

Bremen/Schleswig-Holstein

## E-Government zugänglich machen

**[17.10.2022] Digitale Verwaltungsdienste in Deutschland werden zu wenig genutzt – und es gibt zu starke Unterschiede zwischen einzelnen Ländern, so der eGovernment Monitor 2022. Bremen und Schleswig-Holstein schneiden vergleichsweise gut ab. Die Zugänglichkeit zu Online-Diensten scheint dabei ein Faktor zu sein.**

In Deutschland ist die Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen weiterhin verhalten: Mehr als die Hälfte der Bevölkerung nutzt Verwaltungsleistungen weiterhin analog und nur rund 54 Prozent der Bürgerinnen und Bürger wickeln ihre Verwaltungsangelegenheiten digital ab. Zu diesem Ergebnis kommt der jüngst erschienene eGovernment Monitor 2022 der Initiative D21 und der Technischen Universität München ([wir berichteten](#)). Im Vergleich zur Vorjahresstudie ([wir berichteten](#)) zeigten sich hinsichtlich der Nutzerzahlen und -zufriedenheit größere Unterschiede zwischen den Bundesländern.

Der Stadtstaat Bremen belegt gemäß eGovernment Monitor bei der Nutzerzufriedenheit den Spitzenplatz aller Bundesländer: 69 Prozent der Befragten sind laut Studie mit dem Online-Angebot der bremischen Verwaltung zufrieden. Auch bei den Nutzerzahlen lag Bremen nach Hamburg auf einem der vorderen Plätze. 60 Prozent der befragten Bremerinnen und Bremer haben in den vergangenen zwölf Monaten mindestens einen Online-Dienst der Verwaltung genutzt. Dies liege auch daran, dass der Stadtstaat bei der Entwicklung von Online-Diensten immer das Ziel verfolge, nützliche Angebote zu schaffen, erklärte Staatsrat Martin Hagen in Reaktion auf die Studie.

### **Angebote müssen Mehrwert bieten**

Bürgerinnen und Bürger sollten von den Online-Diensten einen echten Mehrwert haben. In erster Linie gehe es um Zeitersparnis, aber auch um eine erreichbare, moderne und schnelle Verwaltung. Daher fokussiere man sich in Bremen auf die stark nachgefragten Leistungen, so Hagen. Jedoch zeige der eGovernment Monitor auch, warum die Nutzerzahlen in Deutschland im Vergleich zu Österreich und der Schweiz niedriger sind. Vielen Menschen seien die Online-Angebote im Netz nicht bekannt oder würden nicht gefunden, häufig seien Online-Angebote der Verwaltung auch noch zu kompliziert. Daher, so Martin Hagen, müsse es das Digitalisierungsziel sein, Online-Leistungen zu vereinfachen. Dies trage zur Nutzerzufriedenheit bei, wie der eGovernment Monitor gezeigt habe.

Schleswig-Holstein wurde vom eGovernment Monitor bei der Nutzung digitaler Verwaltungsleistungen als „Aufsteiger des Jahres“ gewürdigt. Dort liegt die E-Government-Nutzung laut der Studie bei 59 Prozent – neun Prozent höher als noch vor einem Jahr. Auch Digitalisierungsminister Dirk Schrödter betonte die Wichtigkeit des einfachen Zugangs: Eine moderne öffentliche Verwaltung zeichne es aus, dass Bürgerinnen und Bürger jederzeit und vor allem unkompliziert Zugang zu den Leistungen des Staates haben. Daher setze die Landesregierung darauf, Serviceangebote von Verwaltungen im Internet deutlich auszuweiten und Barrieren auf dem Weg zur Digitalisierung abzubauen.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Bremen, eGovernment MONITOR 2022, Schleswig-Holstein