

Digitale Verwaltung überzeugt - wenn Menschen sie nutzen

29.9.2026 - Ulrich Marsch | Technische Universität München

81 Prozent derjenigen, die ihr letztes Behördenanliegen digital erledigt haben, waren damit zufrieden. Trotzdem sehen nur 15 Prozent ihre Erwartungen an eine moderne digitale Verwaltung erfüllt. Ein Grund: Nur jeder Vierte kann sein Anliegen vollständig online erledigen. Viele kennen die digitalen Angebote nicht. Das zeigt der eGovernment MONITOR 2026, eine repräsentative Befragung zur digitalen Verwaltung der Initiative D21 und der Technischen Universität München (TUM), durchgeführt von Kantar.

Digitale Verwaltung übertrifft die analoge, zumindest aus Sicht derer, die sie nutzen. Das zeigt die jährliche Befragung für den eGovernment MONITOR. 81 Prozent der Menschen, die ihr letztes Anliegen ganz oder teilweise digital abgewickelt haben, waren mit dem Ergebnis zufrieden. Bei rein analoger Abwicklung waren es 64 Prozent. Viele fanden die Erfahrung sogar besser als erwartet und würden beim nächsten Mal wieder den digitalen Weg wählen. Diese Erfahrung machen aber noch viel zu wenige Menschen: Die Hälfte hat ihr letztes Anliegen rein offline erledigt. Nur ein kleiner Teil hat sich bewusst gegen den digitalen Weg entschieden. Die meisten gingen davon aus, dass es kein digitales Angebot gibt, oder fanden es nicht.

Im Alltag längst digital, beim Amt noch selten

Die Ergebnisse des eGovernment MONITORs zeigen: Im Vergleich, wie sehr Digitalisierung den Alltag in verschiedenen Bereichen erleichtert (etwa bei Bankgeschäften, beim Einkaufen oder bei der Mobilität), liegt die Verwaltung deutlich zurück. Beim Onlinebanking ist die digitale Abwicklung für die meisten längst selbstverständlich. Bei Behörden ist davon wenig zu spüren, dabei kommen die einzelnen Angebote gut an, sobald man sie nutzt.

„Für Überweisungen, Adressänderungen oder Daueraufträge braucht seit Jahren niemand mehr in die Filiale zu gehen und daran haben sich die Menschen gewöhnt. An diesen einfachen Dingen des Alltags messen sie inzwischen auch die Verwaltung. Wer ein digitales Angebot findet und sein Anliegen von Anfang bis Ende online erledigen kann, ist zufrieden. Nur passiert das noch zu selten, um den Alltag spürbar leichter zu machen“, sagt Lena-Sophie Müller, CEO der Initiative D21.

Was die Menschen erwarten - und was sie bekommen

Was die Menschen von einer digitalen Verwaltung erwarten, ist klar: Rund zwei Drittel wünschen sich, dass sie so einfach funktioniert wie digitale Angebote aus der Privatwirtschaft, von sich aus über verfügbare Online-Leistungen informiert und neue Technologien wie Künstliche Intelligenz nutzt, um effizienter zu arbeiten. Erfüllt sehen diese Erwartungen derzeit nur 15 Prozent. Das dürfte auch an der Reichweite liegen: Nur rund ein Viertel konnte sein letztes Anliegen vollständig online erledigen. Die gute Erfahrung bleibt die Ausnahme.

„Jeder gelungene Kontakt mit einer Behörde zahlt auf das Vertrauen ein. Damit sich im Gesamtbild etwas bewegt, müssen aber genug Menschen diese Erfahrung auch machen. Solange nur ein Viertel sein Anliegen von Anfang bis Ende digital erledigen kann, bleiben die guten Einzelerfahrungen folgenlos“, sagt Helmut Krcmar, emeritierter Professor für Wirtschaftsinformatik an der TUM und Mitherausgeber des eGovernment MONITOR.

Es reicht nicht, digitale Angebote bereitzustellen

Digitale Angebote entfalten laut der Studie ihre Wirkung erst, wenn Menschen sie kennen, finden und ihr Anliegen damit vollständig erledigen können. Die Ergebnisse des eGovernment MONITORs zeigen, dass genau hier weiterhin Hürden bestehen. Viele wissen nicht, dass für ihr Anliegen bereits ein Online-Angebot verfügbar ist, finden dieses nicht oder können den Vorgang nicht durchgängig digital abschließen. Hinzu kommen Defizite bei der mobilen Nutzbarkeit sowie Hürden rund um die digitale Identifikation.

„Zu oft entstehen digitale Verwaltungsangebote immer noch aus der internen Logik von Behörden oder Ministerien heraus. Der Ansatz muss umgekehrt sein: erst verstehen, was Menschen brauchen, dann bauen. Der Maßstab ist, ob der Alltag dadurch leichter wird, und der eGovernment MONITOR liefert dafür Jahr für Jahr die Belege“, sagt Marc Reinhardt, Präsident der Initiative D21.

Wissenschaft zum Anfassen und Mitmachen: Durch Public Engagement fördern wir den offenen Diskurs zwischen Forschung und Öffentlichkeit. Erleben Sie inspirierende Vorträge, Projekte und Veranstaltungen.

Mehr zu Public Engagement

<https://www.tum.de/aktuelles/alle-meldungen/pressemitteilungen/details/digitale-verwaltung-ueberzeugt-wenn-menschen-sie-nutzen>