digitales und Staatsmodernisierung (BMDS) wertvolle Hinweise. So sagen 65 Prozent der Befragten, dass es keine Rolle spielt, wer eine Behördenleistung organisiert; ob Gemeinde, Stadt, Land oder Bund – Hauptsache, sie funktioniert. Fast ebenso viele Personen, 64 Prozent, erwarten von der Verwaltung, dass ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch genommen werden können wie Leistungen von Privatunternehmen. Die Realität sieht jedoch anders aus: Gerade einmal 15 Prozent der befragten Personen finden, dass ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung in Deutschland derzeit erfüllt werden. Diese Lücke zwischen Erwartungshaltung und Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Staats führt dazu, dass das Vertrauen der Bürgerinnen und Bürger in den Staat und seine Institutionen zunehmend erodiert. Diese Entwicklung nehme ich sehr ernst, denn sie ist kritisch für unsere Demokratie. Seit Tag eins verfolgen wir im BMDS daher einen zentralen Arbeitsauftrag: Wir wollen den Alltag der Menschen einfacher machen – und so neues Vertrauen bei den Bürgerinnen und Bürgern gewinnen.

Bisher erleben viele den Staat oft als träge, kompliziert und hoffnungslos analog. Kein Wunder, dass die Hälfte aller Deutschen Verwaltungsanliegen weiterhin komplett offline abwickelt, zu einem großen Teil deswegen, weil sie glauben, dass es gar nicht anders möglich ist. Aber: Es geht anders – Deutschland kann das! Wir arbeiten mit Hochdruck an der Deutschland-App, dem Bürgeramt auf dem Smartphone. Damit wollen wir dem Staat ein neues Gesicht geben, ihn wieder in den Dienst der Menschen stellen und ihnen ein vertrauenswürdiger, zuverlässiger Partner sein. Dass das möglich ist und dass die Bürgerinnen und Bürger genau das auch wollen, zeigen die jüngsten Zahlen des MONITOR ebenfalls: Stolz 81 Prozent der Befragten sind mit online erledigten Behördengängen zufrieden. 94 Prozent würden dieselbe Leistung beim nächsten Mal wieder online abwickeln.

Das motiviert uns: Wir werden unseren Weg noch entschlossener fortsetzen – schneller, einfacher, mutiger! Ich lade Sie ein: Arbeiten wir gemeinsam daran. Für ein digitales, wettbewerbsfähiges Deutschland! Der eGovernment MONITOR leistet dazu einen wichtigen Beitrag. Ich danke der Initiative D21, der Technischen Universität München und allen Partnern für ihre engagierte Arbeit und die wertvollen Impulse, die sie damit auch in diesem Jahr wieder geben.

Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, wünsche ich eine anregende, informative Lektüre!

Ihr

Dr. Karsten Wildberger

Bundesminister für Digitales und
Staatsmodernisierung

Vorwort



Marc Reinhardt

Präsident der Initiative D21



**Prof. Dr. Dr. h.c.
Helmut Krcmar**

Professor für Wirtschaftsinformatik
an der Technischen Universität
München

Liebe Leser*innen,

die digitale Verwaltung überzeugt dann, wenn man sie nutzt. Wer im vergangenen Jahr sein letztes Behördenanliegen ganz oder teilweise online erledigt hat, war damit zufriedener als auf dem rein analogen Weg: 81 Prozent gegenüber 64 Prozent. Viele waren vom digitalen Weg sogar positiv überrascht, und die allermeisten würden ihr Anliegen beim nächsten Mal wieder online abwickeln. Eine Botschaft des eGovernment MONITOR 2026 ist eindeutig: Das digitale Angebot der Verwaltung ist besser als sein Ruf – sobald es nutzbar ist.

Gleichzeitig wählen noch viele Bürger*innen analoge Behördenwege. Die Verwaltung ist noch nicht flächendeckend digitalisiert, und ob digitale Dienste genutzt werden können, hängt häufig vom Wohnort ab. Der Auftrag zur erfolgreichen Verwaltungsdigitalisierung bleibt daher bestehen. Aus Sicht der Bürger*innen scheitert die Nutzung digitaler Angebote weniger an mangelnder Bereitschaft als vielmehr daran, dass unklar ist, wo diese zu finden sind, oder dass sie überhaupt bekannt sind. Die fragmentierte Portal- und Zugangslandschaft macht den Zugang zusätzlich unnötig kompliziert.

Daraus ergibt sich ein klarer Auftrag an Politik und Verwaltung:

Es reicht nicht, digitale Dienste zu entwickeln. Wir müssen ebenso konsequent kommunizieren, welche Angebote bereits digital verfügbar sind. Und zwar zielgerichtet, verständlich und dort, wo die Anliegen der Menschen entstehen.

Die Bürger*innen selbst formulieren diese Erwartung unmissverständlich: Fast zwei Drittel finden, dass der Staat sie über seine digitalen Angebote besser informieren muss, statt vorauszusetzen, dass sich die Bevölkerung selbst informiert. Kommunikation ist somit keine Kür nach der Umsetzung, sondern Teil der Leistung selbst.

Werden digitale Leistungen zum Standard, sind sie in der Breite bekannt und lassen sie sich intuitiv und einfach finden, werden sie zum Aushängeschild einer modernen, leistungsfähigen Verwaltung – und damit zentral für das Vertrauen der Bürger*innen in den Staat. Positiv sind die aktuelle Aufbruchstimmung und der gemeinsame Wille, die Digitalisierung zügig voranzubringen. Nun gilt es, die digitale Verwaltung im Sinne der Bürger*innen und Unternehmen flächendeckend bereitzustellen und konsequent an ihren Bedarfen auszurichten.

Der eGovernment MONITOR 2026 zeigt, wo digitale Verwaltung bei den Bürger*innen bereits ankommt und wo sie im Alltag noch nicht greift. Die Ergebnisse sollen dabei auch eine Grundlage für die weitere Diskussion darüber bieten, wie digitale Verwaltung aus Sicht der Nutzenden besser werden kann und welche Schritte jetzt notwendig sind. Wir wünschen Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre und hoffen, dass unsere Studie wertvolle Impulse liefert.

Marc Reinhardt

Prof. Dr. Dr. h.c. Helmut Krcmar

Executive Summary

Der Erfolg digitaler Verwaltung zeigt sich im Alltag

Digitale Technologien prägen heute viele Bereiche des Alltags. Menschen kaufen Tickets auf dem Smartphone, erledigen Bankgeschäfte unterwegs und organisieren Termine flexibel von jedem Ort aus. Solche digitalen Angebote werden als hilfreich wahrgenommen, weil sie ermöglichen, Erledigungen schnell, verständlich und ohne unnötige Umwege zu erledigen. Diese Erfahrungen setzen Maßstäbe, und mit diesen Erwartungen begegnen Bürger*innen auch der Verwaltung.

Digitale Angebote der Verwaltung müssen sich nicht allein daran messen lassen, ob sie online verfügbar sind, sondern vor allem daran, ob sie Bürger*innen Zeit sparen und Anliegen einfacher lösen. Wird ein Antrag schneller bearbeitet? Ist eine Leistung leichter zu finden? Können Bürger*innen ihr Anliegen ohne Unterbrechungen abschließen? An solchen Fragen entscheidet sich, ob Digitalisierung als Fortschritt wahrgenommen wird. Digitale Verwaltung entfaltet ihren größten Nutzen dort, wo sie den Alltag der Menschen spürbar erleichtert.

Im Vergleich zu anderen Alltagsbereichen wird digitale Verwaltung bislang am wenigsten als Entlastung erlebt: 65% der Nutzer*innen empfinden sie als Erleichterung. Höher liegt dieser Wert etwa beim Online-Banking, beim Online-Kauf von Fahrkarten und Tickets, beim digitalen Einkaufen oder bei der digitalen Kommunikation. Dort erleben Menschen täglich, wie digitale Angebote Wege verkürzen und Zeit sowie Aufwand sparen. Genau diese Erfahrung braucht es auch im Kontakt mit der digitalen Verwaltung.

52%

der Nutzer*innen bewerten Erfahrungen mit digitalen Verwaltungsangeboten positiver als erwartet.

BASIS: Alle Befragten mit online abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793)

Die diesjährigen Ergebnisse zeigen, dass die Bürger*innen digitale Verwaltung nicht grundsätzlich ablehnen. Wer digitale Verwaltungsangebote tatsächlich nutzt, macht häufig bessere Erfahrungen als erwartet. Die große Mehrheit ist mit digital abgewickelm Anliegen zufrieden und würde diesen Weg erneut wählen. Die Menschen in allen 3 D-A-CH-Ländern zeigen sich

offen gegenüber dem Einsatz von KI in der Verwaltung sowie der bevorstehenden Umsetzung von Digital Only oder dem Once-Only-Prinzip. Es besteht also kein grundlegendes Akzeptanzproblem.

Umso wichtiger ist die konkrete Ausgestaltung: Digitale Angebote müssen leicht gefunden werden, verständlich sein und ohne Brüche funktionieren. Nur so können sie im Alltag der Menschen tatsächlich Erleichterung bringen.

Zwar lehnen die Bürger*innen digitale Verwaltung nicht ab, doch viele von ihnen kommen gar nicht erst in einen funktionierenden digitalen Prozess. Wenn die Verwaltung ihre Leistungen an die digitalen Routinen der Bürger*innen anpasst, werden diese auch häufiger genutzt und als Entlastung wahrgenommen. Erst dann wird staatliche Leistungsfähigkeit konkret erfahrbar.

Nur wer findet, der nutzt

Wer umzieht, ein Kfz ummeldet, Elterngeld beantragt oder den Ausweis verlängern möchte, stellt sich oft einfache Fragen: Kann ich das online erledigen? Wo finde ich den richtigen Einstieg? Welche Unterlagen brauche ich? Gibt es Fristen? An solchen Stellen entscheidet sich, wie gut digitale Verwaltung Orientierung schafft und ob Bürger*innen überhaupt in den digitalen Weg finden.

Jede*r Zweite erledigte sein letztes Verwaltungsanliegen vollständig offline. Meist lag das nicht an einer bewussten Entscheidung gegen den digitalen Weg. Die Bürger*innen gingen vielmehr davon aus, dass es online nicht möglich ist, oder fanden das digitale Angebot nicht. Dazu passt, dass viele Bürger*innen berichten, digitale Verwaltungsangebote gar nicht oder selten zu nutzen, weil sie nicht wissen, ob es diese überhaupt gibt oder ihnen die Suche danach zu lange dauert. Der Blick nach Österreich und in die Schweiz zeigt, dass es auch anders geht. Dort erledigen Bürger*innen ihre Verwaltungsanliegen deutlich häufiger digital.

43%

nutzen digitale Verwaltungsangebote nicht oder seltener, weil ihnen die Suche zu lange dauert.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

94%

der Nutzer*innen würden beim nächsten Anliegen erneut den digitalen Weg wählen.

BASIS: Alle Befragten mit online abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793)



Erst durchgängig digital schafft Entlastung

Wenn die digitale Abwicklung immer wieder unterbrochen werden muss, weil Bürger*innen am Ende doch ausdrucken, nachreichen oder persönlich erscheinen müssen, wird der digitale Weg weder zur Erleichterung noch zur Gewohnheit. Das bedeutet, ein Verfahren muss vom ersten Kontakt der Bürger*innen über die Bearbeitung innerhalb der Behörde bis zur Rückmeldung digital funktionieren.

62%
nutzen E-Government nicht oder seltener, weil sie befürchten, am Ende doch analoge Schritte gehen zu müssen.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Genau hier gehen viele Potenziale für eine unkomplizierte Nutzung verloren. Umso schlimmer ist es, dass solche Brüche häufig passieren: 68% der analogen Unterbrechungen bei digitalen Abwicklungen sind unfreiwillig. Dabei hätten die Betroffenen ihr Anliegen lieber vollständig digital erledigt. Gleichzeitig nutzen fast ebenso viele

Menschen Verwaltungsangebote nicht oder seltener im Netz, weil sie davon ausgehen, den Vorgang digital ohnehin für analoge Schritte unterbrechen zu müssen.

Ende-zu-Ende-Digitalisierung entscheidet damit unmittelbar darüber, ob E-Government als Entlastung erlebt und damit zum Mittel der Wahl für Verwaltungsanliegen wird. Dies zeigt auch der Blick nach Österreich und in die Schweiz: Hier kommt es seltener zu Medienbrüchen, gleichzeitig wickelten mehr Menschen ihr letztes Verwaltungsanliegen digital ab.

Mobile First: Digitale Verwaltung muss in die Hosentasche passen

Die meisten Bürger*innen wünschen sich weniger verschiedene staatliche Zugänge, Konten und Identitätslösungen. Statt sich durch mehrere Stellen zu arbeiten, möchten sie sich einmal anmelden und ihre Anliegen an einem Ort erledigen.

Die EUDI-Wallet greift genau dieses Bedürfnis auf: Ab 2027 soll sie verschiedene Nachweise und die digitale Identifikation bündeln. Aktuell kennen nur wenige Bürger*innen überhaupt den Begriff, noch weniger wissen, was die EUDI-Wallet tatsächlich ist.

Die Entwicklung des Online-Ausweises in Deutschland zeigt, dass Bekanntheit allein nicht ausreicht. Obwohl inzwischen fast 9 von 10 Bürger*innen ihn kennen, haben die meisten den Online-Ausweis noch nie genutzt. Viele Menschen wissen nicht, wofür sie ihn einsetzen können, andere empfinden die Nutzung als zu aufwendig.

Nicht die Bekanntheit allein entscheidet über den Erfolg einer digitalen Identität, sondern ihr konkreter Nutzen im Alltag. Vor derselben Aufgabe steht auch die EUDI-Wallet.

Damit digitale Angebote – nicht nur die EUDI-Wallet – Akzeptanz finden, muss die Verwaltung diese konsequent von den digitalen Wegen der Bürger*innen aus denken – und diese führen mehrheitlich über das Smartphone. Für die meisten Menschen ist dieses heute der wichtigste Zugang zur digitalen Welt. Für die digitale Verwaltung bedeutet dies: Alle Funktionen müssen mit dem Smartphone in die Hosentasche passen.

Vertrauen entsteht durch Teilhabe und Unterstützung

Der Erfolg digitaler Verwaltung hängt nicht allein davon ab, ob Leistungen digital verfügbar sind. Zentral ist, was Bürger*innen bei der Nutzung erleben. Davor steht aber noch eine weitere Frage: Können die Bürger*innen digitale Verwaltungsangebote überhaupt nutzen? Wer bei der Nutzung alleine nicht weiterkommt, braucht verständliche Informationen, klare nächste Schritte und leicht zugängliche Hilfe. Diese Hilfe leisten in Deutschland aktuell eher Familienangehörige sowie Freund*innen und Bekannte, statt offizielle Stellen wie die telefonische Auskunft über die Behördennummer 115, Beratungsnetzwerke oder mobile Ämter, sofern diese überhaupt verfügbar sind. Doch in einer zunehmend digitalen Verwaltung muss gewährleistet sein, dass auch Menschen mit keiner oder geringerer digitaler Erfahrung die Vorteile digitaler Angebote nutzen können.

Digitale Verwaltung darf niemanden ausschließen, sonst verliert sie das Vertrauen der Menschen. Digitale Angebote müssen staatliches Handeln modern und leistungsfähig wirken lassen und ganz konkret zeigen, wie Verwaltung den Alltag erleichtern kann.

Solche positiven Erfahrungen sind wichtig: Sie können dazu beitragen, den langjährigen Rückgang des Staatsvertrauens zu bremsen und das Vertrauen langsam wieder wachsen zu lassen.

32%
haben großes oder sehr großes Vertrauen in den deutschen Staat.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Bürger*innen erwarten vom Staat ...

► Abb. 01: Top 3 Erwartungen an den Staat

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091)

#1

Nutzungskomfort auf privatwirtschaftlichem Niveau

#2

Proaktive Information zu digitalen Angeboten

#3

Technologischen Fortschritt im Sinne der Effizienz

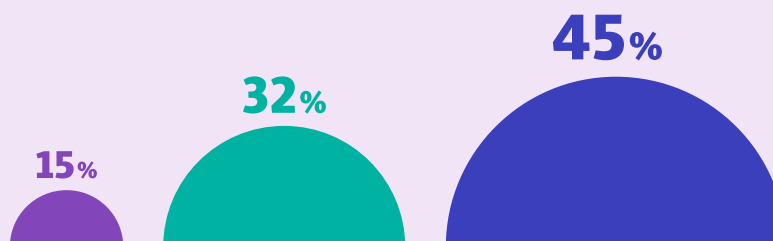
Der Staat aus Sicht der Bürger*innen

RELEVANZ

Für die Bürger*innen ist die öffentliche Verwaltung einer der Orte, an denen sie staatliches Handeln unmittelbar erleben. Ihre Erfahrungen mit Behörden prägen ihre Wahrnehmung der Leistungsfähigkeit des Staates. Sie ziehen daraus Rückschlüsse darauf, ob der Staat seine Aufgaben erfüllt. Als zentraler Berührungspunkt zwischen Staat und Gesellschaft wird die Verwaltung somit zum Aushängeschild für die Leistungsfähigkeit des Gemeinwesens insgesamt.

Positive wie negative Erfahrungen wirken über den konkreten Kontakt hinaus. Sie prägen das Vertrauen in einzelne Institutionen und langfristig auch das Vertrauen in den Staat und das demokratische System insgesamt.

Eine moderne digitale Verwaltung ist also ein effektiver Hebel, um die Bürger*innen von der Leistungsfähigkeit des Staates zu überzeugen. Wer in sie investiert, investiert langfristig in unsere Demokratie.



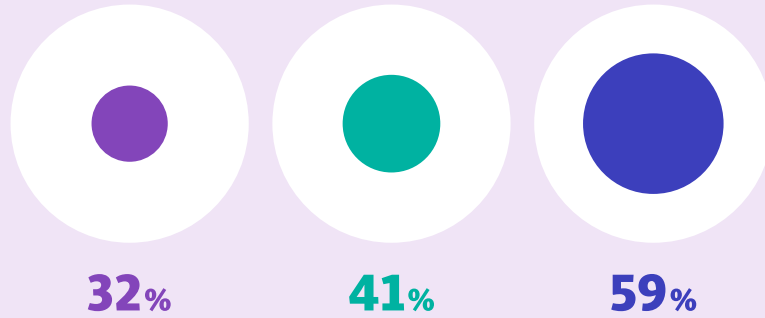
► Abb. 02: Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung erfüllt

FRAGE: Wenn Sie an Ämter und Behörden denken: Haben Sie das Gefühl, dass Ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung aktuell erfüllt werden? – Ja.
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)

»Ich habe (sehr) großes Vertrauen in den Staat.«

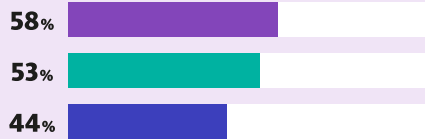
► Abb. 03: Vertrauen in den Staat

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091);
AT (n=1.002); CH (n=1.005); Top2 (sehr
großes Vertrauen/großes Vertrauen)



Erfahrung im direkten Kontakt

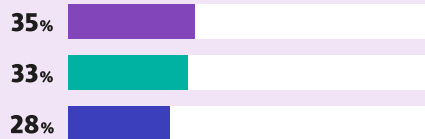
Den Kontakt mit Behörden finde ich meistens sehr anstrengend.



Ich habe das Gefühl, dass Behörden willkürlich handeln.



Die Behörden legen mir Steine in den Weg.

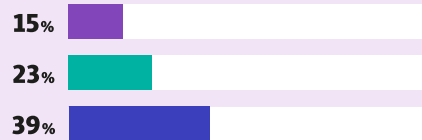


Vertrauen in digitale Verwaltung

Ich glaube, dass digitale Leistungen der Verwaltung sehr verlässlich sind (z.B. keine Datenverluste).



Ich finde staatliche Prozesse und Entscheidungen meist gut nachvollziehbar.

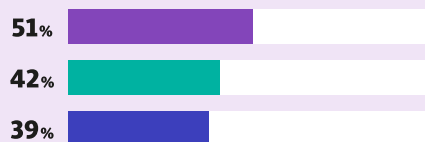


Ich bezweifle, dass meine persönlichen Daten bei digitalen Verwaltungsangeboten sicher sind.



Wahrnehmung von Modernität und Effizienz

Mangelhafte oder fehlende digitale Angebote von Behörden lassen mich daran zweifeln, dass der Staat modern und leistungsfähig ist.



Behörden arbeiten mindestens genauso effizient wie Wirtschaftsunternehmen.

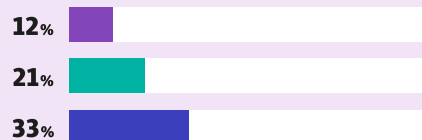


Hebelwirkung im Alltag

Wenn ich staatliche Angebote und Leistungen einfach und schnell digital nutzen könnte, dann würde dies mein Vertrauen in den Staat stärken.



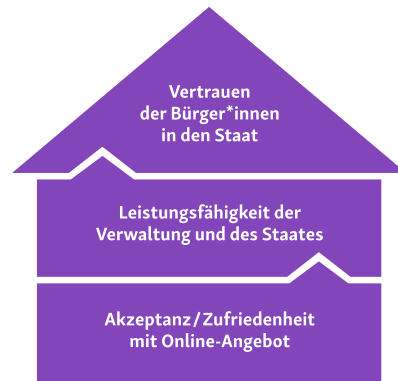
Der Staat macht mein Leben leichter.



► Abb. 04: Beurteilung staatlicher Leistungsfähigkeit

FRAGE: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen. | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005); Top2 (stimme voll und ganz zu/stimme eher zu)

Vertrauen in den Staat



32%
haben großes oder sehr großes Vertrauen in den deutschen Staat.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Erosion des Staatsvertrauens in Deutschland

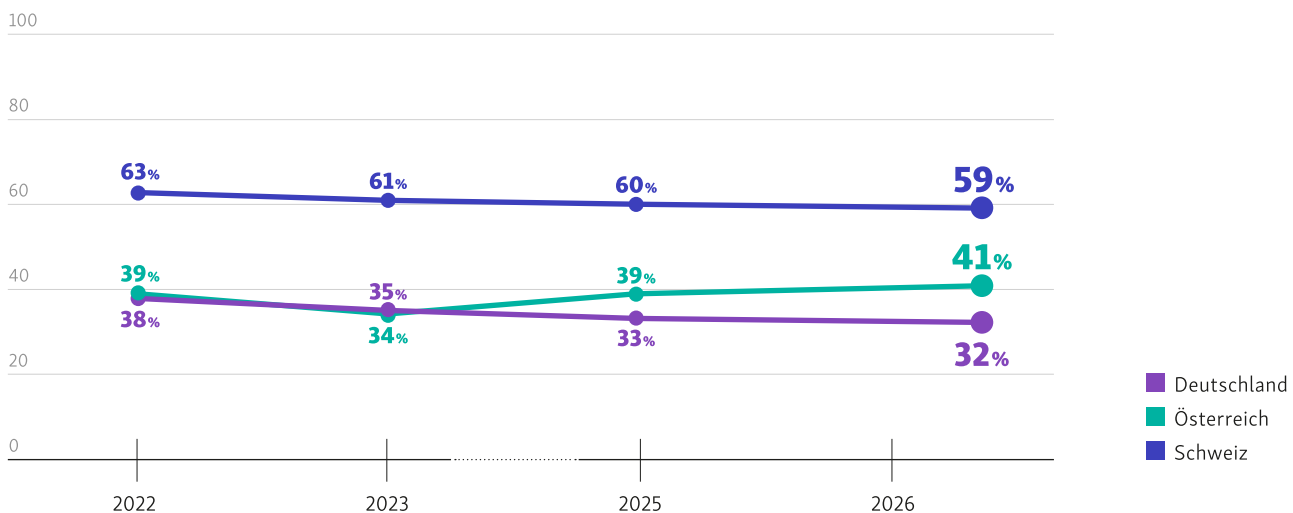
Nur noch 32 Prozent der Bürger*innen in Deutschland bringen dem Staat ein (sehr) großes Vertrauen entgegen – ein neuer Tiefstand. Dies reiht sich in einen langfristigen Trend ein, denn seit Jahren sinkt das Staatsvertrauen langsam, aber beständig. In der Schweiz geht das Vertrauen ebenfalls leicht zurück, liegt mit 59 Prozent aber weiterhin auf einem deutlich höheren Niveau. [Abb. 05](#)

In der Politikwissenschaft ist bekannt, dass Vertrauen in den Staat aus konkreten Erfahrungen mit staatlichem Handeln entsteht (Easton 1975). Ein über Jahre sinkendes Vertrauen bedeutet also auch, dass immer mehr Bürger*innen zweifeln, ob staatliche Institutionen und Akteure den gesellschaftlichen Erwartungen gerecht werden.

Der Vertrauensverlust hält trotz zahlreicher Bemühungen um die Modernisierung und Digitalisierung der Verwaltung weiter an. Das legt nahe, dass diese Maßnahmen im Alltag der Bürger*innen bislang nicht ausreichend spürbar sind. Und was nicht spürbar ist, kann auch kein Vertrauen schaffen.

► Abb. 05: Vertrauen in den Staat – D-A-CH im Zeitverlauf

FRAGE: Wie viel Vertrauen haben Sie in den Staat? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005); Top2 (sehr großes Vertrauen / großes Vertrauen); keine Abfrage in 2024



Trendwende in Österreich sichtbar

Dass eine Trendwende grundsätzlich möglich ist, zeigt der Blick nach Österreich. Dort ist das Vertrauen in den Staat zwischen 2022 und 2023 deutlich stärker zurückgegangen als in Deutschland. Seitdem ist jedoch eine Erholung zu beobachten. Das Vertrauen steigt wieder und liegt mit aktuell 41 Prozent sogar über dem Niveau von 2022 (39 Prozent) und 2023 (34 Prozent).

Das österreichische Beispiel verdeutlicht, dass verlorenes Vertrauen nicht zwangsläufig dauerhaft verloren bleibt. Gleichzeitig macht die Entwicklung deutlich, dass die Umkehr eines negativen Trends Zeit benötigt. Eine kontinuierlich als leistungsfähig wahrgenommene Verwaltung sowie positive Erfahrungen im Kontakt mit staatlichen Institutionen können dazu beitragen, Vertrauen schrittweise wieder aufzubauen.

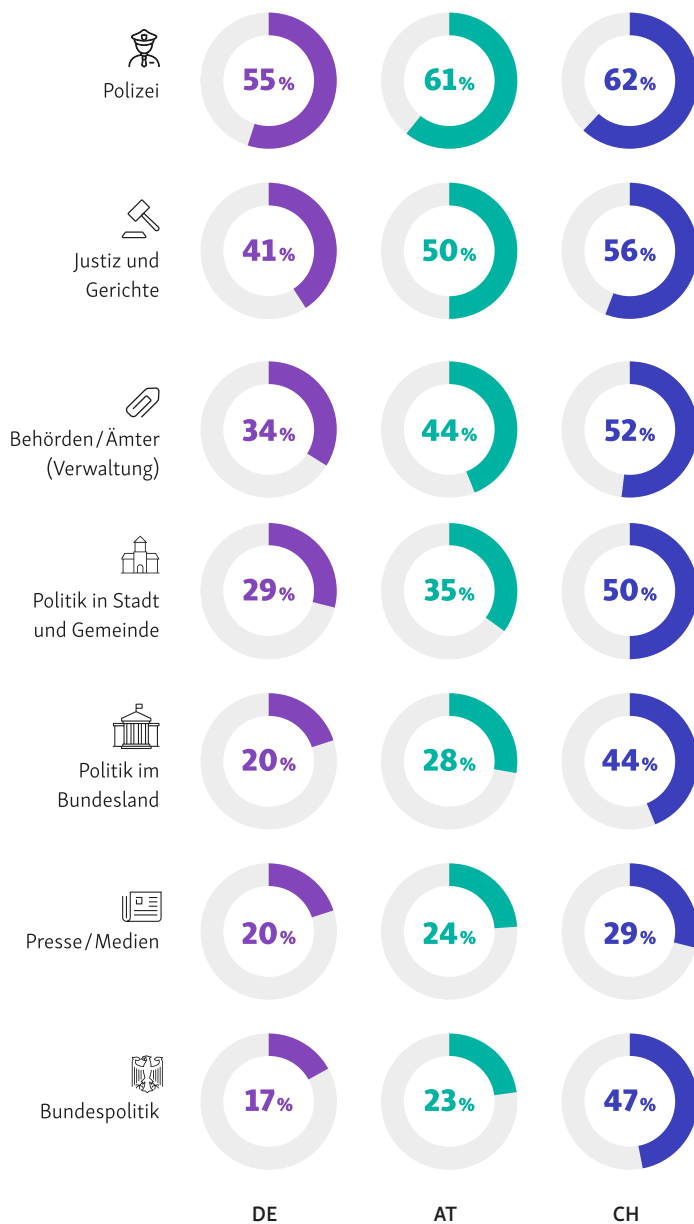
Das Vertrauen in die Verwaltung sinkt

Auf der Ebene einzelner Institutionen zeigt sich ebenfalls ein neuer Trend: Erstmals verlieren auch Behörden und Ämter an Vertrauen. Die Bewertungen von Polizei, Justiz und Gerichten sowie Presse und Medien bleiben hingegen weitgehend stabil. Der Anteil der Bürger*innen mit (sehr) hohem Vertrauen in Behörden und Ämter sinkt von 37 auf 34 Prozent.

Politische Institutionen genießen noch weniger Vertrauen. Sowohl die Landespolitik als auch die Bundespolitik verlieren jeweils 3 Prozentpunkte. Mit nur 17 Prozent (sehr) hohem Vertrauen bildet die Bundespolitik das Schlusslicht unter allen abgefragten Institutionen.

Insgesamt zeigt sich ein differenziertes Bild: Während das Vertrauen in viele staatliche und gesellschaftliche Institutionen stabil bleibt, verlieren politische Akteur*innen und die öffentliche Verwaltung an Boden.

Im D-A-CH-Vergleich zeigt sich ein durchgängiges Vertrauensgefälle. Die Vertrauenswerte liegen in Deutschland bei allen abgefragten Institutionen am niedrigsten, in Österreich auf mittlerem Niveau und in der Schweiz am höchsten. Besonders ausgeprägt sind die Unterschiede beim Vertrauen in Verwaltung und Politik. [Abb. 06](#)



► Abb. 06: Vertrauen in Institutionen

FRAGE: Es gibt verschiedene Bereiche, mit denen man in diesem Land in Berührung kommt. Wieviel Vertrauen haben Sie in die...? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005); Top2 (sehr großes Vertrauen/großes Vertrauen)

PARTNER*INNEN

Vom Antrag bis zum Bescheid – komplett digital

Die Menschen wollen Verwaltungsleistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen wie Angebote von Privatunternehmen. Das gelingt nur mit einer echten Ende-zu-Ende-Digitalisierung der Verwaltung, bei der alle Komponenten des Deutschland-Stacks als durchgängige Infrastruktur gedacht und betrieben werden.

Antonia Maas, Leiterin Unternehmenskommunikation & Public Affairs, Bundesdruckerei

PARTNER*INNEN

Wahlfreiheit als Stärke des digitalen Staates

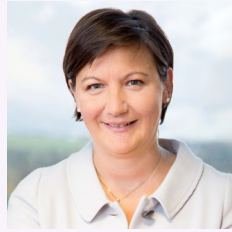


Die Modernisierungsagenden des BMDS sind wichtige Roadmaps, die nun alle Akteure gemeinsam anpacken müssen. Der digitale Wandel kann nur zu einem Gewinn für alle werden, wenn Staat, Gesellschaft und Wirtschaft an einem Strang ziehen. Digitale Angebote sollen Menschen begeistern und ihren Alltag spürbar erleichtern, statt neue Hürden zu schaffen. Dabei gibt es nicht den einen richtigen Weg. Unterschiedliche Zugänge, Wahlmöglichkeiten und Anbieter sind eine Stärke, weil sie den Bedürfnissen der Bürger*innen gerecht werden. Eine moderne Verwaltung kann nicht nur das Vertrauen in den Staat, das nun schon mehrfach messbar gesunken ist, zurückgewinnen, sondern ist auch unabdingbar für die Wettbewerbsfähigkeit Deutschlands angesichts immer komplexer werdender geopolitischer Herausforderungen.

Ingobert Veith, Vice President,
Head of Public Affairs & Communications, Huawei

PARTNER*INNEN

Weder Kettensäge noch Prozesskosmetik



Der eGovernment MONITOR zeigt: Nur 15 Prozent halten Behörden für ebenso effizient wie die Wirtschaft. Das ist keine Leistungs-, sondern eine Vertrauenslücke. Und Vertrauen ist die Gelingensbedingung jeder Transformation.

Geschlossen wird sie weder mit der Kettensäge, die ohne Rückkopplung zerschlägt, noch mit Prozesskosmetik, die Formulare online stellt, während das Papier weiterläuft. Der Weg liegt dazwischen: demokratische Disruption, also strukturelle Einschnitte, rechtlich abgesichert und politisch legitimiert, die wirklich etwas verändern.

Konkret heißt das beispielsweise: KI nicht in alte Strukturen zwingen, Plattformen statt Einzellösungen schaffen und eine Beschaffung ermöglichen, die Innovation zulässt. So entsteht Wirkung und mit ihr das Vertrauen, das unsere Demokratie schützt.

Corinna Krezer, Geschäftsführerin, Leiterin Öffentliche Verwaltung und Gesundheitswesen für Europa, Accenture

PARTNER*INNEN

Verlorenes Vertrauen kann zurückgewonnen werden



Der Vertrauensverlust in den Staat ist kein deutsches Phänomen, aber im Vergleich müssen wir besonders dringend handeln. Nur 32 Prozent vertrauen dem Staat, der Rückgang setzt sich fort. Der Blick nach Österreich zeigt: Auch nach einem Einbruch kann Vertrauen wieder wachsen. Entscheidend ist, ob Verwaltung im Alltag der Menschen spürbar leistungsfähig wird.

Dass auch das Vertrauen in Behörden und Ämter weiter sinkt, ist ein Warnsignal. Die deutsche Digitalpolitik muss Tempo, Standards und konkrete Unterstützung liefern. Es braucht keine Grundsatzdebatten mehr, sondern Umsetzungskraft in der Fläche: nutzer*innenzentrierte digitale Services, resiliente Infrastruktur und den europäischen Austausch darüber, wie Leistungsfähigkeit wieder Vertrauen schafft. Der Blick über die Alpen lohnt sich dabei.

Ron de Jonge, Head of Public Sector Deutschland & Österreich, Sopra Steria

Erwartungen an staatliche Leistungsfähigkeit

Ob die Bürger*innen staatliches Handeln positiv oder negativ bewerten, hängt vor allem davon ab, ob ihre Erwartungen erfüllt werden. Entscheidend ist dabei nicht ein objektiver Maßstab, sondern die subjektive Wahrnehmung im Abgleich mit den Erwartungen (Oliver 1980).

Die Erwartungen der Bürger*innen zu kennen, ist daher eine wichtige Voraussetzung für bürger*innenorientiertes staatliches Handeln. Wenn eine Leistung die Erwartung erfüllt, steigt die Akzeptanz staatlichen Handelns: Der Staat wird als leistungsfähiger wahrgenommen und Vertrauen kann entstehen.

Die Ergebnisse zeigen: Bürger*innen in allen 3 Ländern haben klare Erwartungen an eine moderne Verwaltung, aber die tatsächliche Erfüllung bleibt deutlich dahinter zurück. Diese Lücke zwischen Anspruch und wahrgenommener Realität stellt eine zentrale Herausforderung für Staat und Verwaltung dar. [Abb. 07](#)

Was Bürger*innen vom Staat im digitalen Zeitalter erwarten

Die Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung lassen sich auf **3 zentrale Dimensionen** verdichten, die ähnlich stark ausgeprägt sind:

1. **Nutzungskomfort auf privatwirtschaftlichem Niveau:** Rund zwei Drittel der Bürger*innen erwarten, Verwaltungsleistungen ebenso einfach und bequem online nutzen zu können wie die Angebote privater Unternehmen (64 Prozent).
2. **Proaktive Information:** Ebenfalls rund zwei Drittel erwarten, dass der Staat aktiv über seine digitalen Angebote informiert, statt es den Bürger*innen zu überlassen, sich die Informationen selbst zu suchen (64 Prozent).
3. **Technologischer Fortschritt für mehr Effizienz:** Etwa 6 von 10 erwarten, dass der Staat neue Technologien gezielt einsetzt, um die Verwaltung effizienter zu machen (62 Prozent).

Auffällig ist, wie konsistent diese Werte über die 3 Länder hinweg ausfallen; anders als bei vielen anderen Indikatoren unterscheiden sich die Erwartungen kaum nach nationalem Kontext.

Die Erwartungen bleiben unerfüllt

Nur 15 Prozent der Bürger*innen in Deutschland sehen ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung aktuell erfüllt. Damit liegt Deutschland deutlich hinter Österreich (32 Prozent) und der Schweiz (45 Prozent).  Abb. 07

Auch innerhalb Deutschlands zeigen sich Unterschiede: In jüngeren Generationen sehen mehr Menschen ihre Erwartungen erfüllt als in älteren (Generation Z: 24 Prozent; Nachkriegsgeneration: 10 Prozent). Ebenso liegen Stadt und Land auseinander: 18 Prozent der Menschen aus Stadtgebieten sehen ihre Erwartungen erfüllt, gegenüber 11 Prozent auf dem Land.

63% 

der Menschen mit erfüllten Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung haben (sehr) großes Vertrauen in den Staat.

BASIS: Alle Befragten mit erfüllten Erwartungen – DE (n = 1.046)

Die Lücke zwischen Anspruch und Erfüllung wird zum Problem

In Deutschland ist die Diskrepanz zwischen dem Anspruch der Bürger*innen und der wahrgenommenen Erfüllung am größten: Rund 63 Prozent Anspruch (im Schnitt über die 3 Dimensionen) stehen hier nur 15 Prozent wahrgenommener Erfüllung gegenüber. Im Vergleich zu Österreich und der Schweiz ist die Lücke in Deutschland mit Abstand am größten. Gerade diese Lücke birgt das Risiko, das Vertrauen in Staat und Verwaltung zu schwächen.

Wie eng beide Ebenen zusammenhängen, zeigt auch das Vertrauensniveau: Bürger*innen, deren Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung erfüllt sind, bringen dem Staat zu fast zwei Dritteln (63 Prozent) ein (sehr) großes Vertrauen entgegen. Bei denjenigen, deren Erwartungen nicht erfüllt sind, liegt dieser Anteil mit 27 Prozent dagegen unter dem Durchschnitt (32 Prozent).

15% 

der Bürger*innen in Deutschland sehen ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung aktuell erfüllt.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

► Abb. 07: Erwartungen an staatliche Leistungsfähigkeit

FRAGE: Bitte geben Sie an, inwiefern Sie den folgenden Aussagen zustimmen. | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005); Top2 (stimme voll und ganz zu / stimme eher zu)

„Ich erwarte von der Verwaltung im 21. Jahrhundert, dass ich ihre Leistungen genauso einfach und bequem online in Anspruch nehmen kann wie von Privatunternehmen.“



„Der Staat muss mich über seine digitalen Angebote besser informieren und darf nicht erwarten, dass die Bevölkerung sich selbst informiert.“



„Ich erwarte, dass der Staat neue Technologien gezielt für eine höhere Effizienz der Verwaltung einsetzt.“



»Ich habe das Gefühl, dass meine Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung aktuell erfüllt werden.«



Deutschland

Österreich

Schweiz

Beurteilung von Leistungsfähigkeit und Verwaltung

12%

»Der Staat macht mein Leben leichter.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Wie Bürger*innen in Deutschland Staat und Verwaltung erleben

Die Ergebnisse zeichnen ein differenziertes Bild davon, wie die verschiedenen Vertrauensdimensionen – Funktionsfähigkeit, Effizienz, Transparenz, Zuverlässigkeit, Nachvollziehbarkeit und Gerechtigkeit – aktuell aus Sicht der Bürger*innen erlebt werden. [↘ Abb. 04](#)

Erfahrung im direkten Kontakt: Für die Mehrheit der Menschen ist der Kontakt mit Behörden und Ämtern meist sehr anstrengend (58 Prozent). Gut ein Drittel hat zudem das Gefühl, dass Behörden willkürlich handeln (36 Prozent) oder ihnen „Steine in den Weg legen“ (35 Prozent). Diese Werte spiegeln die Dimensionen Funktionsfähigkeit, Nachvollziehbarkeit und wahrgenommene Gerechtigkeit wider.

Wahrnehmung von Modernität und Effizienz: Die Hälfte der Menschen zweifelt aufgrund mangelhafter oder fehlender digitaler Angebote an der Modernität und Leistungsfähigkeit des Staates (51 Prozent). Spiegelbildlich dazu halten nur 15 Prozent die Verwaltung für mindestens so effizient wie Wirtschaftsunternehmen.

Vertrauen in digitale Verwaltung: Nur 24 Prozent der Bürger*innen bewerten die Verlässlichkeit digitaler Leistungen positiv. Das sind 4 Prozentpunkte weniger als im Vorjahr. 36 Prozent zweifeln zudem an der Sicherheit ihrer persönlichen Daten bei digitalen Verwaltungsangeboten und nur 15 Prozent empfinden staatliche Prozesse und Entscheidungen meist als gut nachvollziehbar. Diese Werte zeigen, ob das System aus Sicht der Bürger*innen technisch und organisatorisch verlässlich funktioniert und transparent sowie nachvollziehbar handelt.

Hebelwirkung im Alltag: Nur 12 Prozent der Menschen in Deutschland sagen, dass der Staat ihnen das Leben leichter macht – ein Indikator dafür, wie stark sich die genannten Einzeldimensionen im Alltag tatsächlich bemerkbar machen. Zugleich zeigt sich ein konstruktiver Ansatzpunkt: 41 Prozent der Menschen sagen, dass eine einfache und schnelle digitale Nutzung staatlicher Leistungen ihr Vertrauen in den Staat stärken würde. Vermutlich würde auch eine Verbesserung der übrigen oben beschriebenen Vertrauensdimensionen das Staatsvertrauen spürbar erhöhen.

Für rund die Hälfte der Bürger*innen bleibt die digitale Verwaltung bislang wenig erfahrbar. 51 Prozent sagen, dass sich ihr Alltag durch die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen kaum oder überhaupt nicht verändert hat. Gleichzeitig gehört die Verwaltung zu den Lebensbereichen, in denen Bürger*innen vergleichsweise selten digital agieren. [↘ Kapitel „Digitale Verwaltung im Alltagskontext“](#)

Die Befunde zeichnen das Bild einer Digitalisierung, die für viele Menschen bislang nur begrenzt im Alltag ankommt. Wo Bürger*innen die Vorteile staatlicher Digitalisierung im Alltag nur selten erleben, bleiben auch mögliche vertrauensstärkende Effekte begrenzt. Dies fügt sich in das zuvor gezeigte Bild eines insgesamt verhaltenen Vertrauens in Verwaltung und Staat ein.

PARTNER*INNEN

Vertrauen durch konsequente Digitalisierung stärken

Ein leistungsfähiger Staat schafft Vertrauen. Digitalisierung und der gezielte KI-Einsatz sind dafür entscheidend. Bürger*innen erwarten zu Recht eine innovative, effiziente und nutzer*innenorientierte Verwaltung. Im europäischen Vergleich besteht bei der Verwaltungsdigitalisierung noch Nachholbedarf. Diesen Rückstand müssen wir aufholen, um Leistungsfähigkeit und Vertrauen nachhaltig zu stärken.

Rana Langer, Group Client Partner, Public Sector,
Capgemini Deutschland



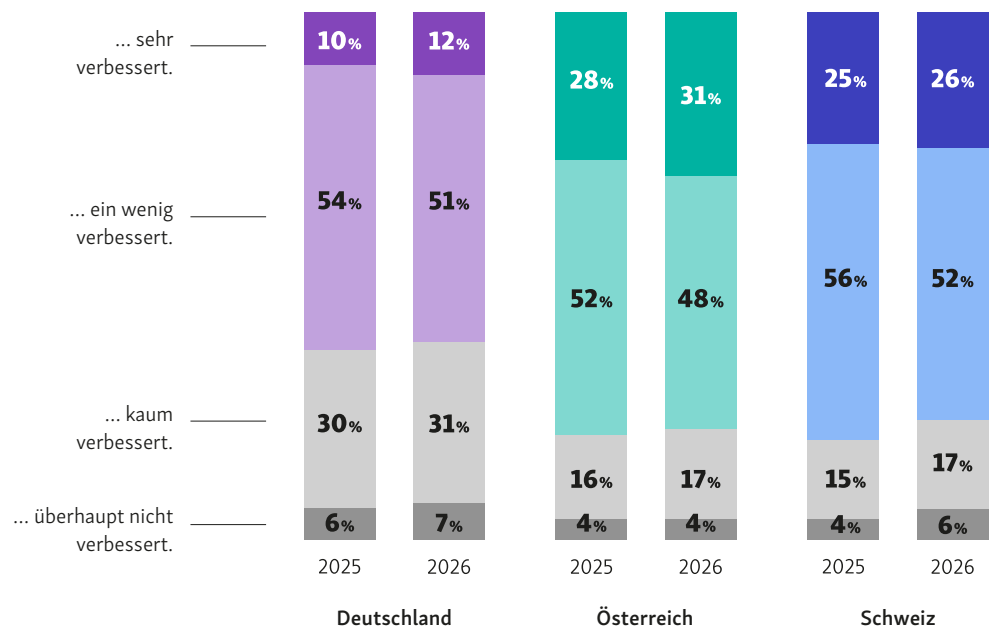
»Mein Alltag hat sich durch die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen bisher kaum/überhaupt nicht verändert.«

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

12%
der Deutschen
nehmen eine deutliche
Verbesserung des
digitalen Angebots wahr.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Das digitale Angebot hat sich ...



Kaum gefühlte Verbesserung digitaler Verwaltung

Es reicht nicht aus, digitale Verwaltungsleistungen weiterzuentwickeln. Diese Verbesserungen müssen von den Menschen im Alltag auch als solche erlebt werden. Eine Verbesserung des Angebots kann an den tatsächlichen Bedürfnissen vorbeigehen, wenn diese nicht regelmäßig überprüft werden.

Bei der wahrgenommenen Verbesserung des digitalen Angebots liegt Deutschland im Ländervergleich zurück: Nur 12 Prozent der Bürger*innen sehen eine deutliche Verbesserung – gegenüber 31 Prozent in Österreich und 26 Prozent in der Schweiz. Zwar erkennt die Mehrheit (63 Prozent) zumindest eine gewisse Verbesserung, doch auch hier liegt Deutschland hinter den Nachbarländern zurück. ▽ Abb. 08

Innerhalb Deutschlands gibt es große Unterschiede zwischen den Bundesländern. Während in Hamburg mit Abstand die meisten Menschen (25 Prozent) eine deutliche Verbesserung wahrnehmen, reicht die Spanne bei den übrigen Bundesländern von 14 Prozent in Berlin und Niedersachsen bis zu 4 Prozent in Thüringen.

▽ Kapitel „Betrachtung auf Bundesländerebene“

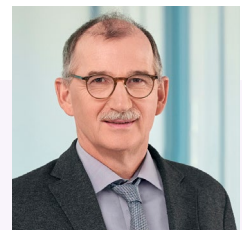
Gemessen an den umfangreichen Digitalisierungsbemühungen der Verwaltung nehmen bislang vergleichsweise wenige Bürger*innen spürbare Fortschritte wahr. Das deutet auf ein mögliches Kommunikations- und Erwartungsproblem hin: Entweder kommen erzielte Fortschritte nicht ausreichend bei den Bürger*innen an oder sie erfüllen nicht die erhofften Erwartungen im Alltag.

► Abb. 08: Gefühlte Verbesserung digitales Angebot

FRAGE: Hat sich das digitale Angebot der Verwaltung in den letzten Jahren aus Ihrer Sicht verbessert? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005); Differenzen aufgrund von Rundung

PARTNER*INNEN

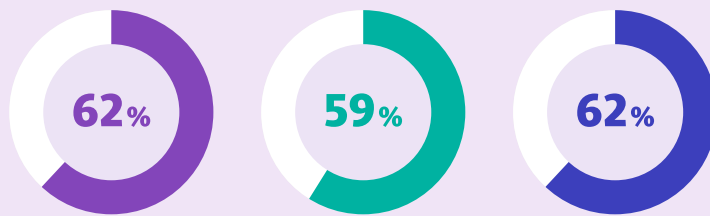
Digital als Gradmesser



Der Staat sorgt für das Gemeinwesen, von Kita bis Polizei. Läuft es hier gut, sind die Bürger*innen zufrieden. Seine Leistungskraft wird aber auch am Digitalen gemessen. Die Studie zeigt: Das Vertrauen in den Staat sinkt in Deutschland Jahr für Jahr; auch digital werden Erwartungen nicht erfüllt. In Krisenzeiten ist das besonders kritisch: Politische Strömungen, die unsere Demokratie infrage stellen, gewinnen an Zulauf.

Vertrauen lässt sich nicht einfach reparieren wie ein Schlagloch. Deshalb braucht es mehr Kraft für die digitale Transformation. Die Zukunft liegt in automatisierten Verwaltungsservices. Das erfordert im Föderalismus die organisatorische und prozessuale Neukonfiguration von Verwaltungsleistungen, um sie möglichst einheitlich zu erbringen. Das ist die eigentliche Herausforderung.

Dr. Johann Bizer, Vorstandsvorsitzender, Dataport



»Ich erwarte, dass der Staat neue Technologien gezielt für eine höhere Effizienz der Verwaltung einsetzt.«

► Abb. 09: Erwartung an den Staat

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)

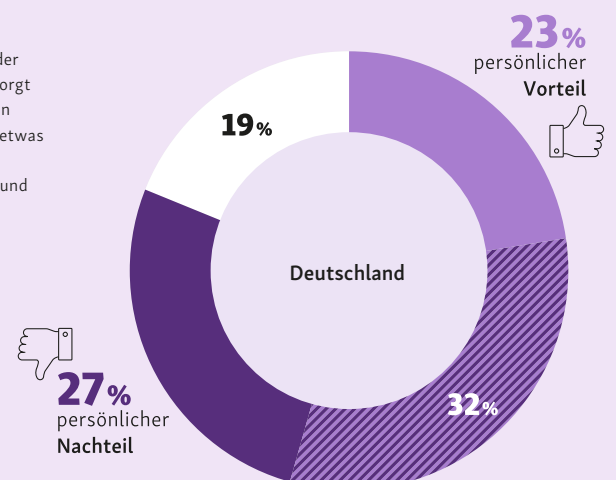
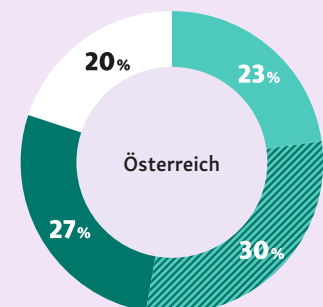
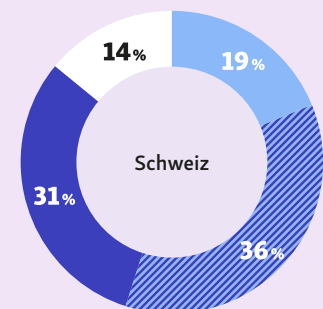
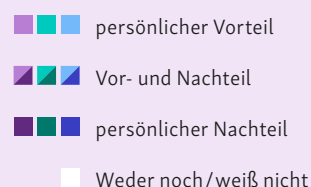
Moderner Staat und Technologie

RELEVANZ

Die Verwaltung steht unter Druck: steigende Anforderungen, knappe Ressourcen, Fachkräftemangel. Technologien wie Künstliche Intelligenz (KI) und vernetzte Register entfalten hier ihren größten Hebel. KI übernimmt Routineaufgaben und hilft bei der Suche nach passenden Angeboten. Das Once-Only-Prinzip macht Mehrfachangaben überflüssig, weil Daten einmal erfasst und dann behördenübergreifend genutzt werden können. So laufen Verfahren schneller, Beschäftigte werden von Wiederholungsarbeit entlastet und Bürger*innen erreichen ihr Anliegen mit weniger Aufwand. Damit bleibt die Verwaltung als Aushängeschild staatlicher Leistungsfähigkeit spürbar handlungsfähig. Für eine vertrauensstärkende Digitalisierung der Verwaltung ist entscheidend, welchen Nutzen Bürger*innen mit dem Einsatz dieser Technologien verbinden, welche Auswirkungen sie sonst erwarten und ob sie persönlich davon profitieren oder Nachteile befürchten.

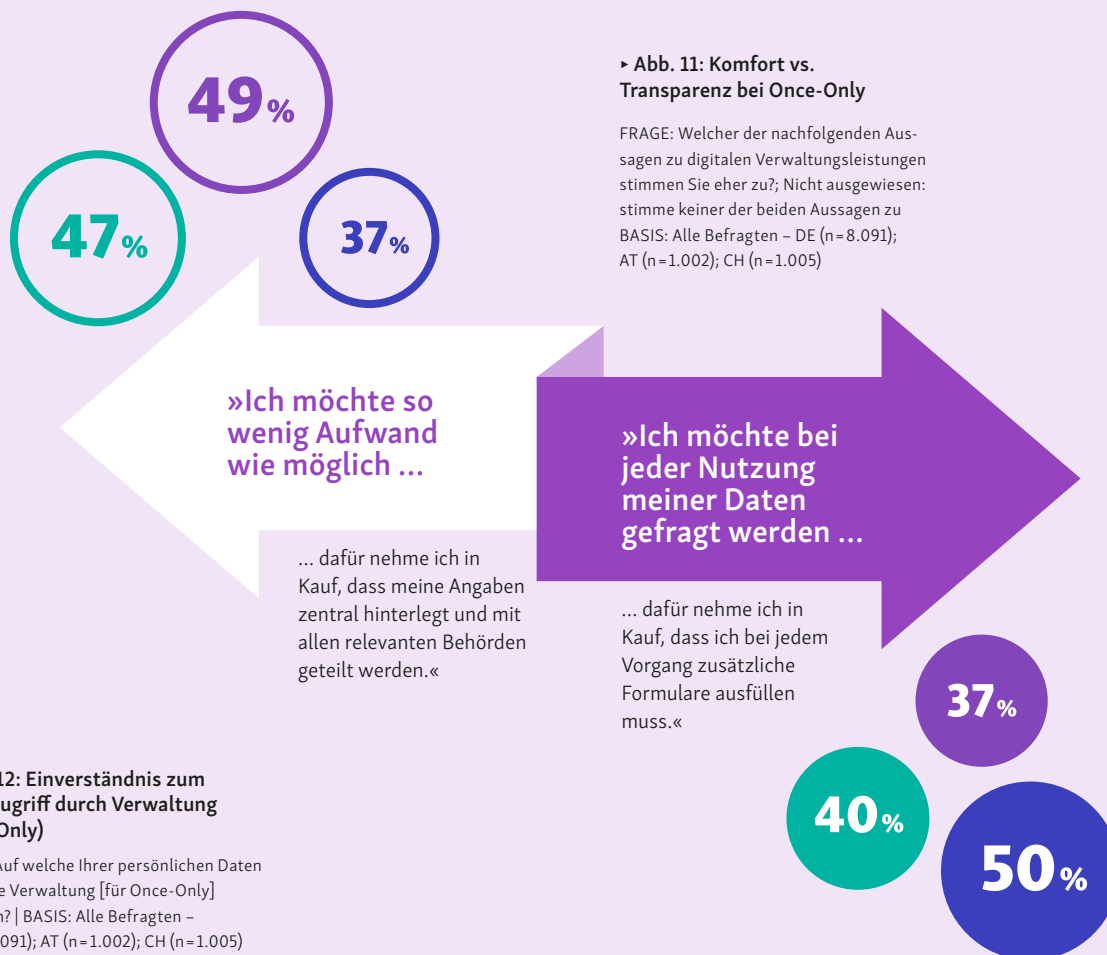
► Abb. 10: Persönliche Folgen von KI-Einsatz

FRAGE: Wie sehr sind Sie besorgt, durch den Einsatz von KI in der Verwaltung benachteiligt zu werden? – Ich bin sehr/etwas besorgt (Persönlicher Nachteil) / Wie sehr sind Sie überzeugt, durch den Einsatz von KI in der Verwaltung zu profitieren? – Ich bin sehr/etwas überzeugt (Persönlicher Vorteil) | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005); Differenzen aufgrund von Rundung



► Abb. 11: Komfort vs. Transparenz bei Once-Only

FRAGE: Welcher der nachfolgenden Aussagen zu digitalen Verwaltungsleistungen stimmen Sie eher zu?; Nicht ausgewiesen: stimme keiner der beiden Aussagen zu
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)



► Abb. 12: Einverständnis zum Datenzugriff durch Verwaltung (Once-Only)

FRAGE: Auf welche Ihrer persönlichen Daten dürfte die Verwaltung [für Once-Only] zugreifen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)

Verwaltung darf zugreifen auf meine ...

Melde- und Familienstandsdaten



Einkommens- und Steuerdaten



Gesundheitsbezogene Angaben (z.B. Pflegegrad)



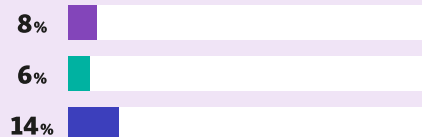
Miet- und Wohnungsdaten



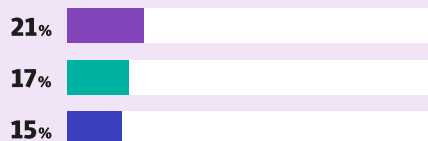
Bestehende Sozial- oder Transferleistungen



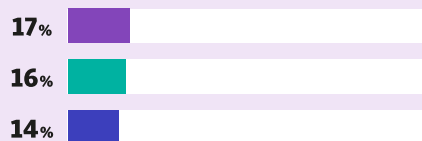
Kontoauszüge und Finanzdaten



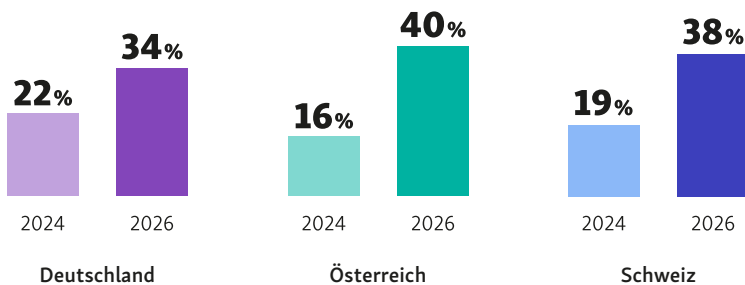
Keine dieser Daten



Alle erforderlichen Daten, unabhängig von der Art



KI in der Verwaltung: Hoffnungen und Sorgen



► Abb. 13: Wöchentliche KI-Nutzung im Alltag der Bürger*innen

FRAGE: Wie häufig nutzen Sie in Ihrem Alltag oder Beruf KI-basierte Lösungen? – Ein- oder mehrmals pro Woche | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005)

Nutzung KI-basierter Anwendungen in der Bevölkerung

Inzwischen nutzen 34 Prozent der Bürger*innen in Deutschland wöchentlich KI-basierte Anwendungen im Alltag oder im Beruf. Vor 2 Jahren lag dieser Anteil noch bei 22 Prozent. KI wird also zunehmend zu einem selbstverständlichen Bestandteil des Alltags. Auch als Unterstützung im Kontakt mit der Verwaltung nutzen immer mehr Menschen KI-Chatbots. [Kapitel „Digital Only“](#)

Im Ländervergleich nutzen in Österreich (40 Prozent) und der Schweiz (38 Prozent) etwas mehr Menschen wöchentlich KI-Anwendungen. 2024 sah das noch anders aus: Damals lag die wöchentliche Nutzung noch 3 (CH) bzw. 6 (AT) Prozentpunkte unter der Nutzung in Deutschland. [Abb. 13](#)

Besonders stark haben KI-Anwendungen den Alltag junger Menschen durchdrungen. In der Generation Z nutzt jede*r Zweite sie ein- oder mehrmals pro Woche. Und auch unter den sogenannten Millennials (Generation Y) geben 43 Prozent an, KI-Anwendungen einmal pro Woche oder häufiger zu nutzen. Ganz anders bei der Nachkriegsgeneration: Selbst unter denjenigen, die das Internet nutzen, hat jede*r Zweite noch nie KI-Anwendungen genutzt – bei der Generation, die 1945 oder früher geboren wurde, sind es sogar 65 Prozent.

Welche Veränderungen Bürger*innen erwarten

Die Mehrheit der Bürger*innen hält den Einsatz neuer Technologien wie KI für ein effizienteres staatliches Handeln für selbstverständlich. Ob sie eher positive oder negative Veränderungen durch den KI-Einsatz in der Verwaltung erwarten, hängt auch davon ab, auf welches Land man schaut. So sind die Schweizer*innen skeptischer als ihre Nachbar*innen in Österreich und Deutschland.

Einen noch viel größeren Unterschied macht jedoch die Dimension des Verwaltungshandelns aus. Während der Einfluss auf die Bearbeitungszeit innerhalb der Verwaltung überwiegend positiv eingeschätzt wird, nimmt die Skepsis bei der potenziellen Zahl von Bearbeitungsfehlern sowie bei der Frage, ob Gleichbehandlung gewährleistet werden kann, zu. [Abb. 14](#)

Besonders besorgt zeigen sich die Menschen im D-A-CH-Raum hinsichtlich der Sicherheit der eigenen Daten und der Möglichkeit, Ausnahmefälle zu berücksichtigen.

- **Bearbeitungszeit:** In allen 3 Ländern glaubt eine Mehrheit, dass sich Bearbeitungszeiten durch KI verkürzen werden. Allerdings waren davon 2023 noch mehr Menschen überzeugt als aktuell (DE: -9 Prozentpunkte).
- **Fehlerquote:** In Deutschland und Österreich rechnen mehr Menschen damit, dass durch den Einsatz von KI weniger Bearbeitungsfehler passieren (DE: 31 Prozent, AT: 33 Prozent). Immerhin jede*r Vierte sorgt sich aber, dass eher mehr Fehler auftreten werden. In der Schweiz halten sich die Einschätzungen die Waage: 30 Prozent rechnen mit einer geringeren Fehlerquote, 32 Prozent mit einer höheren.
- **Gleichbehandlung:** In Deutschland (35 Prozent) und Österreich (38 Prozent) erwarten mehr Menschen, dass KI zu mehr Gleichheit bei der Behandlung von Bürger*innen führt als zu weniger (DE: 18 Prozent, AT: 16 Prozent). In der Schweiz ist dieses Verhältnis umgekehrt; dort erwarten mehr Menschen eine ungleiche (33 Prozent) als eine gleiche Behandlung (27 Prozent).
- **Ausnahmefälle:** Skeptisch zeigen sich die Menschen hinsichtlich der Möglichkeit, Ausnahmefälle zu berücksichtigen. In der Schweiz ist die Skepsis am größten, 44 Prozent glauben, dass Ausnahmefälle durch KI weniger gut berücksichtigt werden. Aber auch in Österreich und Deutschland herrscht mehr Skepsis (DE, AT: 38 Prozent) als Zuversicht.
- **Persönliche Daten:** Die größte Skepsis herrscht in allen 3 Ländern hinsichtlich der Sicherheit der eigenen Daten beim Einsatz von KI (DE: 35 Prozent, AT: 34 Prozent, CH: 43 Prozent).

62%

erwarten, dass der Staat neue Technologien gezielt für eine höhere Effizienz der Verwaltung einsetzt.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

PARTNER*INNEN**Von KI profitieren – mit Verantwortung und Transparenz**

KI kann – verantwortungsvoll eingesetzt – den Staat leistungsfähiger machen. 62 Prozent wünschen sich, dass der Staat neue Technologien nutzt, um effizienter zu arbeiten. Gleichzeitig haben 58 Prozent Angst, durch KI benachteiligt zu werden, aber 55 Prozent sehen auch persönliche Vorteile. Es kommt also nicht nur auf die Technik an, sondern wie wir sie gestalten. Die Bürger*innen erwarten KI, die transparent und verlässlich ist, gut erklärt wird und bei Problemen an einen Menschen weiterleitet. Wir glauben daran, dass der Mensch im Mittelpunkt stehen muss: Verantwortungsvolle KI entsteht durch Vielfalt, Offenheit und Zusammenarbeit verschiedener Fachleute. Technologie schafft nur dann Vertrauen, wenn sie fair, sicher und verständlich ist – und das Leben der Menschen wirklich einfacher macht.

Isabel Netzband, Director Government Relations & Public Policy, Fsas Technologies GmbH

PARTNER*INNEN**Souveränität schafft Vertrauen**

Der eGovernment MONITOR zeigt es deutlich: 62 Prozent der Menschen erwarten, dass der Staat neue Technologien gezielt für mehr Effizienz einsetzt. Gleichzeitig sinkt das Vertrauen in staatliche Institutionen weiter. Diese Lücke lässt sich nur durch transparenten, kontrollierten Technologieeinsatz schließen.

Genau hier setzt digitale Souveränität an. Wer Cloud- und KI-Technologien nutzt, muss wissen, wo Daten liegen und nach welchen Regeln sie verarbeitet werden. Souveränität heißt für mich nicht Abschottung, sondern Kontrolle und Wahlfreiheit. Deutschland und Europa brauchen leistungsfähige, sichere Infrastrukturen, die diese Kontrolle ermöglichen, ohne den Anschluss an globale Innovation zu verlieren. Nur so wird aus digitaler Verwaltung ein Staat, dem die Bürger*innen wieder vertrauen.

Nikolaus Hagl, Head of Sovereign Cloud Germany bei SAP SE & CEO Delos Cloud GmbH

Ein Blick auf die verschiedenen Generationen in Deutschland zeigt ebenfalls ein heterogenes Bild. Die sogenannten „Digital Natives“ erwarten überdurchschnittlich häufig eine schnellere Bearbeitung durch KI (Generation Z: 57 Prozent, Generation Y: 53 Prozent). Auch ist vor allem die jüngste Generation mehrheitlich überzeugt, dass der Einsatz von KI die Gleichbehandlung der Bürger*innen verbessert (45 Prozent). Bei der Bearbeitungsqualität hingegen ist diese Generation geteilter Meinung: 33 Prozent erwarten weniger und 34 Prozent mehr Fehler.

Bearbeitungszeit ...



Gleichbehandlung: Bürger*innen ...



Bearbeitungsfehler ...



Ausnahmefälle ...



Persönliche Daten ...



► Abb. 14: Erwartete Effekte von KI in der Verwaltung

FRAGE: Welchen Einfluss hat der Einsatz von KI in der Verwaltung aus Ihrer Sicht auf die Bearbeitung von Verwaltungsanliegen?; Nicht ausgewiesen: neutral
BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Persönliche Folgen: Vorteil oder Benachteiligung durch KI?

Bürger*innen in Deutschland beurteilen die persönlichen Folgen von KI ambivalent: 32 Prozent erwarten sowohl persönliche Vor- als auch Nachteile durch deren Einsatz in der Verwaltung. Sowohl Hoffnung als auch Skepsis werden ausgelöst. 23 Prozent erwarten ausschließlich Vorteile, während 27 Prozent ausschließlich Nachteile sehen. In Österreich und in der Schweiz findet sich dasselbe Muster. In der Schweiz fällt die Sorge vor einer persönlichen Benachteiligung jedoch etwas größer aus. [Abb. 10](#)

Bei der Betrachtung der Generationen zeigt sich ein klares Bild: Bei den Babyboomer*innen und in der Nachkriegsgeneration überwiegt klar die ausschließliche Sorge vor einer Benachteiligung. Besonders ausgeprägt ist diese Sorge bei der Nachkriegsgeneration (36 Prozent). Bei den „Digital Natives“ herrscht dagegen die Ambivalenz vor: 37 Prozent (Generation Z) bzw. 39 Prozent (Generation Y) sehen sowohl persönliche Vor- wie Nachteile, gefolgt von wahrgenommenen Vorteilen (Generation Z: 29 Prozent; 25 Prozent Generation Y).

Insgesamt zeigt sich: Bürger*innen erwarten positive Effekte bei der Bearbeitungszeit, der Gleichbehandlung und der Fehlerquote durch KI. Auf der persönlichen Ebene halten sich Zuversicht und Sorge hingegen die Waage und bestehen gleichzeitig. Das deutet darauf hin, dass die Offenheit für KI in der Verwaltung zwar wächst, aber noch nicht alle bereit sind, den Schritt von allgemeiner Akzeptanz zu persönlichem Vertrauen zu gehen.

PARTNER*INNEN

Die Zukunft der Verwaltung: souverän und intelligent

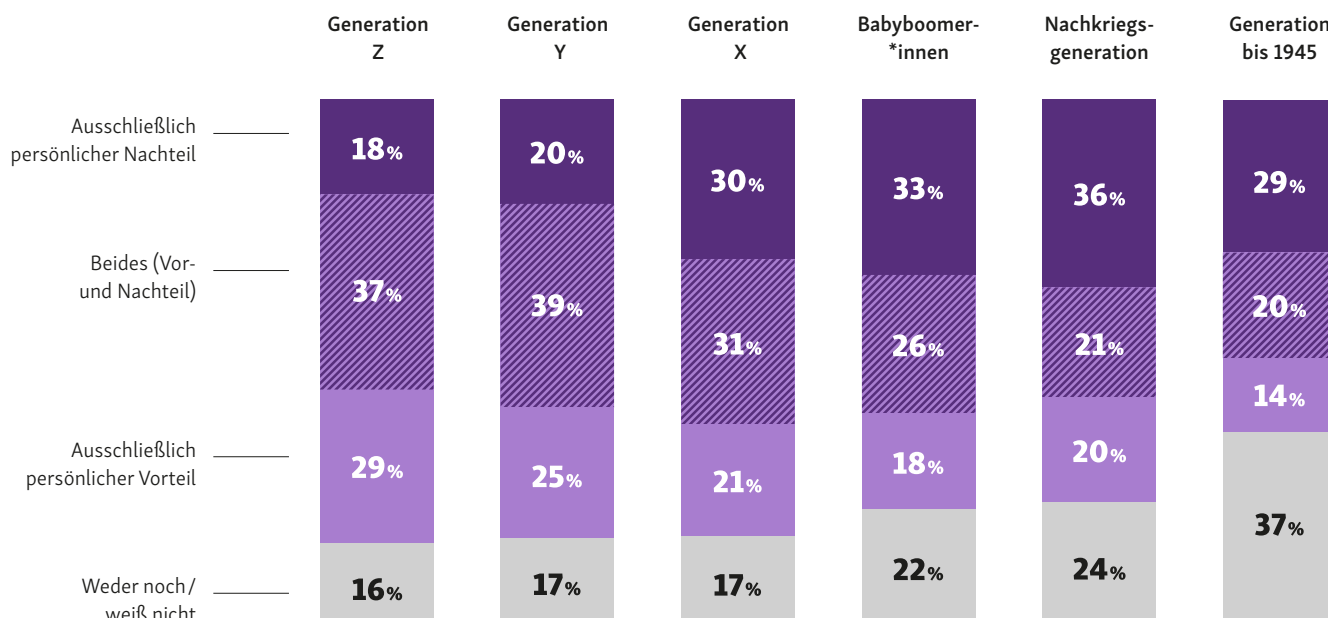
KI stärkt die Leistungsfähigkeit des Staates nachhaltig. Entscheidend ist nicht nur der Einsatz neuer Technologien, sondern die Fähigkeit, Daten und Prozesse in Kombination mit KI sicher, transparent und selbstbestimmt zu steuern. Vertrauen entsteht nicht durch ein KI-Versprechen, sondern durch eine verlässliche Architektur, nachvollziehbare Ergebnisse, geschützte Daten und klare Verantwortlichkeiten. KI bereitet Informationen auf, macht Wissen verfügbar und unterstützt Entscheidungen – die fachliche Bewertung bleibt beim Menschen. So entstehen effizientere Verwaltungsprozesse und mehr Rechtssicherheit in einem modernen, handlungsfähigen Staat.

Matthias Wodniok,
Mitglied des Vorstandes,
Fabasoft



► Abb. 15: Persönliche Folgen des KI-Einsatzes nach Generation

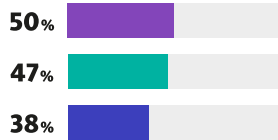
FRAGE: Wie sehr sind Sie besorgt, durch den Einsatz von KI in der Verwaltung benachteiligt zu werden? – Ich bin sehr/etwas besorgt (Persönlicher Nachteil) / Wie sehr sind Sie überzeugt, durch den Einsatz von KI in der Verwaltung zu profitieren? – Ich bin sehr/etwas überzeugt (Persönlicher Vorteil) | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); Differenzen aufgrund von Rundung



► **Abb. 16: Erwünschte Eigenschaften KI-Verwaltungs-Chatbot**

FRAGE: Welche Eigenschaften erwarten Sie von einem KI-gestützten Chatbot im Kontakt mit der Verwaltung? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005)

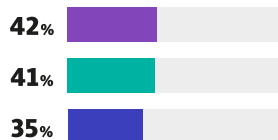
Bei Bedarf Weiterleitung an eine Person, um mir zu helfen



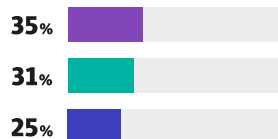
Leicht verständliche Antworten



Antworten mit stets richtigen und verlässlichen Informationen



Klare Angabe, ob eine Auskunft verbindlich ist



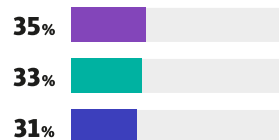
Einfache und übersichtliche Bedienung



Erreichbarkeit rund um die Uhr



Datenschutzkonforme Verarbeitung



Antworten mit Verweisen auf Quellen oder Formulare

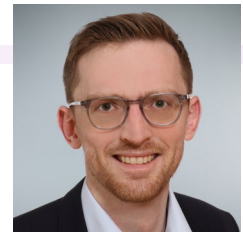


■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

KI-Chatbot in der Verwaltung: Worauf kommt es an?

Bei der Ausgestaltung eines KI-gestützten Chatbots für den Kontakt mit der Verwaltung ist den Bürger*innen in Deutschland und Österreich am wichtigsten, bei Bedarf auch mit einem Menschen sprechen zu können, der ihnen helfen kann (DE: 50 Prozent, AT: 47 Prozent). Fast genauso wichtig sind leicht verständliche Antworten (DE: 47 Prozent, AT: 45 Prozent) sowie eine einfache und übersichtliche Bedienung (DE: 45 Prozent, AT: 44 Prozent). In der Schweiz steht hingegen die Erreichbarkeit rund um die Uhr an erster Stelle (40 Prozent), gefolgt von der Weiterleitung an eine Ansprechperson und leicht verständlichen Antworten (jeweils 38 Prozent). ▽ Abb. 16

EXPERT*INNEN



Once-Only als Chance für einen modernen Staat

Die aktuellen Studienergebnisse zeigen, dass sich die Einstellung der Bürger*innen in Deutschland zum Once-Only-Prinzip wandelt, jedoch auch Vorbehalte existieren und gerade das Vertrauen in den Staat dabei eine wichtige Rolle spielt. Die Menschen wünschen sich einen Staat, der ihnen das Leben leichter macht, und das Once-Only-Prinzip ermöglicht eine solche Vereinfachung. Eine erfolgreiche Umsetzung des Prinzips bietet dem Staat die Chance zu demonstrieren, dass er aktuelle Herausforderungen unserer Zeit bewerkstelligen kann und modernisierungsfähig ist, was eine positive Auswirkung auf das Vertrauen in den Staat haben kann. Somit setzt das Once-Only-Prinzip Vertrauen voraus, kann es aber auch steigern.

Bei den Daten, die das Once-Only-Prinzip umfassen soll, zeigt sich ein differenziertes Bild: Bürger*innen sind eher bereit, der Verwaltung Zugriff auf ihre Melde- sowie Einkommens- und Steuerdaten zu gewähren. Andere Länder gehen noch weiter und ermöglichen einen Austausch dieser Daten auch zwischen Mitbürger*innen. In skandinavischen Ländern sind so persönliche Einkommensdaten aus Transparenzgründen öffentlich einsehbar.

Die Umsetzung des Once-Only-Prinzips erfolgt im Rahmen der Registermodernisierung, bei der Verwaltungsregister verknüpft werden. Dafür ist keine zentrale Datenbank erforderlich. Stattdessen ermöglichen interoperable Systeme den notwendigen Informationsaustausch zwischen Behörden. Wichtig ist jedoch ein einheitliches Datenmodell zur Strukturierung und Verteilung der Datenbestände – zentrale Datenbank nein, einheitliches Datenmodell ja!

Das Once-Only-Prinzip und die Registermodernisierung sind wichtig für das Funktionieren des Staates in einer digitalen Welt.

Warum müssen Bürger*innen den Datenaustausch der Verwaltung übernehmen, indem sie immer wieder die gleichen Informationen angeben? Der Staat sollte aber auch den Bedenken und Risiken eines vermehrten Datenaustausches Rechnung tragen. Der Staat kann Vertrauen schaffen durch eine nachhaltige Modernisierung, verantwortungsvolle Digitalisierung und gewissenhafte Datennutzung.

Univ.-Prof. Dr. Hendrik Scholta

Lehrstuhl für Digital Government and Information Technology,
Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer

Der Wunsch nach menschlicher Unterstützung ist kein neues Phänomen. Bereits im eGovernment MONITOR 2023 zeigte sich, dass die wichtigste Voraussetzung für die Akzeptanz von KI in der Verwaltung darin besteht, dass Entscheidungen weiterhin von Menschen getroffen werden. Die aktuellen Ergebnisse bestätigen diesen Befund: Digitale und KI-gestützte Angebote stoßen vor allem dann auf Akzeptanz, wenn der Mensch im Prozess erhalten bleibt, sei es bei Entscheidungen oder bei der Unterstützung in komplexen Fällen.

Once-Only: Akzeptanz und Offenheit

Die Akzeptanz in Deutschland wächst

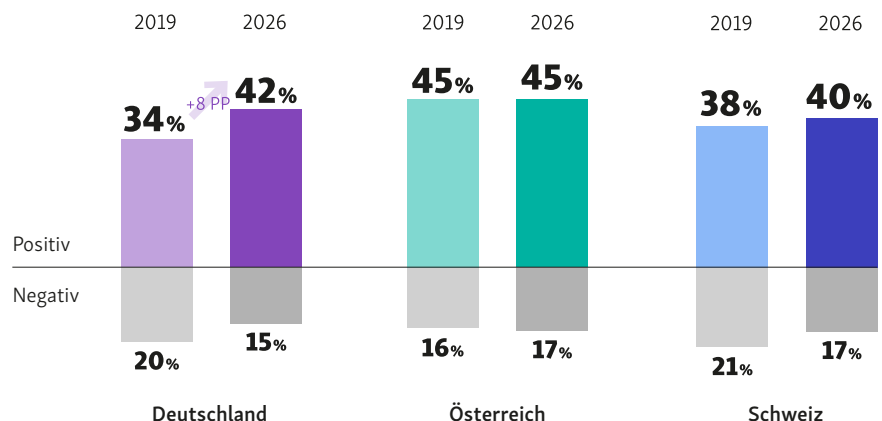
Das Once-Only-Prinzip – die Idee, notwendige Informationen nur einmal angeben zu müssen und der Verwaltung anschließend die weitere Nutzung zu erlauben – wird in allen 3 D-A-CH-Ländern mehrheitlich positiv bewertet: Mehr Menschen stehen dem Konzept aufgeschlossen gegenüber als ablehnend. [Abb. 17](#)

In Österreich und der Schweiz ist die Zustimmung seit der letzten Erhebung dieser Frage im Jahr 2019 stabil geblieben (AT: 45 Prozent, CH: 40 Prozent). In Deutschland ist sie dagegen um 8 Prozentpunkte gestiegen: Heute befürworten 42 Prozent das Konzept der einmaligen Datenerfassung; lediglich 15 Prozent lehnen es ab.

»Stellen Sie sich vor, die öffentliche Verwaltung erhebt jede notwendige Information von Ihnen nur ein einziges Mal. Danach können die Behörden mit Ihrer Zustimmung auf alle gespeicherten Unterlagen und Informationen zurückgreifen, ohne dass Sie diese nochmals selbst eingeben müssen. Dieses Prinzip nennt man ‚Once-Only‘.«

► Abb. 17: Einstellung zu Once-Only – D-A-CH

FRAGE: Wie stehen Sie zu diesem Konzept der einmaligen Datenerfassung (Once-Only)? (positiv/negativ); Nicht ausgewiesen: neutral und keine Angabe | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005)



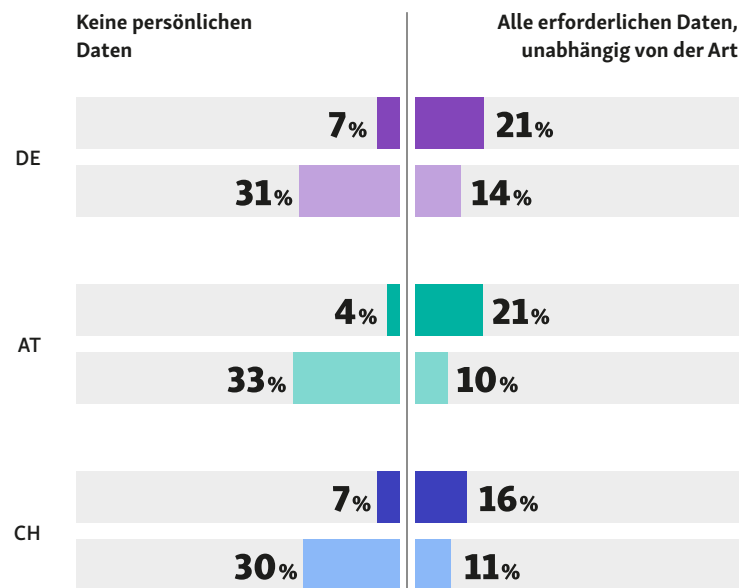
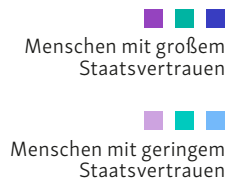
PARTNER*INNEN

Raschere Verfahren durch Digitalisierung

Mit dem Beschluss der österreichischen Bundesregierung zur Umsetzung des Once-Only-Prinzips konnten wir einen wichtigen Schritt in Richtung zukunftsfähige und bürger*innennahe Verwaltung gehen. Durch den Ausbau unserer Datenmanagement-Infrastruktur verbessern wir den Datenaustausch zwischen Behörden und können Bürger*innen sowie Unternehmen mit effizienteren E-Government-Verfahren spürbar entlasten.

Alexander Pröll, LL.M., Staatssekretär für Digitalisierung, Verfassung, öffentlichen Dienst, Koordinierung und Kampf gegen Antisemitismus, Bundeskanzleramt

Wer dem Staat wenig vertraut, ist auch seltener bereit, einer behördenübergreifenden Weitergabe der eigenen Daten zuzustimmen.



► Abb. 18: Staatsvertrauen und Datenzugriff

FRAGE: Auf welche Ihrer persönlichen Daten dürfte die Verwaltung [für Once-Only] zugreifen? | BASIS: Menschen mit großem Staatsvertrauen – DE (n = 2.370); AT (n = 395); CH (n = 592); Menschen mit geringem Staatsvertrauen – DE (n = 3.546); AT (n = 334); CH (n = 179)

- **Hohe Akzeptanz:** Am höchsten ist die Bereitschaft der Bevölkerung in Deutschland bei administrativen, nichtsensiblen Basisdaten. Melde- und Familienstandsdaten würden rund die Hälfte der Bürger*innen freigeben (48 Prozent) – Daten, die ohnehin überwiegend beim Staat liegen und einen klaren Verwaltungsbezug haben.
- **Mittlere Akzeptanz:** Im mittleren Bereich liegen Datenkategorien, die persönlicher, aber noch verwaltungsnah sind. Dazu zählen Einkommens- und Steuerdaten (30 Prozent), bestehende Sozial- oder Transferleistungen (22 Prozent), Miet- und Wohnungsdaten (22 Prozent) sowie gesundheitsbezogene Angaben (24 Prozent).
- **Geringe Akzeptanz:** Deutlich zurückhaltender zeigen sich die Bürger*innen bei ihren privaten Finanzdaten und Kontoauszügen. Diese würden nur sehr wenige freigeben (8 Prozent). Sie markieren damit die klare Grenze der Zugriffsbereitschaft.

Die Ergebnisse legen nahe, dass das Once-Only-Prinzip zwar auf gesellschaftliche Akzeptanz stößt, die dafür notwendige Bereitschaft zum behördenübergreifenden Datenaustausch jedoch deutlich geringer ausgeprägt ist. Selbst bei administrativen Basisdaten würde gerade einmal die Hälfte dem Zugriff der Verwaltung auf diese zustimmen. Allerdings können aus Sicht der Bürger*innen sichtbare Kontrollmöglichkeiten helfen, diese Bereitschaft zu stärken. Für einen Datenaustausch innerhalb der Verwaltung wünschen sie sich vor allem die Möglichkeit, Widerspruch einzulegen (52 Prozent). Aber auch ein Datencockpit, und damit die Möglichkeit, Datenabrufe besser nachzuvollziehen (48 Prozent), sowie eine vorherige Einwilligung bei jedem Datenabruf (38 Prozent) sind den Bürger*innen wichtig.

Vertrauen als Voraussetzung für Once-Only

Die Bereitschaft der Bürger*innen, den Austausch und die Wiederverwendung ihrer Daten innerhalb der Verwaltung zuzulassen, hängt eng mit ihrem Vertrauen in den Staat zusammen.

Wer dem Staat wenig vertraut, ist auch weniger bereit, einer behördenübergreifenden Weitergabe der eigenen Daten zuzustimmen.

Unter Bürger*innen mit geringem Vertrauen in Deutschland lehnen es fast ein Drittel (31 Prozent) grundsätzlich ab, dass ihre Daten auf diese Weise genutzt werden – bei Bürger*innen mit großem Vertrauen sind es nur 7 Prozent. Umgekehrt würden 21 Prozent der Bürger*innen mit großem Vertrauen der Verwaltung erlauben, alle erforderlichen Daten unabhängig von der Art untereinander auszutauschen, gegenüber lediglich 14 Prozent der Bürger*innen mit geringem Vertrauen. Vertrauen erweist sich somit als wichtige Voraussetzung für die breite Akzeptanz des Once-Only-Prinzips. [Abb. 18](#)

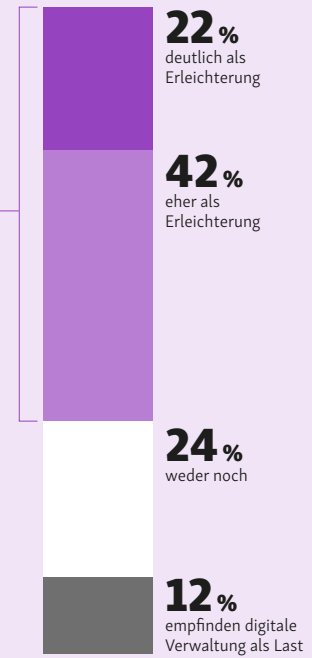
Dieses Muster zeigt sich in allen 3 D-A-CH-Ländern. In den Nachbarländern macht sich außerdem das höhere Vertrauensniveau bemerkbar. Die Bürger*innen in Österreich und in der Schweiz vertrauen dem Staat mehr als in Deutschland, und in beiden Ländern ist auch die Haltung, keine Daten teilen zu wollen, insgesamt weniger verbreitet (AT: 17 Prozent, CH: 15 Prozent ggü. DE: 21 Prozent). [Abb. 12](#)

► Abb. 19: Digitaler Weg als Last oder Erleichterung

FRAGE: Wie empfinden Sie den digitalen Weg im Bereich „Behörden und Verwaltung“ in Ihrem Alltag? | BASIS: Alle Befragten, die diesen Bereich digital nutzen – DE (n = 3.790); Differenzen aufgrund von Rundung



65%
empfinden digitale
Verwaltung im Alltag
als Erleichterung

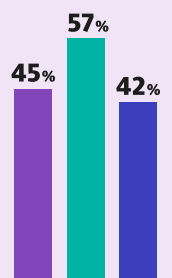


Digitale Verwaltung im Alltagskontext

RELEVANZ

Die Digitalisierung hat die Erwartungen der Menschen an Dienstleistungen grundlegend verändert. Digitale Anwendungen machen Informationen schnell verfügbar, vereinfachen Abläufe und sparen Zeit. Diese Erfahrungen beeinflussen auch die Erwartungen an staatliche Leistungen: Verwaltungsangebote werden an den digitalen Lösungen gemessen, die Menschen aus anderen Lebensbereichen kennen.

Zugleich stellt sich die Frage, ob digitale Verwaltungsangebote als Standard akzeptiert werden. Die Einstellungen zum Digital-Only-Ansatz zeigen, inwieweit Bürger*innen den Schritt vom digitalen Angebot zum digitalen Regelfall mittragen. Voraussetzung dafür ist, dass digitale Angebote tatsächlich für alle Bürger*innen nutzbar sind. Andernfalls riskiert der Staat, dass Teile der Bevölkerung ausgeschlossen werden, und einen erheblichen Vertrauens- und Legitimitätsverlust.



Verwaltung



► Abb. 20: Digitale Wege im Alltag

FRAGE: In welchen der folgenden Lebensbereiche nutzen Sie bereits digitale Wege, um Aufgaben zu erledigen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

»Der Staat plant, Verwaltungsleistungen künftig ausschließlich digital abzuwickeln. Das bedeutet: Anträge werden digital gestellt, eine Antragstellung in Papierform ist nicht mehr möglich. Auch die Bearbeitung durch die Verwaltung erfolgt vollständig digital. Gleichzeitig sollen Bürger*innen bei Bedarf Unterstützung bei der Nutzung der digitalen Angebote erhalten, zum Beispiel telefonisch, persönlich vor Ort oder durch digitale Assistenz. Diesen Ansatz nennt man ‚Digital Only‘. Wie finden Sie diesen geplanten Ansatz für Verwaltungsleistungen?«

Sehr gut, das ist für mich eine moderne Verwaltung

Grundsätzlich gut vorstellbar

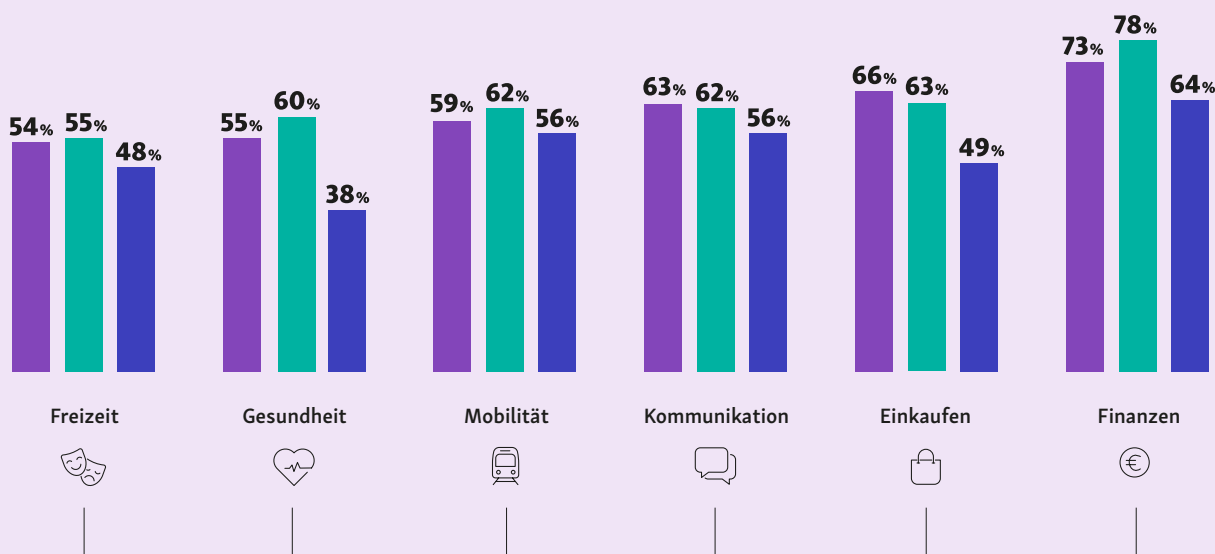
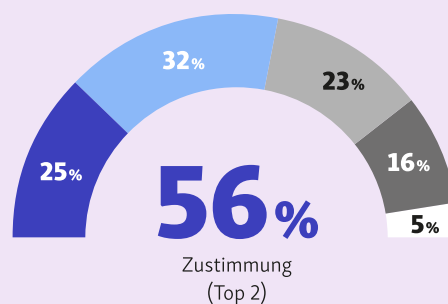
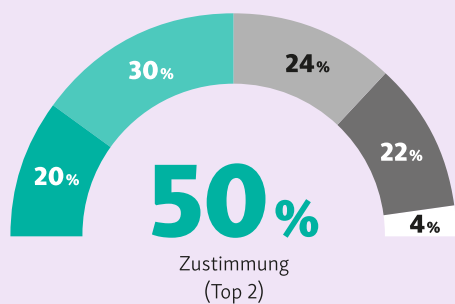
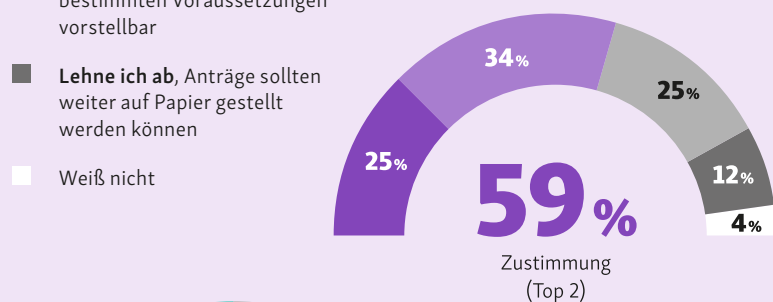
Eher kritisch, aber unter bestimmten Voraussetzungen vorstellbar

Lehne ich ab, Anträge sollten weiter auf Papier gestellt werden können

Weiß nicht

► Abb. 21: Digital Only – Zustimmung D-A-CH

FRAGE: Wie finden Sie diesen geplanten Ansatz für Verwaltungsleistungen?
BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005); Differenzen aufgrund von Rundung



Digitale Lebensbereiche im Alltag

Der Alltag der Menschen ist digital geprägt

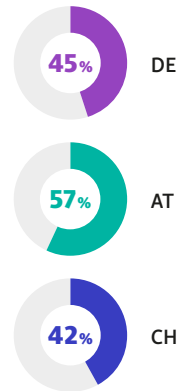
Der Vergleich mit anderen Lebensbereichen macht die besondere Situation der Verwaltung deutlich: Während die Menschen im Alltag in den Bereichen Finanzen, Einkaufen und Kommunikation häufiger digitale Wege gehen, spielen diese im Bereich Verwaltung eine deutlich geringere Rolle. » Abb. 20

Die Ergebnisse legen nahe: Je reifer die digitalen Angebote eines Lebensbereichs sind, desto stärker prägen sie diesen Bereich und desto selbstverständlicher werden sie im Alltag genutzt. Gleichzeitig beeinflussen Erfahrungen aus anderen Lebensbereichen die Erwartungen der Menschen an digitale Verwaltungsangebote.

Behörden und Verwaltung auf den letzten Plätzen

Wenn es darum geht, Dinge digital zu erledigen, liegt in Deutschland die Verwaltung im Vergleich zu anderen Lebensbereichen mit 45 Prozent auf dem letzten Platz. Auch in Österreich (57 Prozent) und in der Schweiz (42 Prozent) gehört sie zu den am wenigsten digital geprägten Lebensbereichen und belegt jeweils den vorletzten Platz. Die Ergebnisse verdeutlichen, dass digitale Verwaltungswege im Alltag der Bürger*innen längst nicht so selbstverständlich präsent sind wie in anderen Lebensbereichen. Besonders groß ist der Abstand zu Bereichen wie Banking und Einkaufen, in denen digitale Wege fest etabliert sind.

Am häufigsten werden digitale Angebote der Verwaltung in Österreich genutzt. Zwar ist auch hier die Nutzung geringer als in anderen Lebensbereichen, der Abstand ist aber deutlich kleiner als in Deutschland und der Schweiz. Es liegt nahe, dass die digitalen Verwaltungsangebote in Österreich bei den Bürger*innen bekannter sind und besser angenommen werden.



»Ich nutze digitale Wege für Verwaltungsanliegen.«

► Abb. 22: Digitale Wege – Verwaltung

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); AT (n=1.002); CH (n=1.005)

FACHLICHE* R PARTNER* IN

Es lohnt sich: standardisierte Verwaltung aus einem Guss

Die Digitalisierung der Verwaltung ist weit mehr als ein IT-Projekt. Für viele Menschen ist sie der unmittelbarste Kontakt mit dem Staat und prägt damit entscheidend, ob dieser als leistungsfähig, modern und vertrauenswürdig wahrgenommen wird.

Die aktuelle Studie zeigt ein klares Bild: Zwar erleben 65 Prozent der Bürger*innen digitale Verwaltungsangebote als Erleichterung, aber im Vergleich zu anderen Lebensbereichen bleibt der erlebte Nutzen deutlich zurück. Gleichzeitig erwarten 64 Prozent, dass Verwaltungsleistungen genauso einfach online nutzbar sind wie Angebote von Unternehmen. Mehr als die Hälfte spürt bislang kaum Veränderungen im Alltag. Dies wird besonders im Vergleich zu digitalen Angeboten bei Mobilität, Einkaufen oder Finanzen deutlich: Die digitale Verwaltung erreicht nur bei halb so vielen Menschen das Gefühl einer deutlichen Erleichterung. Mein Fazit:

Wir müssen die Standardisierung konsequenter nach vorne treiben – sichtbar und unsichtbar.

Sichtbare Standardisierung bedeutet, Verwaltungsleistungen konsequent datengetrieben aus Sicht der Nutzenden

zu vereinfachen. Nutzendenforschung, Service-Standards, Once-Only, Barrierefreiheit und zentrale Zugänge wie eine Deutschland-App und integrierte Service-Workflows müssen zum Maßstab werden.

Unsichtbare Standardisierung schafft die Grundlage für Tempo und Vertrauen. Wiederverwendbare Basiskomponenten mit geprüftem Datenschutz und IT-Sicherheit ermöglichen eine schnellere und zugleich verlässliche Digitalisierung. Der Deutschland-Stack und die Deutschland-Architektur stehen exemplarisch für diesen Ansatz. Der IT-Planungsrat schafft mit der FITKO den föderalen Rahmen, damit Verwaltung einfacher wird und digitale Leistungen im Hintergrund besser zusammenspielen – in Zukunft im besten Fall per automatisierter Dunkelverarbeitung.

Schon heute sollte der Staat stärker über die erreichten Fortschritte sprechen. Mehr Transparenz, kontinuierliches Monitoring und eine aktive Kommunikation erfolgreicher Verbesserungen sind kein Selbstzweck, sondern Voraussetzung dafür, verloren gegangenes Vertrauen Schritt für Schritt zurückzugewinnen.

Dr. André Göbel

Präsident der FITKO
(Föderale IT-Kooperation)



Gesundheitsbereich zeigt das Potenzial digitaler Angebote

55%
der Menschen in
Deutschland nutzen
digitale Möglich-
keiten für ihre
Gesundheitsthemen.

BASIS: Alle Befragten –
DE (n = 8.091)

Ein besonderer Blick lohnt sich auf den Gesundheitsbereich. Wie die Verwaltung ist er geprägt von sensiblen Daten, hohen Sicherheitsanforderungen und komplexen Prozessen. Gleichzeitig sind digitale Angebote hier bereits stärker im Alltag der Bürger*innen verankert: Mit 55 Prozent in Deutschland und 60 Prozent in Österreich erreicht die Nutzung digitaler Wege ein mittleres Niveau – und das, obwohl viele digitale Gesundheitsangebote vergleichsweise jung sind und sich auf unterschiedliche Akteur*innen und Anwendungen verteilen (von Apps über Krankenkassenportale bis hin zu digitalen Gesundheitsdiensten). Die Schweiz bildet mit 38 Prozent eine deutliche Ausnahme und erreicht im D-A-CH-Vergleich die geringste Nutzung digitaler Gesundheitsangebote. Dieses Ergebnis fügt sich in eine insgesamt zurückhaltendere Haltung gegenüber der Preisgabe persönlicher Daten in der Schweiz ein, die sich auch in anderen Bereichen zeigt.

Nutzung digitaler Angebote: Alter allein nicht entscheidend

In fast allen Generationen steht der Bereich Finanzen an erster Stelle. Hier nutzen die meisten Menschen digitale Angebote. Eine Ausnahme bildet die Generation Z: Bei ihr stehen Kommunikation und Soziales an erster Stelle. Auffällig ist auch die Nachkriegsgeneration, die digitale Wege im Gesundheitsbereich besonders intensiv nutzt. Behörden und Verwaltung belegen bei dieser Generation den vorletzten Platz, der Bereich Freizeit, Kultur und Medien wird hier noch seltener

digital genutzt. Für die Verwaltung bedeutet das: Nicht das Alter allein entscheidet über die digitale Nutzung, sondern die Relevanz des Anlasses. [Abb. 23](#)

Innovativeness-Needs-Paradox: Wer am meisten profitieren könnte, nutzt digitale Verwaltungswege am wenigsten

Digitale Verwaltungsangebote werden von den Gruppen am seltensten genutzt, die am meisten von ihnen profitieren könnten. So liegt die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote bei Personen mit geringem Einkommen bei 39 Prozent, bei Personen mit hohem Einkommen hingegen bei 53 Prozent. Nach Bildungsgrad fällt der Abstand noch deutlicher aus: 35 Prozent bei formal niedriger und 56 Prozent bei formal hoher Bildung. Dieses Muster beschreibt das Innovativeness-Needs-Paradox: Innovationen setzen sich zuerst in jenen Gruppen durch, die am wenigsten auf sie angewiesen sind.

Das Potenzial digitaler Prozesse ist kein Automatismus, sondern eine Gestaltungsaufgabe

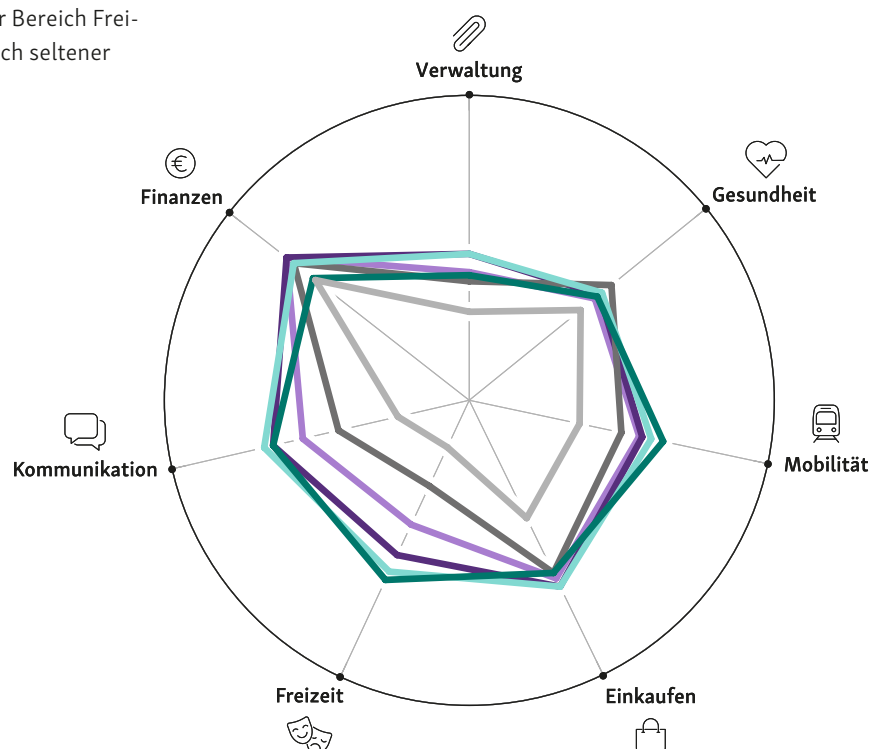
Wer besonders häufig mit der Verwaltung in Kontakt steht, könnte von gut gestalteten digitalen Verwaltungsangeboten besonders profitieren.

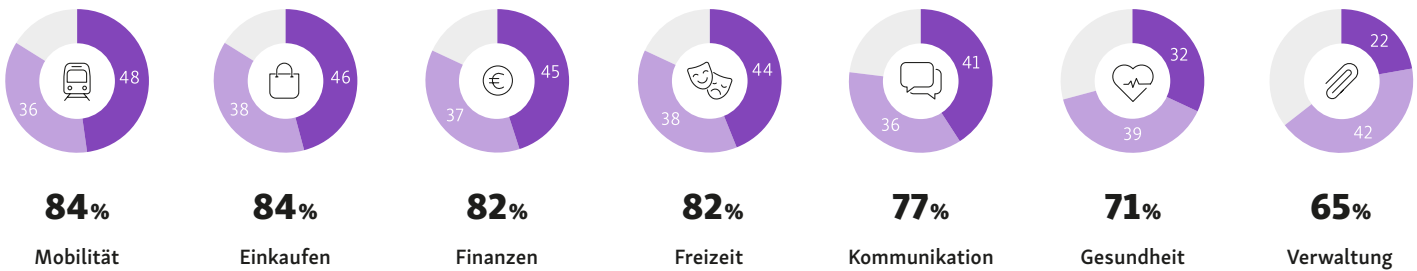
Hier helfen digitale Angebote in verständlicher Sprache, mit Vorbefüllung und gut navigierten Prozessen. Umgekehrt können Hürden größer werden, wenn Angebote hohe technische Voraussetzungen und Behördensprache mit sich bringen.

► Abb. 23: Digitale Lebensbereiche nach Generation

FRAGE: In welchen der folgenden Lebensbereiche nutzen Sie bereits digitale Wege, um Aufgaben zu erledigen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

- Generation Z
- Generation Y
- Generation X
- Babyboomer*innen
- Nachkriegsgeneration
- Generation bis 1945





■ Eher als Erleichterung ■ Deutlich als Erleichterung

► Abb. 24: Erleichterung durch digitale Wege

FRAGE: Wie empfinden Sie den digitalen Weg im Bereich ... in Ihrem Alltag? – Eher/deutlich als Erleichterung | BASIS: Befragte in DE, die den jeweiligen Bereich digital nutzen; Angaben in Prozent; Differenzen aufgrund von Rundung

Erleichtert digitale Verwaltung den Alltag?

Neben der Frage, ob digitale Angebote genutzt werden, ist auch wichtig, wie sie von den Menschen erlebt werden. Für die digitale Verwaltung zeigt sich ein grundsätzlich positives Bild: 65 Prozent der Nutzer*innen empfinden digitale Wege bei der Verwaltung als Erleichterung; für 22 Prozent stellen sie sogar eine deutliche Entlastung dar. Nur 12 Prozent erleben den digitalen Weg als Belastung. [Abb. 19](#)

Im D-A-CH-Vergleich liegt Deutschland damit in der Mitte: In Österreich berichten 71 Prozent der Bürger*innen von einer Erleichterung im Alltag, in der Schweiz sind es mit 61 Prozent etwas weniger als in Deutschland.

Im Vergleich zu anderen Lebensbereichen erleichtert die digitale Verwaltung den Alltag der Bürger*innen jedoch am wenigsten: Der Wert von 65 Prozent ist der niedrigste aller betrachteten Bereiche. Im Gesundheitsbereich sind es mit 71 Prozent nicht viel mehr. Deutlich besser schneiden digitale Angebote in den Bereichen Einkaufen und Versorgung sowie Mobilität und Verkehr ab.

Hier berichten jeweils 84 Prozent von einer Erleichterung im Alltag. Auch im Bereich Freizeit, Kultur und Medien sowie bei Finanzen entsteht für jeweils 82 Prozent der Bürger*innen ein spürbarer Mehrwert durch digitale Wege, im Bereich Kommunikation und Soziales sind es 77 Prozent.

► [Abb. 24](#)

Über alle Lebensbereiche hinweg gilt: Je höher das Bildungs- und Einkommensniveau, desto häufiger wird die Nutzung digitaler Angebote als Erleichterung erlebt. Auch im Bereich Behörden und Verwaltung zeigt sich dieses Muster: Bürger*innen mit niedrigerem Einkommen oder Bildungsniveau nehmen digitale Verwaltungsangebote seltener als Erleichterung wahr (jeweils 61 Prozent) als höher gebildete oder einkommensstärkere Gruppen (jeweils 67 Prozent).

Verwaltungsdigitalisierung ist im Alltag bisher kaum spürbar

Aktuell bleibt im Alltag der Bürger*innen ein Effekt der Verwaltungsdigitalisierung insgesamt aus: Nur 39 Prozent der Menschen in Deutschland bemerken überhaupt eine Veränderung durch die digitale Verwaltung, während 51 Prozent sagen, dass sich kaum etwas oder gar nichts verändert hat. Dass eine deutliche Veränderung durch die Digitalisierung der Verwaltung grundsätzlich möglich ist, zeigen die Nachbarländer: In Österreich und der Schweiz nimmt jeweils rund die Hälfte der Bürger*innen eine deutliche bis starke Veränderung wahr (AT: 52 Prozent, CH: 51 Prozent).

Der Schlüssel dafür liegt in der Qualität der Erfahrung. Erst wenn digitale Verwaltungsleistungen genauso einfach, verständlich und komfortabel sind wie andere digitale Angebote, können sie den Ansprüchen der Bürger*innen gerecht werden. Dieser Zusammenhang ist messbar: Wer die digitale Verwaltung als Erleichterung empfindet, ist auch eher zufrieden mit dem E-Government-Angebot (61 Prozent) als jemand, der sie als Last empfindet (41 Prozent).

PARTNER*INNEN

Digitaler Alltag braucht digitale Verwaltung

Digitale Verwaltung darf nicht hinter dem digitalen Alltag der Bürger*innen zurückbleiben. Wir als kommunale IT-Dienstleister stellen uns dieser Herausforderung, gestalten medienbruchfreie, sichere sowie nutzer*innenorientierte Verwaltungsleistungen. Damit stärken wir gesellschaftliche Teilhabe und das Vertrauen in Staat und Demokratie. Gemeinsam machen wir Verwaltung digital und bürger*innennah.

Lars Hoppmann, geschäftsführender Vorstand VITAKO

Digital Only

Große Offenheit für Digital Only mit Unterstützungsmöglichkeiten

Verwaltungsdigitalisierung hat nicht nur Auswirkungen auf die Bürger*innen, sondern auch auf die Verwaltung selbst. Unter dem Druck des zunehmenden Fachkräftemangels gelten digitale Verfahren als wichtiger Hebel, um Prozesse effizienter zu gestalten und so die Leistungsfähigkeit und Servicequalität der Verwaltung zu sichern. Vor diesem Hintergrund wird diskutiert, Verwaltungsleistungen künftig als Regelfall digital bereitzustellen. Eine breite Akzeptanz eines solchen Digital-Only-Ansatzes setzt aber verlässliche Angebote und angemessene Unterstützungsmaßnahmen für die sichere Teilhabe aller Bürger*innen voraus.

Ob ein solcher Ansatz erfolgreich ist, entscheidet sich jedoch nicht allein an der Verwaltungsseite, sondern auch an der Akzeptanz der Bürger*innen. Die Mehrheit steht Digital Only positiv gegenüber. 59 Prozent befürworten den Ansatz, 25 Prozent sogar uneingeschränkt, da sie damit das Bild einer modernen Verwaltung verbinden. Weitere 25 Prozent sehen die Idee einer komplett digitalen Verwaltung zwar kritisch, können sich aber unter bestimmten Voraussetzungen mit ihr anfreunden. Die Ablehnung fällt entsprechend gering aus: Lediglich 12 Prozent halten an papierbasierten Verfahren fest. [Abb. 25](#)

Die hohe Offenheit gegenüber Digital Only bestätigt das bereits im Vorjahr ermittelte Meinungsbild. Schon 2025 befürworteten rund zwei Drittel der Bürger*innen die Vision einer weitgehend digitalen Verwaltung bis 2030. Die aktuellen

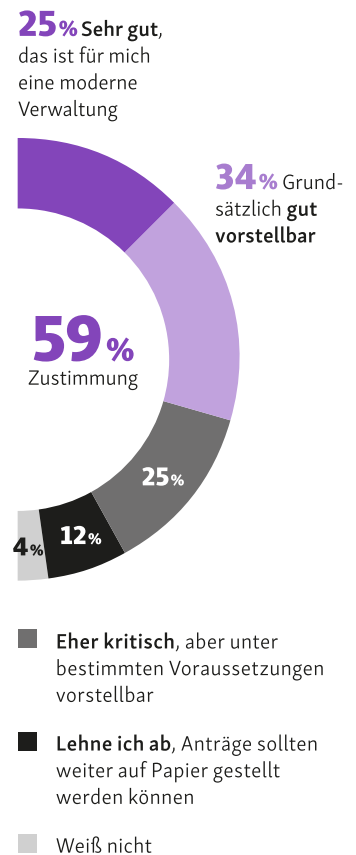
Ergebnisse zeigen, dass diese grundsätzliche Offenheit auch dann weitgehend bestehen bleibt, wenn nicht mehr eine Zukunftsvision, sondern ein konkretes und realitätsnahes Szenario einer digital ausgerichteten Verwaltung bewertet wird (wie 2026 abgefragt).

Die Akzeptanz verteilt sich jedoch nicht gleichmäßig über alle Bevölkerungsgruppen. Ältere Generationen bewerten den Ansatz kritischer: Unter Babyboomer*innen und Angehörigen der Nachkriegsgeneration zeigt sich nur etwa jede*r Zweite offen gegenüber Digital Only. Deutlich höher ist die Zustimmung bei jüngeren Menschen (Generation Z: 69 Prozent) sowie bei Personen mit höherem Bildungsniveau (73 Prozent).

Auch im D-A-CH-Vergleich zeigen sich Unterschiede. In allen 3 Ländern unterstützt eine Mehrheit den Ansatz. Deutschland weist mit 59 Prozent die höchste Zustimmung auf, gefolgt von der Schweiz mit 56 Prozent. In Österreich fällt sie mit 50 Prozent am niedrigsten aus. Bemerkenswert ist dabei, dass Österreich gleichzeitig die höchsten Werte bei der wahrgenommenen Erleichterung durch digitale Verwaltungsangebote erreicht. Positive Erfahrungen mit digitalen Verwaltungsleistungen und die Zustimmung zu einem verpflichtend digitalen Zugang gehen somit nicht zwangsläufig Hand in Hand. Eine mögliche Erklärung ist, dass der wahrgenommene Handlungsdruck zur weiteren Digitalisierung in Deutschland höher ausfällt, während digitale Verwaltungsangebote in Österreich bereits häufiger als entlastend erlebt werden und ein verpflichtender Digital-Only-Ansatz daher weniger notwendig erscheint.

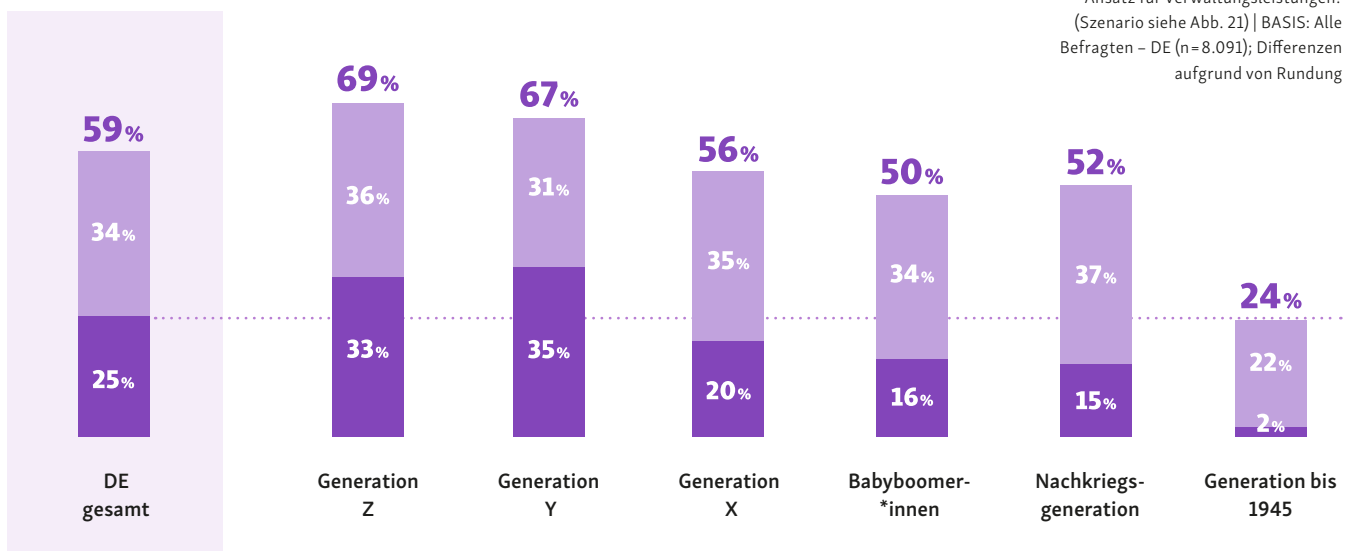
► Abb. 25: Digital Only – Zustimmung

Frage und Basis siehe Abb. 26



► Abb. 26: Digital Only – Zustimmung nach Generation

FRAGE: Wie finden Sie diesen geplanten Ansatz für Verwaltungsleistungen? (Szenario siehe Abb. 21) | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); Differenzen aufgrund von Rundung



■ Sehr gut, das ist für mich eine moderne Verwaltung ■ Grundsätzlich gut vorstellbar

In Deutschland wird bisher wenig Unterstützung in Anspruch genommen

Unterstützungsleistungen für die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote sind ein wichtiger Faktor, um niemanden auszuschließen. Im D-A-CH-Ländervergleich zeigt sich jedoch, dass solche Angebote in Deutschland seltener genutzt werden als in Österreich und der Schweiz. **Abb. 27** Besonders sichtbar wird dies beim telefonischen Kontakt mit Behörden: In Österreich (72 Prozent) und der Schweiz (65 Prozent) ist er die am häufigsten genutzte Unterstützung. In Deutschland nutzen diesen Weg dagegen nur 29 Prozent.

Auch die übrigen offiziellen Angebote erreichen in Deutschland nur eine Minderheit: Am niedrigsten fällt die Nutzung von Beratungsnetzwerken, Volkshochschulkursen und Bibliotheksangeboten (12 Prozent) sowie mobilen Ämtern und Rathäusern (15 Prozent) aus. Am häufigsten wird noch die Unterstützung vor Ort im Amt genutzt (35 Prozent). Stattdessen springen Familie, Freund*innen und Bekannte ein: Deren informelle Hilfe liegt mit 46 Prozent an erster Stelle der genutzten Unterstützungsangebote. Das deutet darauf hin, dass mangelnde offizielle Unterstützungsangebote in Deutschland eine Lücke hinterlassen, die privat aufgefangen wird. Die geringe Inanspruchnahme offizieller Angebote dürfte dabei auch an deren begrenzten Verfügbarkeit und Bekanntheit liegen – die Menschen können ein Angebot nur nutzen, wenn sie es kennen und wenn es für sie erreichbar ist.

PARTNER*INNEN

Digitale Verwaltung sichtbar machen

Die öffentliche Verwaltung muss weiter massiv in Online-Angebote investieren. Die Erwartungshaltung der Bevölkerung ist, dass Online-Angebote genauso einfach genutzt werden können wie in anderen Lebensbereichen. Bei der Ausgestaltung müssen zwei Dinge beachtet werden: Das digitale Angebot muss auf Mobilgeräten nutzbar sein, und es muss bekannt gemacht werden. Ohne eine aktive „Bewerbung“ gehen Bürger*innen meist davon aus, dass es kein digitales Angebot gibt. Gezieltes Marketing für Online-Angebote sorgt bereits für eine deutlich positivere Wahrnehmung des Staates und die Nutzer*innen von digitalen Angeboten sind deutlich zufriedener. Die Investition lohnt sich, denn diese wahrgenommene Leistungsfähigkeit hat eine direkte Korrelation mit dem Vertrauen in den Staat.

Cornelia Gottbehüt, Leiterin Öffentlicher Sektor, Deutschland & Europe
West Lead Government & Infrastructure, EY



Ein weiterer Kanal gewinnt bereits an Bedeutung, obwohl er noch neu ist: KI-gestützte Chatbots werden in Deutschland von 23 Prozent der Bürger*innen genutzt; in Österreich (32 Prozent) und der Schweiz (34 Prozent) sind sie sogar noch weiter verbreitet. Unterstützung beschränkt sich also nicht nur auf klassische Formate. Dies bringt aber auch neue Anforderungen an die Verwaltung mit sich, etwa wenn KI-generierte Texte in Verwaltungs- oder Gerichtsverfahren genutzt werden. So berichten hessische Sozialgerichte von einem deutlichen Anstieg umfangreicher, mit KI erstellter Schriftsätze und dem damit verbundenen Bearbeitungsaufwand (Hessenschau 2026).

Für die weitere Ausgestaltung von Digital Only rückt damit die Frage in den Vordergrund, welche Unterstützungsleistungen den größten Beitrag zur Teilhabe leisten und wie diese gestaltet, bereitgestellt und bekannt gemacht werden können, damit sie für möglichst viele Bürger*innen leicht zugänglich sind.

Hilfe durch Familie, Freunde, Bekannte



Unterstützung vor Ort im Amt



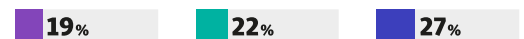
Telefonischer Kontakt mit Behörden



KI-gestützter Chatbot



Chat/Videoberatung mit einem Menschen



Mobile Ämter und Rathäuser



Beratungsnetzwerke, Volkshochschul-Kurse



DE AT CH

► Abb. 27: Genutzte Unterstützungsleistungen

FRAGE: Welche der folgenden Unterstützungsmöglichkeiten im Zusammenhang mit digitalen Verwaltungsleistungen kennen Sie? – Kenne ich und habe ich bereits genutzt | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); AT (n = 1.002); CH (n = 1.005)

EXPERT*INNEN

Onboarding in Bibliotheken: Brückenbauer*innen für digitale Teilhabe

Digitale Teilhabe ist für uns Daseinsvorsorge. Die entscheidende Frage ist deshalb nicht, ob wir digitalisieren, sondern wie wir dabei niemanden zurücklassen.

Es gibt Gruppen, die wir mit rein digitalen Angeboten heute kaum erreichen, zum Beispiel gering literalisierte Menschen, Hochaltrige und viele Menschen mit Behinderung. Häufig fehlen die digitalen Kompetenzen oder die körperlichen Voraussetzungen, um sich sicher und selbstbestimmt in der digitalen Welt zu bewegen. In Statistiken bleiben sie oft unsichtbar. Dabei greift die Einteilung in „Onliner*innen“ und „Offliner*innen“ zu kurz: Digitale Kompetenzen müssen in allen Altersgruppen weiterentwickelt werden, und zugleich wird es immer Menschen geben, die trotz Bereitschaft nicht vollständig barrierefrei teilhaben können.

Erreichbar sind diese Menschen über niedrigschwellige Anlaufstellen mit festen Servicezeiten, an denen geschultes Personal auf die jeweilige Zielgruppe eingeht. Entscheidend für den Erfolg solcher Angebote sind drei Faktoren: ein kostenloser, wertfreier Zugang ohne Hürden; ein konkreter Mehrwert, sodass Menschen die Beratung mit einem erledigten Anliegen verlassen, nicht mit einem Merkblatt; und Vertrauen, das in der persönlichen Beratung entsteht und über Empfehlungen auch digital marginalisierte Gruppen erreicht.

Die Überwindung der digitalen Spaltung und die Sicherung digitaler Teilhabe sind keine freiwillige Zusatzaufgabe, sondern eine politische, gesellschaftliche und systemrelevante Herausforderung. Digitalisierung ist kein rein technischer Prozess, sondern eine gesamtgesellschaftliche Aufgabe in einem kulturellen Wandel. Sie gelingt nur gemeinsam mit den Menschen.

Deshalb braucht es dauerhafte, niedrigschwellige Anlaufstellen mit echten Ansprechpartner*innen – Menschen, die als Brückenbauer*innen und digitale Onboarder*innen Orientierung geben. Eine zukunftsfähige Digitalisierung stärkt so nicht nur Kompetenzen, sondern auch Akzeptanz, Sicherheit und die Grundwerte unserer freiheitlich-demokratischen Gesellschaft.

Olaf Wolter
Projektleiter

Diana Stuckatz
Projektkoordinatorin

*Digital-Zebra, die digitale Beratungsstelle in
den Öffentlichen Bibliotheken Berlins*



Das ausführliche
Interview finden
Sie unter diesem
QR-Code.



Einfach und verständlich soll es sein

Ob die Online-Formulare der Verwaltung verständlich sind, können viele Bürger*innen nur schwer beurteilen: 29 Prozent halten sie für verständlich, 21 Prozent für unverständlich. Die Hälfte der Bürger*innen ist unentschieden oder macht keine Angabe.

Deutlich klarer fallen die Erwartungen an unterstützende Funktionen zur möglichen Vereinfachung aus: Jeweils 63 Prozent aller Bürger*innen hätten gern eine klare Checkliste aller benötigten Unterlagen sowie eine abschließende Prüfung, ob alles vorhanden ist. Fast ebenso viele (60 Prozent) sprechen sich für einen Ausfüllassistenten aus, der Schritt für Schritt durch den Antrag führt. [Abb. 28](#)

Auch in Österreich und der Schweiz sind Checklisten und abschließende Prüfungen die beiden meistgewünschten Nutzungshilfen. Hier ist der Handlungsbedarf allerdings geringer als in Deutschland: Fast die Hälfte (AT: 49 Prozent, CH: 45 Prozent) bewertet die Online-Formulare bereits heute als verständlich.



63%

eine klare Checkliste
aller benötigten Unterlagen



63%

eine abschließende Prüfung, ob noch
Unterlagen fehlen



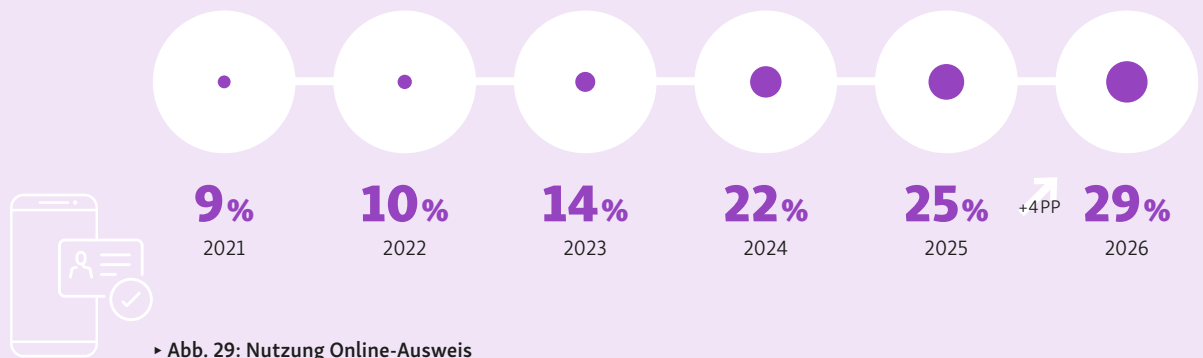
60%

ein Ausfüllassistent, der mich Schritt
für Schritt durch den Antrag führt und
Vollständigkeit und Stimmigkeit der
Angaben prüft

► Abb. 28: Top 3 Nutzungshilfen für verständliche Online-Anträge

FRAGE: Welche 3 der nachfolgenden Dinge würden Ihnen persönlich am meisten helfen, einen Online-Antrag der Verwaltung besser zu verstehen? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)





► Abb. 29: Nutzung Online-Ausweis

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n = 7.463)

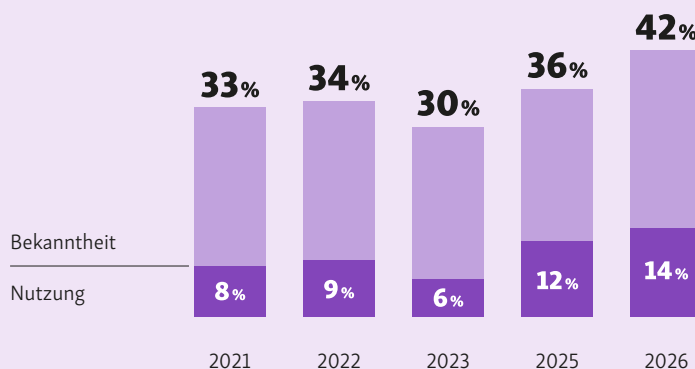
Lagebild E-Government

RELEVANZ

Die Verwaltungsdigitalisierung wurde in den vergangenen Jahren mit zahlreichen Initiativen vorangetrieben: Immer mehr Leistungen sind digital verfügbar; das Bundesportal soll Orientierung schaffen; mobile Zugänge gewinnen an Bedeutung. Mit der EUDI-Wallet steht die nächste Generation digitaler Identitäten in den Startlöchern.

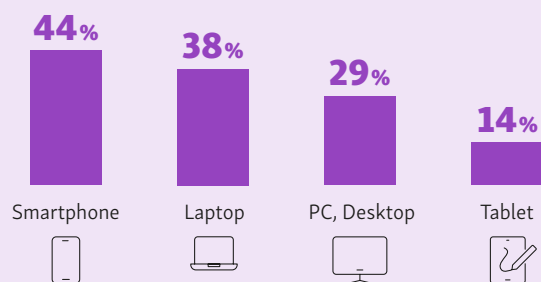
Der Erfolg dieser Maßnahmen hängt jedoch nicht allein von ihrer Verfügbarkeit ab. Entscheidend ist, ob die Bürger*innen wissen, dass es diese Angebote gibt, ob sie sie finden und ob sie sie dann auch nutzen können. Erst wenn alle 3 – Bekanntheit, Auffindbarkeit und Nutzbarkeit – gegeben sind, kann die Verwaltungsdigitalisierung ihre Wirkung entfalten: den Alltag der Menschen einfacher machen, privat wie beruflich, und zwar flächendeckend statt nur in einzelnen Regionen.

Daran werden sich die Initiativen der letzten Jahre messen lassen müssen: Werden Prozesse einfacher, Leistungen schneller verfügbar, Routinen automatisiert, Anträge verständlicher und Anliegen unkomplizierter?



► Abb. 30: Bekanntheit und Nutzung Bundesportal

FRAGE: Kennen Sie das Bundesportal, den zentralen Zugang zu digitalen Verwaltungsleistungen des Bundes, der Länder und Kommunen unter verwaltung.bund.de? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); keine Abfrage in 2024



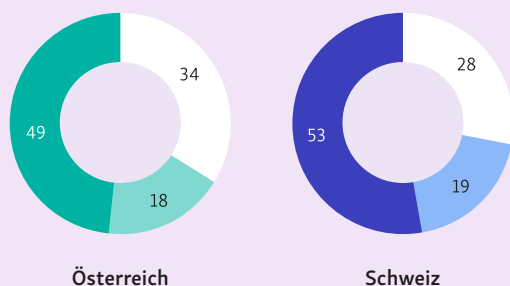
► Abb. 31: Gerätenutzung bei letztem Anliegen

FRAGE: Welche Geräte haben Sie genutzt, um das Anliegen online abzuwickeln? | BASIS: Alle Befragten mit online oder teils online abgewickelterm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793)

»Mein Vorgehen beim letzten Verwaltungsanliegen«

► Abb. 32: Analoges vs. digitales Vorgehen bei letztem Verwaltungsanliegen – D-A-CH

FRAGE: Bitte denken Sie konkret an das letzte Mal zurück, als Sie ein Anliegen hatten: Haben Sie dies teilweise (d.h. einige, aber nicht alle Schritte der Abwicklung) oder vollständig online erledigt? / Und haben Sie das gesamte Anliegen von Anfang bis Ende online abgewickelt? | BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten Bedarf an einer Behördenleistung hatten – DE (n = 5.725); AT (n = 744); CH (n = 740); Angaben in Prozent; Differenzen aufgrund von Rundung



26%
... haben ihr letztes Verwaltungsanliegen komplett **online** abgewickelt.

24%
... haben ihr letztes Verwaltungsanliegen **teils online, teils offline** abgewickelt.

50%
... haben ihr letztes Verwaltungsanliegen komplett **offline** abgewickelt.

■ Online ■ Teils online, teils offline ■ Offline

► Abb. 33: Freiwilliger vs. unfreiwilliger Medienbruch beim letzten Anliegen

FRAGE: Sie haben das Anliegen nur teilweise online abgewickelt. Was trifft eher zu? | BASIS: Alle Befragten mit online, aber nicht durchgängig online abgewickelterm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 1.381)

»Sie haben das Anliegen nur teilweise online abgewickelt. Was trifft eher zu?«

32%
... haben sich **selbst dafür entschieden**, Teile des Angelegens nicht online zu erledigen, sondern persönlich auf dem Amt/per Telefon/per Post.

68%
... hätten das Anliegen **gerne vollständig online** durchgeführt, aber das war nicht möglich.

Auffindbarkeit von digitalen Angeboten

► Abb. 34: Gezielte Suche benötigter Behördenleistungen

FRAGE: Wenn Sie eine benötigte Leistung der Verwaltung suchen, wie gehen Sie dabei vor? | BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091); Mehrfachantworten möglich

Digital

Internetseite einer Behörde



Suchmaschine im Internet



KI-Suche / KI-Chatbots



Analog

Weg zum Amt / zur Behörde



Behördennummer 115



81%

wählen mindestens einen digitalen Einstieg.

Der erste Schritt führt ins Netz

Wenn Bürger*innen Informationen zu Verwaltungsanliegen suchen, führt ihr erster Weg meist ins Internet. Zwar wählt auch rund ein Viertel der Deutschen den Gang zum Amt, doch 81 Prozent orientieren sich online. Suchmaschinen und der direkte Aufruf von Behördenseiten spielen als Ausgangspunkt der Suche eine nahezu gleich große Rolle. ► Abb. 34 Behördenseiten haben hier gegenüber dem letzten Jahr an Relevanz zugelegt (+5 Prozentpunkte). Bereits 12 Prozent der Bürger*innen nutzen KI, um Informationen zu Verwaltungsleistungen zu finden.

Der D-A-CH-Vergleich zeigt länderspezifische Unterschiede: Die Österreicher*innen beginnen etwas häufiger digital mit ihrer Suche (84 Prozent vs. je 81 Prozent in DE und CH). In der Schweiz fällt eine leicht höhere KI-Affinität bei der Suche auf (16 Prozent). Zudem bevorzugen die Schweizer*innen Behördenseiten (49 Prozent) gegenüber Suchmaschinen (38 Prozent). Österreich zeigt dasselbe Muster wie Deutschland, wo der Einstieg über Suchmaschinen genauso beliebt ist wie der über die offiziellen Websites.

Die digitalen Wegweiser brauchen mehr Aufmerksamkeit

Viele Bürger*innen wissen nicht, ob eine Verwaltungsleistung bereits online erledigt werden kann, und wenn ja, wo man sie findet. Für 39 Prozent scheitert eine (intensivere) Nutzung an der Unsicherheit, ob der Dienst bereits digital verfügbar ist. 43 Prozent geben an, dass die Suche nach der benötigten Verwaltungsleistung zu lange dauert.

43%

nutzen digitale Verwaltungsangebote nicht oder seltener, weil ihnen die Suche zu lange dauert.

BASIS: Alle Befragten – DE (n=8.091)

Abhilfe können zentrale Webseiten schaffen – vorausgesetzt, sie sind selbst ausreichend bekannt. Während in Österreich bereits 89 Prozent das zentrale Verwaltungsportal oesterreich.gv.at kennen, ist das Bundesportal in Deutschland nur

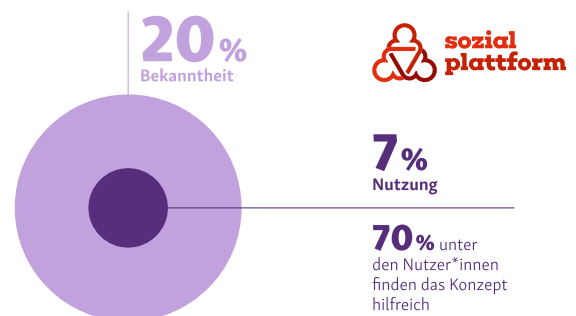
42 Prozent der Menschen ein Begriff. Auch wenn die Bekanntheit damit gegenüber dem Vorjahr deutlich angestiegen ist (+6 Prozentpunkte), kann das Bundesportal seinem Auftrag so nicht flächendeckend gerecht werden. ► Abb. 30

Die Idee eines zentralen Portals für Sozialleistungen, auf dem Menschen passende Sozialleistungen für ihre individuelle Situation finden und Unterstützung bei deren Beantragung erhalten, finden in Deutschland 40 Prozent der Bürger*innen (sehr) hilfreich. Ein solches Angebot gibt es bereits: die Internetseite sozialplattform.de. Allerdings kennen diese nur 20 Prozent und lediglich 7 Prozent haben sie schon einmal genutzt. Wer die Plattform aber bereits genutzt hat, ist auch überzeugt: 70 Prozent empfinden sie als (sehr) hilfreich – ein deutlicher Hinweis auf die Bedeutung guter digitaler Orientierungshilfen. ► Abb. 35

40%

finden das Konzept der Sozialplattform hilfreich.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)



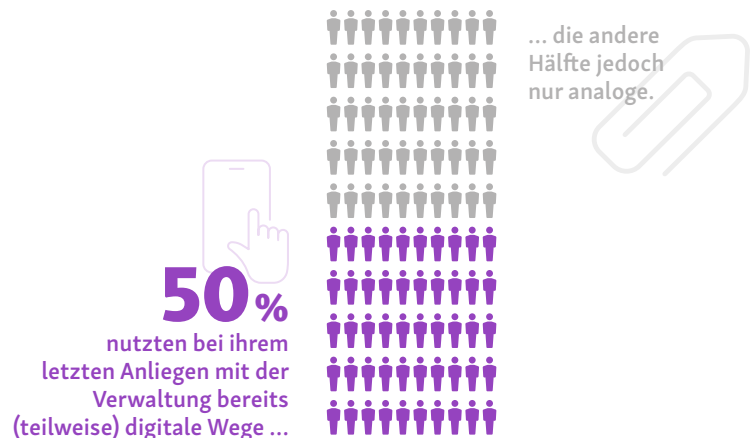
► Abb. 35: Bekanntheit und Nutzung der Sozialplattform

FRAGE: Kennen Sie die Internetseite: sozialplattform.de? Auf dieser Seite finden Sie die für Sie und Ihre individuelle Situation passenden Sozialleistungen und erhalten Unterstützung bei der Beantragung dieser Sozialleistungen. / Wie hilfreich finden Sie die [gerade beschriebene Idee der] Sozialplattform? BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091); Top2 (sehr hilfreich/hilfreich)

Digitale vs. analoge Erfahrungen

► Abb. 36: Analoges vs. digitales Vorgehen bei letztem Verwaltungsanliegen

FRAGE: Bitte denken Sie konkret an das letzte Mal zurück, als Sie ein Anliegen hatten: Haben Sie dies teilweise oder vollständig online erledigt? | BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten Bedarf an einer Behördenleistung hatten – DE (n = 5.725)



Methodische Weiterentwicklung

Seit 16 Jahren begleitet der eGovernment MONITOR die digitale Verwaltung aus Sicht der Bürger*innen. Damit das Lagebild die Realität abbildet, müssen die Fragen mit der digitalen Transformation der Verwaltung Schritt halten.

Bislang startete die Befragung mit einer weit gefassten Definition von E-Government. Dazu zählte schon, sich online über Zuständigkeiten zu informieren, ein Formular herunterladen oder einen Termin zu buchen. Das war sinnvoll, solange es kaum durchgängig digitale Verfahren gab. Heute lassen sich viele Verwaltungsleistungen online erledigen.

Deshalb fragen wir 2026 zuerst nach dem letzten Anliegen, das die Menschen in den vergangenen 12 Monaten bei einem Amt hatten. Sie benennen es selbst – vom Führerschein-umtausch bis zum Rentenanspruch – und geben an, ob sie es vollständig online, teilweise online oder vor Ort erledigt haben. So erfasst die Studie die ganze Bandbreite heutiger Verwaltungskontakte statt einer vorgegebenen Auswahl und bezieht sich auf eine gut erinnerbare Situation.

Dieser veränderte Einstieg wirkt sich auf einzelne Kennzahlen aus. So liegt der Anteil derjenigen, die Leistungen ausschließlich analog erledigt haben, deutlich höher als im Vorjahr. Das bedeutet nicht, dass die Menschen seltener digital unterwegs sind, sondern dass sich der Maßstab verändert hat. Dies ist eine bewusste Entscheidung, um die heutige Verwaltungspraxis möglichst realitätsnah abzubilden und den eGovernment MONITOR zukunftsfähig weiterzuentwickeln.

Noch immer hohe analoge Abwicklung in der Bevölkerung

Obwohl immer mehr Verwaltungsleistungen digital verfügbar sind, nutzt jede*r Zweite sie nicht digital: 50 Prozent der Menschen in Deutschland haben ihr letztes Verwaltungsanliegen komplett analog abgewickelt. [Abb. 36](#)

Der vollständig digitale Weg bleibt dabei die Ausnahme: Nur ein Viertel (26 Prozent) hat sein letztes Anliegen vollständig online erledigt. Ein weiteres Viertel (24 Prozent) war teils offline, teils online mit der Behörde in Kontakt – zum Beispiel, wenn ein Antrag zunächst online begonnen und dann offline fortgeführt wurde.

In Österreich (34 Prozent) und der Schweiz (28 Prozent) ist der Anteil an offline erledigten Behördenanliegen geringer. Bemerkenswert ist, dass der Anteil an vollständig online durchgeführten Anliegen mit 49 Prozent (AT) bzw. 53 Prozent (CH) deutlich höher liegt. Nicht durchgängig online abgewickelte Anliegen fallen in den beiden Nachbarländern weniger stark ins Gewicht. [Abb. 32](#)

26%

in Deutschland haben ihr letztes Verwaltungsanliegen durchgängig digital abgewickelt – in Österreich und der Schweiz sind es rund doppelt so viele.

BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten Bedarf an einer Behördenleistung hatten – DE (n = 5.725); AT (n = 744); CH (n = 740)

Länderunterschiede prägen die Online-Nutzung stärker als das Alter

In allen 3 untersuchten Ländern nutzen jüngere Generationen digitale Verwaltungsangebote häufiger als ältere. Die Unterschiede zwischen den Ländern fallen jedoch größer aus als die Unterschiede zwischen den Generationen. So wickelten in Deutschland 55 Prozent der Generation Z ihr letztes Verwaltungsanliegen online ab, während der Anteil selbst bei den über 55-Jährigen in der Schweiz bei 63 Prozent liegt, in Österreich bei 62 Prozent. Somit nutzen ältere Bürger*innen in der Schweiz und in Österreich digitale Verwaltungsangebote häufiger als die jüngste Generation in Deutschland.

Gegenüber den 55 Prozent der Generation Z, die ihr letztes Verwaltungsanliegen online abgewickelt haben, stehen in Deutschland 41 Prozent der Nachkriegsgeneration. [Abb. 37](#) Auf den ersten Blick ist der Gang zum Amt für die „Digital Natives“ der Generationen Z und Y etwa gleich häufig das Mittel der Wahl, um Verwaltungsanliegen zu erledigen. Bei genauerer Betrachtung zeigt sich jedoch, dass die Generation Z ihre Verwaltungsanliegen deutlich häufiger vollständig statt nur teilweise online abschließt (+13 Prozentpunkte). Die Vermutung liegt nahe, dass hierfür die in den spezifischen Lebenslagen benötigten Anliegen (etwa die Beantragung von BAföG) verantwortlich sind und nicht Unterschiede in der digitalen Affinität.

Neben dem Alter beeinflussen auch Wohnort und Bildung die Online-Nutzung: Stadtbewohner*innen und Personen mit hoher formaler Bildung nutzen digitale Verwaltungsangebote häufiger als Landbewohner*innen und Personen mit niedrigerem Bildungsniveau.

Digitale Abwicklung führt oft über ungewollte analoge Zwischenschritte

Wer in Deutschland den digitalen Weg nutzt, kann sein Anliegen häufig trotzdem nicht vollständig online erledigen. Bei jedem zweiten digitalen Verwaltungsanliegen kommt es zu einem Medienbruch durch Papier, persönliche Vorsprache oder andere analoge Schritte.

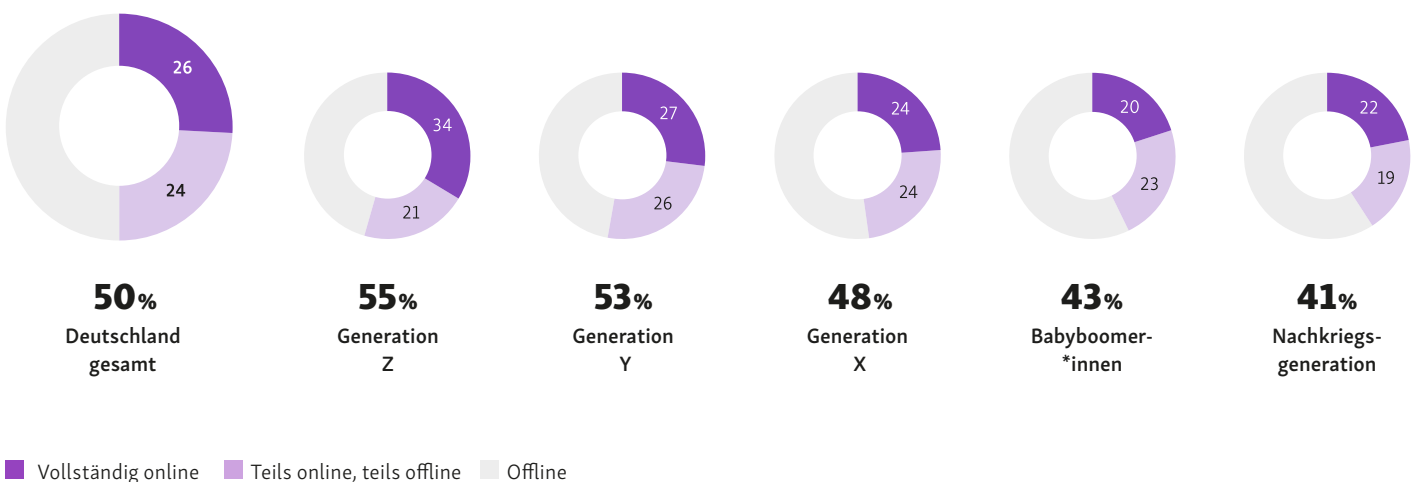
Das geschieht meist nicht freiwillig. Während sich ein Drittel (32 Prozent) selbst für einen Wechsel zwischen analog und digital entschieden hat, hätten zwei Drittel (68 Prozent) ihr Anliegen lieber vollständig digital abgewickelt, konnten es aber nicht. [Abb. 33](#)

Diese Muster zeigen sich auch bei vollständig analog erledigten Anliegen. Nur 19 Prozent der Bürger*innen, die den analogen Weg wählten, haben sich bewusst dafür entschieden. 62 Prozent sind hingegen überzeugt, dass ihr Anliegen gar nicht digital erledigt werden kann. Dabei haben gut zwei Drittel erfolglos nach einer Online-Möglichkeit gesucht. Andere wählten direkt den analogen Weg, da er für sie als einzige Option erschien.

68%

der Medienbrüche durch analoge Schritte sind nicht freiwillig. Die Bürger*innen hätten ihr Anliegen lieber vollständig digital erledigt.

BASIS: Alle Befragten mit online, aber nicht durchgängig online abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 1.381)

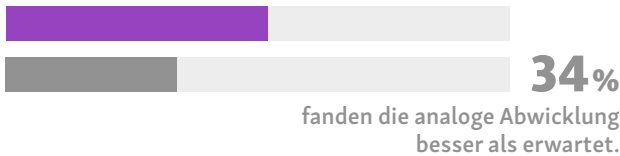


► Abb. 37: Online-Nutzung bei letztem Verwaltungsanliegen nach Generation

FRAGE: Bitte denken Sie konkret an das letzte Mal zurück, als Sie ein Anliegen hatten: Haben Sie dies teilweise (d.h. einige, aber nicht alle Schritte der Abwicklung) oder vollständig online erledigt? / Und haben Sie das gesamte Anliegen von Anfang bis Ende online abgewickelt?

BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten Bedarf an einer Behördenleistung hatten – DE (n = 5.725); Angaben in Prozent; Differenzen aufgrund von Rundung; kein Ausweis der Generation bis 1945, da Fallzahl zu gering

52% fanden die digitale Abwicklung besser als erwartet.



► Abb. 38: Bewertung des Behördenenerlebnisses relativ zur Erwartung

FRAGE: War Ihre Erfahrung mit der Erledigung dieses Anliegens besser oder schlechter als erwartet? | BASIS: Alle Befragten mit offline abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.932) bzw. Alle Befragten mit ganz oder teilweise online abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793); Top2 (viel/etwas besser als erwartet)

Digitale Verwaltungsangebote übertreffen häufig die Erwartungen

Wer digitale Verwaltungsangebote nutzt, ist häufig positiv überrascht: 52 Prozent bewerten die Abwicklung als positiver als zuvor angenommen. Bei Personen, die ihr Anliegen vollständig analog erledigt haben, trifft dies nur auf 34 Prozent zu.

► Abb. 38 Umgekehrt berichten Analognutzer*innen deutlich häufiger von enttäuschten Erwartungen: 20 Prozent bewerten ihre Erfahrung im Nachhinein als schlechter als erwartet. Unter den Digitalnutzer*innen gilt dies mit 14 Prozent seltener.

Dies zeigt, dass viele Bürger*innen digitalen Verwaltungsangeboten zunächst mit zurückhaltenden Erwartungen begegnen. Werden die Angebote tatsächlich genutzt, fallen die Erfahrungen häufig positiver aus als angenommen. Dieser Zusammenhang zeigt sich in allen 3 Ländern in ähnlicher Form.

Auch die Zufriedenheit fällt bei digital abgewickelm Anliegen deutlich höher aus: Während 81 Prozent der Bürger*innen mit einem digital erledigten Anliegen zufrieden sind, sind es bei analog abgewickelm Anliegen nur 64 Prozent.

Die positiven Erfahrungen wirken sich auch auf die künftige Nutzung aus. Wer sein letztes Anliegen digital erledigt hat, möchte diesen Weg fast immer erneut wählen

(94 Prozent). Bei Personen, die zuletzt ausschließlich analogen Kontakt zur Verwaltung hatten, möchten nur 75 Prozent den gleichen Weg wieder gehen.

94%
würden beim nächsten Anliegen erneut den digitalen Weg wählen.

BASIS: Alle Befragten mit ganz oder teilweise online abgewickelm Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793)

Die Relevanz mobiler Geräte

Die Verwaltung in der Hosentasche: mobil genutzt, nicht immer mobilfreundlich

Die meisten Bürger*innen nutzen heutzutage digitale Angebote mobil, also mit dem Smartphone oder Tablet. Smartphones gehören – mehr noch als Laptops oder Desktop-PCs – zum digitalen Alltag einer breiten Masse. Darin liegt die große Chance, digitale Verwaltungsangebote für einen besonders großen Teil der Bevölkerung zugänglich zu machen – sofern diese für die mobile Nutzung geeignet sind. Auch das letzte Verwaltungsanliegen zeigt: Viele Bürger*innen wählen den mobilen Weg, wenn sie Verwaltungsleistungen digital nutzen. ► Abb. 31

Die Verwaltungsangebote halten mit dieser Entwicklung jedoch nicht immer Schritt: Gut ein Drittel der Bürger*innen sieht eine fehlende Mobilfreundlichkeit als Hindernis für die (stärkere) Nutzung von Online-Verwaltungsleistungen.

Dazu passt, dass die mobile Nutzung von Verwaltungsangeboten in Deutschland bislang vor allem der Vorbereitung des Behördenkontakts dient (90 Prozent der Nutzer*innen). In Österreich liegen dagegen unterstützende Tätigkeiten im Rahmen eines Antrags wie das Fotografieren von Dokumenten, das Hochladen von Unterlagen oder das Verschicken von E-Mails (87 Prozent) sowie der digitale Identitätsnachweis (85 Prozent) vorn. Das entspricht der im Land gelebten Strategie von Mobile First bei der Verwaltungsdigitalisierung. In Deutschland hingegen werden diese Tätigkeiten unter den mobil Nutzenden seltener durchgeführt (unterstützende Tätigkeiten: 77 Prozent, digitaler Identitätsnachweis: 61 Prozent).

35%
nutzen digitale Verwaltungsangebote nicht oder seltener, weil sie nicht ausreichend gut auf dem Smartphone oder Tablet funktionieren.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Online-Ausweis/AusweisApp funktioniert nicht

30%

Zwischendurch unterbrechen nicht möglich

30%

Probleme mit der Ansicht

28%

Unklare Navigation

28%

Weiterleitung auf nicht mobile Seiten/Formulare

27%

Dokumente können nicht mobil hochgeladen/gescannt werden

22%

Es fehlen notwendige Funktionen

19%

Das Anliegen dauert zu lange, um es mobil zu erledigen

17%

► Abb. 39: Erlebte Schwierigkeiten

FRAGE: Welche der nachfolgenden Schwierigkeiten haben Sie bei der mobilen Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen schon erlebt? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government mobil genutzt haben – DE (n = 3.910)

»Hilfreich bei der mobilen Abwicklung meines Verwaltungsanliegens wäre ...

57%

... die Möglichkeit, zwischendurch zu speichern und das Anliegen später an derselben Stelle fortzusetzen.«

47%

... die Möglichkeit, einen Account anzulegen, so dass meine Daten schon vorausgefüllt sind, wenn ich mich anmelde.«

34%

... Push-Hinweise für Fristen, Termine und Updates zum Anliegen.«

► Abb. 40: Top 3 gewünschte Funktionen

FRAGE: Welche der nachfolgenden Funktionen wären für Sie persönlich hilfreich für die mobile Nutzung von digitalen Verwaltungsleistungen? | BASIS: Alle Befragten, die bereits E-Government mobil genutzt haben – DE (n = 3.910)

Viele Hürden entlang der mobilen Nutzungsreise

Dass das Potenzial von mobilem E-Government noch nicht vollständig ausgeschöpft wird, zeigt sich auch an den Herausforderungen, die die Menschen erleben. Besonders häufig genannt werden Schwierigkeiten beim digitalen Identitätsnachweis sowie die fehlende Möglichkeit, einen Antrag zwischenzeitlich zu unterbrechen und später fortzusetzen (beide 30 Prozent). Darüber hinaus berichten viele Bürger*innen von Darstellungsproblemen auf mobilen Endgeräten, einer unübersichtlichen Navigation sowie von Weiterleitungen auf Seiten oder Anwendungen, die nicht für die mobile Nutzung optimiert sind. [Abb. 39](#)

Nur 14 Prozent der Mobilnutzer*innen haben bisher keine Schwierigkeiten erlebt. Entsprechend klar sind die Wünsche nach Verbesserungen: Am häufigsten gewünscht wird die Möglichkeit, Anträge zu unterbrechen und später fortzusetzen (57 Prozent, auch in AT und CH erste Priorität), gefolgt von einem eigenen Account, der vorausgefüllte Formulare ermöglicht (47 Prozent). [Abb. 40](#)

PARTNER*INNEN

Verwaltung aus der Hosentasche

Die digitale Teilhabe der Bürger*innen entscheidet sich heute auf dem Smartphone. Doch während „Mobile First“ im privaten Alltag längst Standard ist, stößt die mobile Verwaltung oft auf Hürden, sei es durch nicht-optimierte Webseiten oder Medienbrüche bei der Identifikation.

Eine moderne Verwaltung muss dort funktionieren, wo die Menschen sind. Die EUDI-Wallet bietet dafür eine historische Chance. Als mobiles Ökosystem für digitale Identitäten liefert sie das Fundament, während eine Online-Register-Plattform den sicheren Abruf von Nachweisen nach dem Once-Only-Prinzip steuert. Das eliminiert Medienbrüche und ermöglicht intuitive, barrierefreie Prozesse. Nur wenn wir Verwaltungsleistungen nahtlos um diese neuen Standards herum designen, schaffen wir echten Mehrwert und nehmen alle Bürger*innen mit.

Uwe Sander, Senior Director Strategic Alliances, Adesso



Der Baukasten digitaler Identitäten

Der Online-Ausweis auf dem Weg in die Breite

70%
haben ein grundlegendes Verständnis davon, was der Online-Ausweis ist.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Digitale Identitäten sind ein zentraler Baustein digitaler Teilhabe, weil sie einen sicheren Zugang zu Online-Verwaltungsleistungen ermöglichen und die Grundlage für Interaktionen mit Staat und Wirtschaft im digitalen Raum schaffen. In Deutschland ist der bekannteste und am stärksten etablierte Baustein digitaler Identifikation der Online-Ausweis. 88 Prozent haben den Begriff bereits gehört, 70 Prozent wissen in etwa, worum es sich dabei handelt. Er hat den Sprung vom technischen Fachthema ins Bewusstsein eines großen Teils der Bevölkerung geschafft.

Der Kreis der Anwender*innen ist jedoch bedeutend kleiner: Bei 44 Prozent der Personen mit gültigem Personalausweis ist die Online-Funktion

29%
haben den Online-Ausweis schon genutzt.

BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n = 7.463); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

grundsätzlich einsatzbereit, 29 Prozent haben sie bereits genutzt. Wie bereits in den Vorjahren wächst damit die Zahl der Nutzer*innen weiter (+4 Prozentpunkte gegenüber 2025, [Abb. 29](#)), sie bleiben aber immer noch eine Minderheit. Für die meisten Bürger*innen ist die digitale Identifikation subjektiv betrachtet ein Problem: 52 Prozent nennen das digitale Ausweisen als Grund, warum sie keine oder nicht mehr E-Government-Angebote nutzen. Das Funk-

tionieren des Online-Ausweises bzw. der Online-Ausweis-App zählt auch zu den meistgenannten mobilen Schwierigkeiten im Behördenkontext.

Viele Bürger*innen kennen den Online-Ausweis bereits. Dass ihn bislang nur wenige nutzen, zeigt, dass die Hürden vor allem in der praktischen Anwendung liegen. Dazu gehört zum einen die Frage, für welche Anliegen und in welchen Situationen der Online-Ausweis genutzt werden kann. So geben 30 Prozent der Personen mit einsatzfähigem, aber bislang ungenutztem Online-Ausweis an, nicht zu wissen, wo sie ihn einsetzen können. Weitere 22 Prozent kennen zwar Anwendungsmöglichkeiten, bewerten diese jedoch als nicht relevant genug für eine Nutzung.

► Abb. 41: Top 5 Gründe gegen den Einsatz des Online-Ausweises

FRAGE: Aus welchem Grund haben Sie Ihren Online-Ausweis bisher nicht genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis, bei denen der Online-Ausweis einsatzbereit ist, aber nicht genutzt wird – DE (n = 991)

PARTNER*INNEN

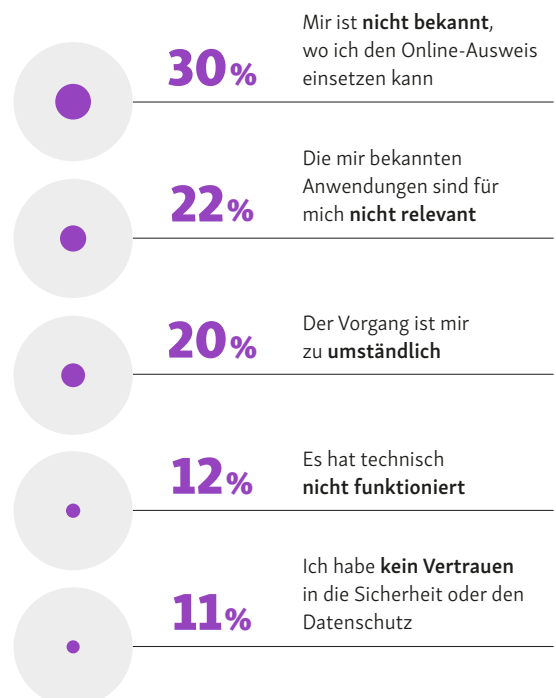
Vom Online-Ausweis zur digitalen Alltagslösung



Die Online-Ausweisfunktion ist ein zentraler Baustein für eine digitale Verwaltung, die vom Anfang bis zum Ende funktioniert. Dennoch bleibt ihr Potenzial bislang ungenutzt: Erst 29 Prozent der Menschen mit gültigem Personalausweis haben den Online-Ausweis schon einmal verwendet. Gleichzeitig nutzen bereits 45 Prozent Wallets auf ihrem Smartphone. Genau hier liegt die Chance für die europäische EUDI-Wallet. Wenn Identifikation, Nachweise und Signaturen einfach und sicher zusammengeführt werden, kann digitale Verwaltung im Alltag so selbstverständlich werden wie digitales Banking. Denn Akzeptanz entsteht nicht durch Technologie allein, sondern durch einfache und überzeugende Nutzungserlebnisse.

Ronnie Schrumpf, Manager Public Affairs ING Deutschland

Zum anderen spielt auch der Nutzungsprozess selbst eine Rolle. Jede*r Fünfte empfindet den Identifizierungsvorgang als zu umständlich. Hinzu kommen technische Probleme, fehlendes Vertrauen in die Sicherheit oder den Datenschutz sowie praktische Zugangshürden wie eine verlorene PIN oder ungeeignete mobile Endgeräte. Das in der hohen Bekanntheit angelegte Wachstumspotenzial kann insbesondere durch die Ausweitung relevanter und alltagsnaher Anwendungsfälle ausgeschöpft werden. [Abb. 41](#)



Blick nach Österreich: Die mobile Zukunft digitaler Identität

Die in Österreich angebotene digitale Identifikation, ID Austria, ist in der Fläche angekommen: Der Begriff ist nahezu allen Bürger*innen bekannt (97 Prozent) und 89 Prozent haben ein grundlegendes Verständnis davon, was die ID Austria ist. Auch die Verbreitung der Anwendung selbst ist hoch und hat gegenüber dem Vorjahr deutlich zugenommen (77 Prozent, +12 Prozentpunkte).

77%
besitzen eine aktive ID Austria

BASIS: Alle Befragten – AT (n = 1.002); Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

Dieser Schub ist fast vollständig auf den Anstieg an Mobilnutzer*innen zurückzuführen: 60 Prozent der Österreicher*innen nutzen die ID Austria in der App „Digitales Amt“ auf ihrem Smartphone. Das sind 11 Prozentpunkte mehr als noch in 2023. [Abb. 42](#)

Digitale Identitäten zwischen Vielfalt und Orientierung

Digitale Identitäten entwickeln sich in Deutschland zunehmend zu einem Ökosystem: Der Staat schafft unterschiedliche Zugänge und Formen der digitalen Identifikation. Ob diese Vielfalt jedoch zu einer höheren Nutzung und Akzeptanz führt, hängt davon ab, wie verständlich, vertrauenswürdig und alltagstauglich die Angebote aus Sicht der Bürger*innen sind.

Neben dem Online-Ausweis existieren weitere digitale Identifikationsmöglichkeiten, teils unter verschiedenen Begrifflichkeiten. Dazu zählen unter anderem die BundID, die zur DeutschlandID werden soll, sowie künftig die EUDI-Wallet. Während der Online-Ausweis bereits breit bekannt ist, sind die anderen Begriffe deutlich weniger etabliert.

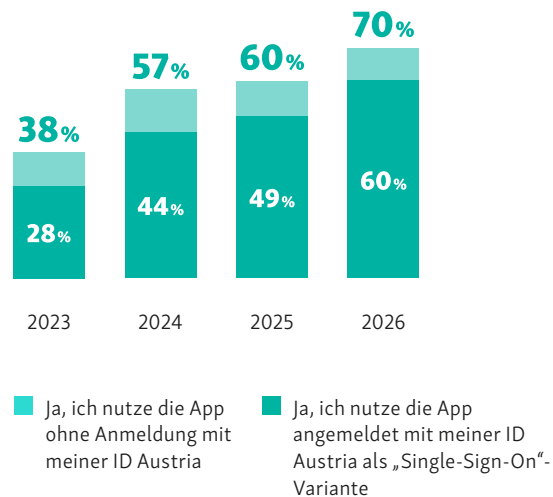
Der als Nachfolger zur BundID geplante Begriff DeutschlandID hat sich bislang noch nicht im Bewusstsein der Bürger*innen etabliert. Zwar hat gut jede*r Zweite den Begriff bereits gehört, doch nur 33 Prozent ordnen ihn korrekt als staatliches Nutzer*innenkonto zur Online-Identifikation gegenüber Behörden ein. [Abb. 43](#)

14%
verwechseln die DeutschlandID mit einem elektronischen Personalausweis.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Gleichzeitig zeigt sich ein erhebliches Verwechslungspotenzial: 14 Prozent halten die DeutschlandID für einen elektronischen Personalausweis, der die bisherige Plastikkarte ersetzt. Weitere 7 Prozent verbinden damit fälschlicherweise eine neue persönliche Steuernummer.

Obwohl die BundID bereits nutzbar ist, kann sie sich keiner breiten Bekanntheit erfreuen. Lediglich 55 Prozent haben bereits von ihr gehört. Wer den Begriff kennt, kann seine Bedeutung immerhin deutlich häufiger korrekt einordnen als bei der DeutschlandID.



► Abb. 42: App-Nutzung „Digitales Amt“

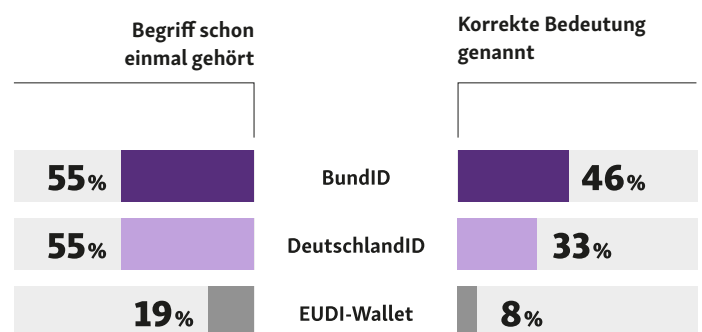
FRAGE: Haben Sie oesterreich.gv.at als App („Digitales Amt-App“) bereits auf Ihrem Smartphone in Verwendung? | BASIS: Alle Befragten – AT (n = 1.002)

Positiv ist, dass die Nutzung der BundID von 15 Prozent im Jahr 2024 auf aktuell 21 Prozent angestiegen ist. Damit zeigt sich ein langfristig positiver Trend. Von einer breiten Nutzung im Alltag ist die BundID aber weiterhin entfernt.

Besonders gering ist die Bekanntheit der geplanten EUDI-Wallet. In Deutschland haben bisher nur 19 Prozent davon gehört. Nur 8 Prozent ordnen die korrekte Definition zu, während falsche Definitionen teilweise ähnliche Zustimmungswerte erzielen. In Österreich ist der Begriff bereits etablierter: 32 Prozent haben zumindest schon von der EUDI-Wallet gehört. Zwar bleibt auch dort die Bekanntheit auf niedrigem Niveau. Anders als in Deutschland wird die EUDI-Wallet in Österreich allerdings nicht als eigenständiges Produkt, sondern als logische Weiterentwicklung und nächste Ausbaustufe einer funktional erweiterten ID Austria umgesetzt.

32%
in Österreich haben den Begriff „EUDI-Wallet“ schon einmal gehört.

BASIS: Alle Befragten – AT (n = 1.002)



► Abb. 43: Bekanntheit digitaler Identitäten

FRAGE: Bitte geben Sie an, wie gut Sie den folgenden Begriff kennen. / Welche Beschreibung trifft aus Ihrer Sicht am besten zu? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Bürger*innen wünschen sich Vereinheitlichung

Die Ergebnisse zeigen: Das Ökosystem der digitalen Identitäten ist komplex. Aus Bürger*innensicht besteht aktuell wenig Klarheit in Bezug auf die Begriffe. Ihr Votum ist deshalb wenig überraschend und eindeutig: 62 Prozent wünschen sich Klarheit in Form einer einheitlichen Identifikationsmöglichkeit. Nur 21 Prozent würden ein breites Angebot bevorzugen. Gleiches gilt auch für ein persönliches Postfach zur Kommunikation mit Behörden: Ebenfalls 62 Prozent bevorzugen eine einheitliche Lösung, nur 16 Prozent befürworten spezialisierte Postfächer je Verwaltungsorgan.

62%

wünschen sich einheitliche digitale Identifikationsmöglichkeiten, um Verwaltungsleistungen online in Anspruch zu nehmen.

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)



Ausblick auf die Einführung der europaweiten Wallet

Mit der eIDAS-2.0-Verordnung und der bevorstehenden Einführung der EUDI-Wallet steht Europa vor einem wichtigen Schritt bei der Weiterentwicklung digitaler Identitäten. Die Wallet soll künftig unterschiedliche digitale Nachweise bündeln und einen zentralen Zugangspunkt für Identifikation und Authentifizierung schaffen. Dabei trifft die Wallet nicht auf ein leeres Feld, sondern auf ein bestehendes und bereits komplexes Identitätsökosystem. Schon heute fällt es vielen Bürger*innen schwer, bestehende Angebote wie den Online-Ausweis, die BundID und die DeutschlandID voneinander abzugrenzen.

Das Beispiel des Online-Ausweises zeigt, dass selbst etablierte digitale Identitätslösungen nicht automatisch eine breite Nutzung erreichen. Für die EUDI-Wallet wird es daher entscheidend sein, von Beginn an sowohl technische als auch kommunikative Hürden zu minimieren. Einerseits müssen Zugangsvoraussetzungen wie der Online-Ausweis und die PIN möglichst niedrigschwellig gestaltet und verständlich erklärt werden. Andererseits wird die Wallet nur dann Akzeptanz finden, wenn ihr persönlicher Nutzen für die Bürger*innen klar erkennbar ist. Nicht die digitale Identität an sich wird überzeugen, sondern die konkreten Vorteile, die sie im Alltag bietet.

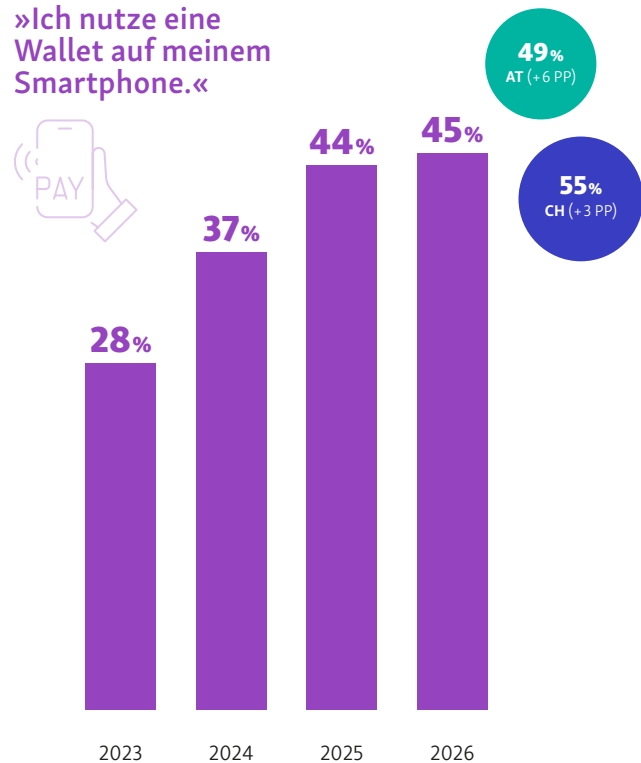
PARTNER*INNEN

Einheitlichkeit schafft Akzeptanz

Der eGovernment MONITOR zeigt, dass die Bürger*innen vor allem einfache und einheitliche digitale Zugänge erwarten. Digitale Identitäten können dabei zum zentralen Baustein einer modernen Verwaltung werden. Entscheidend für ihren Erfolg sind interoperable Lösungen, die den Zugang zu digitalen Leistungen spürbar vereinfachen und echten Mehrwert im Alltag der Menschen schaffen.

Patrick Brauckmann, Geschäftsbereichsleiter
Public Sector, msg systems ag

»Ich nutze eine Wallet auf meinem Smartphone.«



► Abb. 44: Nutzung kommerzieller Wallet-Anwendungen

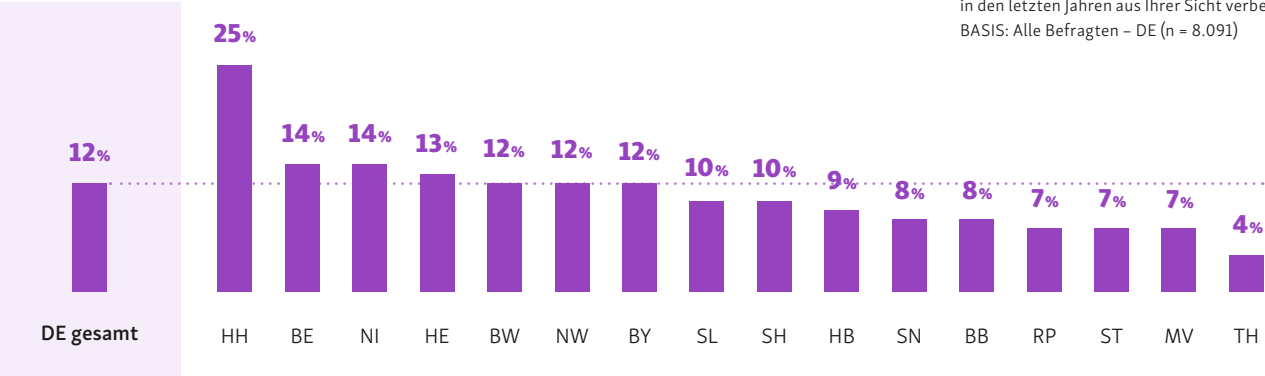
FRAGE: Nutzen Sie eine Wallet auf Ihrem Smartphone? | BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

Gleichzeitig gibt es gute Voraussetzungen für eine breite Akzeptanz. Mobile Wallets sind bereits heute für viele Bürger*innen Teil des digitalen Alltags. In Deutschland nutzen 45 Prozent entsprechende Anwendungen auf dem Smartphone, in Österreich sind es 49 Prozent und in der Schweiz 55 Prozent. Die Nutzung liegt deutlich über dem Niveau von 2023. Wallet-Anwendungen sind somit für viele Menschen keine unbekannte Technologie mehr. » Abb. 44

Betrachtung auf Bundesländerebene

► Abb. 45: Gefühlte Verbesserung digitales Angebot nach Bundesland

FRAGE: Hat sich das digitale Angebot der Verwaltung in den letzten Jahren aus Ihrer Sicht verbessert? – Ja, sehr
BASIS: Alle Befragten – DE (n = 8.091)

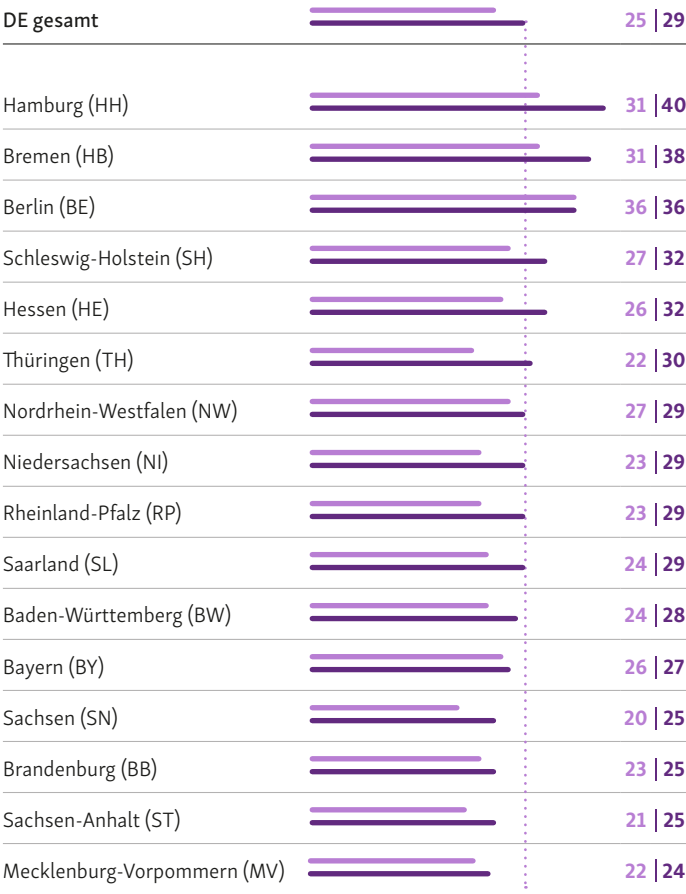


Wo Digitalisierung tatsächlich bei den Bürger*innen ankommt

Die Digitalisierung der Verwaltung wird von den Bürger*innen der verschiedenen Bundesländer sehr unterschiedlich wahrgenommen. Besonders deutlich zeigt sich das bei der Frage nach den Fortschritten der vergangenen Jahre. Während in Hamburg 25 Prozent der Bürger*innen eine deutliche Verbesserung des digitalen Angebots der Verwaltung in den letzten Jahren wahrnehmen, sind es in Thüringen lediglich 4 Prozent. Auch in Rheinland-Pfalz, Sachsen-Anhalt und Mecklenburg-Vorpommern erkennen nur sehr wenige Menschen klare Verbesserungen. ▽ Abb. 45 Auffällig ist, dass Fortschritte bei der Verwaltungsdigitalisierung insbesondere dort wahrgenommen werden, wo Bürger*innen digitale Angebote nutzen und dabei positive Erfahrungen machen.

Bundesweit haben 29 Prozent der Bürger*innen mit gültigem Personalausweis die Online-Funktion bereits genutzt. Die höchsten Werte erreichen

Hamburg mit 40 Prozent, Bremen mit 38 Prozent und Berlin mit 36 Prozent, die niedrigsten Mecklenburg-Vorpommern mit 24 Prozent sowie Sachsen, Sachsen-Anhalt und Brandenburg mit jeweils 25 Prozent. Die Unterschiede sind also groß: Zwischen Hamburg und Mecklenburg-Vorpommern liegen 16 Prozentpunkte. ▽ Abb. 46



► Abb. 46: Nutzung Online-Ausweis nach Bundesland

■ 2025 ■ 2026

FRAGE: Haben Sie Ihren Online-Ausweis schon einmal genutzt? | BASIS: Alle Befragten mit gültigem Personalausweis – DE (n = 7.463); Angaben in Prozent

PARTNER*INNEN

Einfachheit statt Eigenlogik

Für Bürger*innen zählt, dass Verwaltung verlässlich funktioniert – unabhängig von Zuständigkeiten. Daraus folgt für die Länder eine klare, praktische Prämisse: Bestehende Lösungen müssen nachgenutzt, Kooperationen gestärkt und lokale Sonderseiten aufgegeben werden. Akzeptanz entsteht, wenn Veränderungen verständlich erklärt werden. Jetzt sind Politik und Verwaltung gefragt, mutig zu vereinfachen.

Philip Schmidt, Partner Länder & Kommunen, Cassini

Auch bei der digitalen Erledigung von Verwaltungsleistungen setzt sich dieses Muster fort. Bundesweit haben 50 Prozent der Bürger*innen mit entsprechendem Bedarf ihre letzte Verwaltungsangelegenheit zumindest teilweise online erledigt. Umgekehrt wickelte jede*r Zweite das letzte Anliegen analog ab. In Hamburg liegt dieser Anteil bei 30 Prozent, in Berlin bei 40 Prozent und in Baden-Württemberg bei 43 Prozent. Mecklenburg-Vorpommern und Brandenburg liegen dagegen bei einer analogen Nutzung von 54 Prozent, das Saarland bei 53 Prozent. ▽ Abb. 47

Entscheidend ist nicht die Nutzung allein, sondern der erlebte Mehrwert

Bundesweit geben 52 Prozent der Bürger*innen, die ihr Anliegen online erledigt haben, an, dass ihre Erfahrung besser als erwartet war. Bei offline erledigten Anliegen liegt dieser Anteil lediglich bei 34 Prozent, also 18 Prozentpunkte darunter.

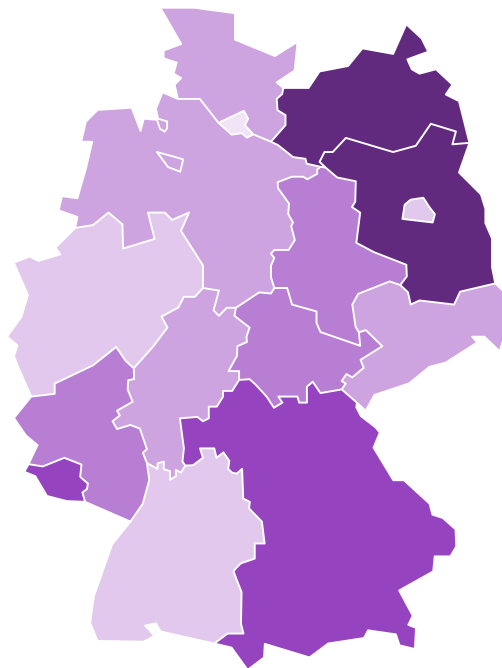
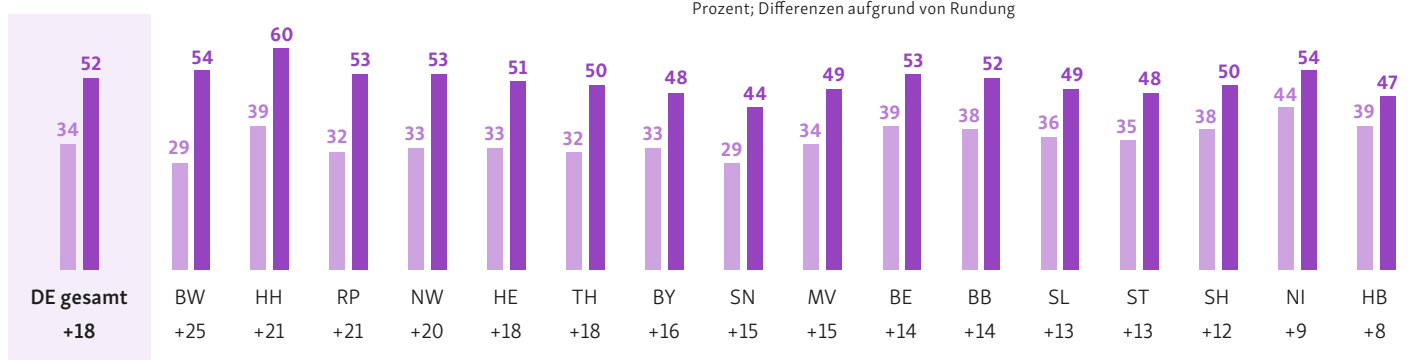
▽ Kapitel „Digitale vs. analoge Erfahrungen“

Dieser wahrgenommene Mehrwert des digitalen Weges fällt nicht in allen Bundesländern gleich aus. Besonders groß ist der Abstand zwischen dem Mehrwert der Online- und der Offline-Erledigung in Baden-Württemberg, Hamburg, Rheinland-Pfalz und Nordrhein-Westfalen. Dort übertrifft die digitale Erledigung besonders oft die Erwartungen der Bürger*innen. In anderen Ländern wie Niedersachsen oder Bremen fällt der Unterschied deutlich geringer aus. ▽ Abb. 48

Die Unterschiede zwischen den Bundesländern lassen sich nicht allein durch ein unterschiedliches Angebot erklären, sondern vor allem dadurch, wie unterschiedlich stark digitale Verwaltung bereits Teil der Lebensrealität der Bürger*innen geworden ist. Erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung ist nicht mit der Bereitstellung eines Online-Angebots erreicht, sondern erst dann, wenn Bürger*innen es wahrnehmen, nutzen und davon profitieren. Entscheidend ist der spürbare Mehrwert im konkreten Verwaltungskontakt.

■ Offline vs. ■ Online abgewickelter Anliegen

Δ Online vs. Offline in Prozentpunkten



► Abb. 47: Analog-Nutzung nach Bundesland

FRAGE: Bitte denken Sie konkret an das letzte Mal zurück, als Sie ein Anliegen hatten: Haben Sie dies teilweise oder vollständig online erledigt? – Nein, ausschließlich offline erledigt (persönlich auf dem Amt/per Telefon/per Post) | BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten Bedarf an einer Behördenleistung hatten – DE (n = 5.725)

Hamburg	30%
Berlin	40%
Baden-Württemberg	43%
Nordrhein-Westfalen	43%
Bremen	44%
Niedersachsen	44%
Sachsen	45%
Schleswig-Holstein	45%
Hessen	45%
Rheinland-Pfalz	47%
Thüringen	50%
Sachsen-Anhalt	50%
Bayern	51%
Saarland	53%
Brandenburg	54%
Mecklenburg-Vorpommern	54%

PARTNER*INNEN

Nutzungsorientierung statt Zuständigkeitsgrenzen

Digitale Verwaltung entfaltet ihren Nutzen, wenn sie für Bürger*innen einfach und verlässlich funktioniert. Die Studie zeigt den Wunsch nach Einheitlichkeit über Verwaltungsgrenzen hinweg. Gemeinsame Standards, föderale Netzwerke, komponentenbezogene Ökosysteme und ein konsistentes Nutzungserlebnis sind der Schlüssel, um digitale Teilhabe zu stärken und die Modernisierung der Verwaltung voranzubringen.

Martina Knierim, Partnerin bei der PwC GmbH WPG

► Abb. 48: Positiv übertroffene Erwartungen bei Online- und Offline-Anliegen nach Bundesland

FRAGE: War Ihre Erfahrung mit der Erledigung dieses Anliegens besser oder schlechter als erwartet? | BASIS: Alle Befragten mit offline abgewickelter Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.932) bzw. Alle Befragten mit ganz oder teilweise online abgewickelter Anliegen in den letzten 12 Monaten – DE (n = 2.793); Top2 (viel/etwas besser als erwartet); Angaben in Prozent; Differenzen aufgrund von Rundung

Von den Befunden zur Praxis: 4 Handlungsfelder für die digitale Verwaltung

Es ist nicht die Skepsis, die eine digitale Verwaltung ausbremst: Bürger*innen sind grundsätzlich bereit, Behördengänge online zu erledigen. Die Schwierigkeiten entstehen erst bei der konkreten Nutzung. Viele finden das passende Angebot gar nicht erst. Andere müssen einen Vorgang unterbrechen, weil er sich nicht in einem Zug abschließen lässt. Auf dem Smartphone kommen zusätzliche Hürden dazu. Und sich digital auszuweisen, wirkt für viele kompliziert. Aus diesen Hürden leiten sich 4 Handlungsfelder ab:

1. Gefunden werden: Digitale Angebote sichtbar und auffindbar machen

Digitale Verwaltungsangebote können nur genutzt werden, wenn Bürger*innen wissen, dass es sie gibt, und sie schnell finden. Die Befunde in Deutschland* zeigen deutliche Hürden.

- **81%** der Bürger*innen suchen Leistungen online.
- **43%** geben an, die Suche nach der benötigten Verwaltungsleistung dauere zu lange.
- **39%** sind unsicher, ob die gewünschte Leistung überhaupt digital verfügbar ist.
- **62%** der analogen Nutzer*innen sind davon ausgegangen, dass eine digitale Abwicklung nicht möglich sei.
- **42%** kennen das Bundesportal, **14%** haben es bereits genutzt. Gerade das Angebot, welches eine Lösung für die empfundene Unübersichtlichkeit des E-Government-Angebots sein soll, findet bisher in der Breite keine Anwendung.

Handlungsempfehlung: Leistungen dort auffindbar machen, wo Bürger*innen tatsächlich suchen.

Dazu gehören Suchmaschinen, Behördenwebsites und zentrale Portale. Zusätzlich braucht es eine reichweitenstarke Kommunikation digitaler Angebote, und zwar dort, wo die Menschen sie auch sehen: Litfaßsäulen, Haltestellen, Fernsehwerbung oder Radio sind klassische Anlaufpunkte, aber auch die sozialen Medien. Die Auffindbarkeit sollte regelmäßig mit Nutzer*innen getestet werden, einschließlich neuer Suchwege über KI-Systeme.

*Die Befunde auf dieser Doppelseite beziehen sich auf Deutschland, sofern nicht anders vermerkt.

2. Digital bis zum Schluss: Medienbrüche konsequent abbauen

Digitale Verwaltung entfaltet ihren Nutzen erst, wenn Bürger*innen ihr Anliegen vollständig digital erledigen können. Medienbrüche durch Papier, persönliche Vorsprache oder andere analoge Schritte wirken als Hürden.

- **26%** der Bürger*innen haben ihr letztes Verwaltungsanliegen vollständig digital abgewickelt.
- **50%** erledigten ihr letztes Anliegen vollständig offline.
- **24%** schlossen ihr Anliegen mit Medienbruch ab.
- **68%** der Medienbrüche waren unfreiwillig; die Betroffenen hätten ihr Anliegen lieber vollständig digital erledigt.
- **62%** nutzen digitale Verwaltungsangebote nicht oder seltener, weil sie fürchten, dass sie den digitalen Vorgang unterbrechen und analog weitermachen müssen.
- **65%** ist vor allem wichtig, dass die digitale Abwicklung funktioniert – unabhängig davon, ob Gemeinde, Stadt, Land oder Bund die Leistung organisiert.

Handlungsempfehlung: Gründe für Medienbrüche systematisch identifizieren und abbauen.

Dafür braucht es digitale Nachweise und Registerabrufe, den Abbau verzichtbarer Schriftformerfordernisse, integrierte Bezahlungsmöglichkeiten und die digitale Zustellung von Bescheiden. Auch verwaltungsintern müssen Anträge ohne Ausdruck oder manuelle Übertragung weiterverarbeitet werden, damit digitale Prozesse ihre Wirkung entfalten.

Gleichzeitig sollte der Bearbeitungsprozess für Bürger*innen transparent sein – mit Eingangsbestätigung, Bearbeitungsstatus, realistischen Zeitangaben und klaren Hinweisen zu nächsten Schritten. Nachreichungen, persönliche Vorsprachen und Rückfragen per Telefon werden so zur Ausnahme statt zur Regel.

3. Nutzung vereinfachen: Verwaltungsleistungen für das Smartphone gestalten

Für viele Bürger*innen bedeutet digitale Nutzung heute mobile Nutzung. Verwaltungsangebote müssen deshalb auch auf einem kleineren Bildschirm wie bei einem Smartphone oder Tablet zuverlässig funktionieren – ohne Wechsel auf Papier oder Laptop.

- **90%** der Mobile-Government-Nutzer*innen haben bisher Anliegen mobil nur vorbereitet. **56%** haben es vollständig über Smartphone oder Tablet erledigt.
- **28%** der mobilen Nutzer*innen berichten von Darstellungs- oder Bedienproblemen auf mobilen Geräten.
- **27%** werden auf nicht mobile Seiten oder PDF-Formulare weitergeleitet.
- **28%** nennen eine unklare Navigation als Schwierigkeit.
- **57%** wünschen sich die Möglichkeit, zwischendurch zu speichern und das Anliegen später an derselben Stelle fortzusetzen.

Handlungsempfehlung: Verwaltungsangebote konsequent für die mobile Nutzung entwickeln und testen.

Dazu gehören eine verständliche Navigation, mobil nutzbare Formulare, einfache Uploads und eine zuverlässige Authentifizierung. Der gesamte Prozess sollte auf Smartphone oder Tablet abgeschlossen werden können, ohne Wechsel auf nicht mobil optimierte Seiten, PDF-Formulare oder andere Geräte.

4. Digital ausweisen: Digitale Identität und Konten vereinfachen

Digitale Identifikation soll den Zugang vereinfachen, wird aber selbst häufig zur Nutzungshürde. Gleichzeitig erwarten Bürger*innen von Nutzer*innenkonten einen konkreten Komfortgewinn, etwa durch vorausgefüllte Daten und die Übersicht laufender Vorgänge. Bleibt eine der beiden Ebenen kompliziert oder unzuverlässig, entstehen dagegen Hürden.

- **52%** nennen den digitalen Ausweis als Barriere für eine (intensivere) Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen.
- **30%** der mobilen Nutzer*innen haben Probleme mit Online-Ausweis oder AusweisApp erlebt.
- **47%** wünschen sich vorausgefüllte Daten über ein Nutzer*innenkonto.

Handlungsempfehlung: Den digitalen Identitätsnachweis so gestalten, dass er kein Selbstzweck ist, sondern einen tatsächlichen Nutzen für die Menschen hat.

Er muss verständlich, einfach und mobil funktionieren. Nutzer*innenkonten sollten zusätzlichen Mehrwert schaffen: etwa durch vorausgefüllte Daten sowie eine Übersicht laufender Vorgänge. Besonders relevant sind häufige, alltagsnahe Anwendungsfälle, bei denen dieser Vorteil unmittelbar spürbar wird.

Übergreifendes Prinzip:

Qualität am Nutzungserlebnis messen

Ob Verbesserungen tatsächlich bei den Bürger*innen ankommen, lässt sich nicht allein daran messen, ob eine Verwaltungsleistung digital verfügbar ist. Entscheidend ist, ob Bürger*innen den digitalen Weg finden, verstehen und vollständig abschließen können.

Die Ergebnisse zeigen zugleich, dass eine digitale Abwicklung grundsätzlich positiv bewertet wird. Die Herausforderung liegt damit nicht allein in der Akzeptanz digitaler Verwaltung, sondern vor allem in der Qualität ihrer konkreten Ausgestaltung.

- **81%** sind mit ihrem digital abgewickelten Anliegen zufrieden, **52%** bewerten die digitale Abwicklung im Nachhinein positiver als zuvor erwartet. **94%** können sich vorstellen, auch künftig digitale Angebote zu nutzen.
- **29%** halten Online-Formulare der Verwaltung für verständlich, **21%** für unverständlich; jede*r Zweite ist unentschieden oder macht keine Angabe.
- **49%** in Österreich und **45%** in der Schweiz halten Online-Formulare für verständlich, das sind deutlich mehr Bürger*innen als in Deutschland.
- **63%** wünschen sich eine Checkliste aller benötigten Unterlagen sowie eine abschließende Prüfung, ob noch Unterlagen fehlen.
- **60%** wünschen sich einen Ausfüllassistenten, der Schritt für Schritt durch den Antrag führt und Vollständigkeit sowie Stimmigkeit der Angaben prüft.

Übergreifende Priorität: Den Erfolg digitaler Verwaltungsleistungen nicht allein an ihrer Verfügbarkeit, sondern an der Qualität des tatsächlichen Nutzungserlebnisses messen.

Werkzeuge für die Praxis: Auffindbarkeit und Verständlichkeit von Anträgen und Formularen sicherstellen, digitale Abschlussquoten, Abbruchgründe, mobile Nutzbarkeit, Zufriedenheit und Wiederverwendungsbereitschaft systematisch erfassen und für die Weiterentwicklung nutzen.

Konkrete Nutzungshilfen wie Checklisten, Vollständigkeitsprüfungen und Schritt-für-Schritt-Assistenten können zugleich dazu beitragen, die Qualität digitaler Anträge unmittelbar zu verbessern. Das Nutzungserlebnis wird damit zum übergreifenden Maßstab, anhand dessen sich Fortschritte in allen 4 Handlungsfeldern überprüfen lassen.

Impressum

Herausgeber*innen

Initiative D21 e. V.
Reinhardtstr. 38
10117 Berlin
www.InitiativeD21.de

Technische Universität München
School of Computation, Information
and Technology
Krcmar Lab
Friedrich-Ludwig-Bauer-Str. 5
85748 Garching bei München
www.winfobase.de

Schirmherr

Bundesministerium für Digitales
und Staatsmodernisierung
www.bmds.bund.de

Fachliche Premiumpartnerin

FITKO (Föderale IT-Kooperation)
www.fitko.de

Premiumpartner*innen

Accenture GmbH
www.accenture.de

adesso SE
www.adesso.de

Dataport AöR
www.dataport.de

Delos Cloud GmbH
www.deloscloud.de

EY GmbH & Co. KG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.de.ey.com

Fabasoftware Deutschland GmbH
www.fabasoftware.com/de

Fsas Technologies GmbH
<https://eu.fsastech.com>

Huawei Technologies
Deutschland GmbH
www.huawei.com/de

ING-DiBa AG
www.ing.de

Sopra Steria SE
www.sopraSteria.de

Classicpartner*innen

Bundeskanzleramt Österreich
www.bundeskanzleramt.gv.at

Bundesdruckerei-Gruppe
www.bundesdruckerei.de/de

Capgemini Deutschland GmbH
www.capgemini.de

Cassini Consulting AG
www.cassini.de

msg systems ag
www.msg.group/de

PricewaterhouseCoopers GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.pwc.de

VITAKO Bundes-
Arbeitsgemeinschaft der
Kommunalen IT-Dienstleister e. V.
www.vitako.de

Basicpartner*innen

dbb beamtenbund und tarifunion
www.dbb.de

DGB Bundesvorstand
www.dgb.de

Digitale Verwaltung Schweiz
www.digitale-verwaltung-schweiz.ch

Durchführendes Institut

Kantar GmbH
www.kantar.com/de

Projektleitung und Redaktion

Sandy Jahn, Initiative D21 e. V.
Paul Ruland, Initiative D21 e. V.
Esther Ecke, Initiative D21 e. V.
Prof. Dr. Dr. h.c. Helmut Krcmar, TUM
Lukas Daßler, TUM
Dr. Barbara Prommegger, TUM
Linda Paul, Kantar GmbH
Sarah Pleger, Kantar GmbH

Mit freundlicher Unterstützung
von Prof. Dr. Andreas Hein,
Universität St. Gallen

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Initiative D21 e. V.
Esther Ecke
Telefon 030 7675853-57
presse@InitiativeD21.de

Gestaltung

Silke Wohner
www.silkewohner.com

Druck

Schmekies, Medien & Druck
www.schmekies.de



Alle Grafiken der Studie sowie
ein Quellenverzeichnis finden Sie
über diesen QR-Code.



eGovernment MONITOR 2026, durchgeführt von Kantar für Initiative D21
und TUM, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0
International Lizenz, Ausnahmen bilden die aufgeführten Bilder.
September 2026

BILDNACHWEISE

Seite 4, Portraitbild: © BMDS | Woithe
Seite 26, Portraitbild: © FITKO | Christof Mattes
Seite 31, Portraitbilder: © ZLB

