

Bitkom

## Lücke zwischen Wunsch und Umsetzungsstand

**[09.10.2024] Im Vorfeld der Smart Country Convention hat der Bitkom eine Umfrage zur Verwaltungsdigitalisierung veröffentlicht. Demnach fordern Bürger verstärkt digitale Angebote, die Umsetzung hinkt aber hinterher: Nur 15 Prozent haben bisher eine Verwaltungsleistung online beantragt, und von diesen war nur ein Drittel zufrieden.**

Die Smart Country Convention ([SCCON](#)) in Berlin setzt vom 15. bis 17. Oktober 2024 den Fokus auf die Digitalisierung von Verwaltungen, Städten und Gemeinden. Mit über 15.000 Teilnehmenden aus Politik, Wirtschaft und dem öffentlichen Sektor ist die SCCON nach eigenen Angaben das zentrale Event für die digitale Transformation der Verwaltung in Deutschland. Der Digitalverband [Bitkom](#) – Mitausrichter und Organisator der SCCON – hat im Vorfeld eine [Umfrage](#) durchgeführt. Diese zeigt, dass der Wunsch der Bürgerinnen und Bürger nach digitalen Verwaltungsangeboten hoch ist, die tatsächliche Umsetzung jedoch hinterherhinkt. Nur 15 Prozent der Befragten haben bisher eine Verwaltungsleistung online beantragt, und von diesen war lediglich ein Drittel mit dem digitalen Angebot zufrieden. Besonders hoch ist die Nachfrage nach Onlinediensten in Bereichen wie der Beantragung des Personalausweises, der Führerscheinbeantragung und der Wohnsitzmeldung. Lediglich bei sensiblen Vorgängen wie Eheschließung, Scheidung und Strafanzeigen bevorzugt die Mehrheit den Gang zur Behörde.

### Technisch gut, aber zu wenig bekannt

Trotz der Verfügbarkeit des digitalen Personalausweises nutzen ihn bisher nur 15 Prozent der Bevölkerung. Diese geringe Nutzung könnte auf fehlendes Wissen über die Möglichkeiten und eine komplizierte Handhabung zurückzuführen sein, denn 36 Prozent der Befragten empfinden die Nutzung als zu komplex. Bitkom-Präsident Ralf Wintergerst betonte die Notwendigkeit, die digitalen Angebote besser zu vermarkten und bekannter zu machen: „Der digitale Personalausweis ist eine hervorragende technische Lösung, aber die Einsatzmöglichkeiten sind vielen schlicht unbekannt.“

### Künstliche Intelligenz: Wunsch und Skepsis

Ein weiteres zentrales Thema in der Diskussion um die Digitalisierung der Verwaltung ist der Einsatz von Künstlicher Intelligenz (KI). Knapp zwei Drittel (61 Prozent) der Befragten befürworten den verstärkten Einsatz von KI in Behörden, um Prozesse zu beschleunigen und effizienter zu gestalten. Insbesondere jüngere Menschen (53 Prozent der 18- bis 29-Jährigen) würden es vorziehen, mit einem KI-Chatbot statt mit einem Menschen zu kommunizieren, um Wartezeiten zu vermeiden oder um unabhängig von Öffnungszeiten zu sein. Ebenfalls 61 Prozent der Befragten äußern die Sorge, dass in Zukunft KI-basierte Systeme ohne menschliche Kontrolle über wichtige Entscheidungen, wie die Bearbeitung von Anträgen, bestimmen könnten.

### Vorreiter und Lösungen im Fokus

Die Bitkom-Umfrage zeigt klar, dass die Bevölkerung sich eine schnellere Digitalisierung der Verwaltung wünscht. Während erste Fortschritte erkennbar sind, bleibt viel Raum für Verbesserung, insbesondere im

Bereich der Onlinedienstleistungen. Unter dem Motto Stadt.Land.Tech werden im Rahmen der SCCON Chancen und praktische Lösungen für eine digitale(re) Verwaltung vorgestellt. Vertreter der Politik, darunter auch Bundesminister wie Volker Wissing und Nancy Faeser, sowie zahlreiche internationale Gäste, etwa aus Lettland, werden teilnehmen. Das diesjährige Partnerland der Veranstaltung, Lettland, wird oft als Vorbild genannt. Dies ging aus der Bitkom-Studie hervor. Demnach sind die baltischen Staaten für 81 Prozent der Deutschen ein Beispiel für erfolgreiche Digitalisierung der Verwaltung. Gatis Ozols, stellvertretender Staatssekretär für digitale Transformation in Lettland, betont die Vorteile der Digitalisierung: mehr Effizienz, besserer Zugang zu Dienstleistungen und ein geringerer administrativer Aufwand.

(sib)

Stichwörter: Messen | Kongresse, #SCCON24, Bitkom, Smart Country Convention