

Digitalisierungsmonitor 2021

Digitalisierung und Corona-Pandemie

Repräsentative forsa-Studie im Auftrag der
FDP-Fraktion im Deutschen Bundestag
15. Juni 2021



Vorwort

Dr. Marco Buschmann

Erster Parlamentarischer Geschäftsführer
der FDP-Fraktion im Deutschen
Bundestag



Die Deutschen sind immer unzufriedener mit der Digitalpolitik der Großen Koalition. Die letzten 15 Monate Corona-Pandemie haben die Defizite in der Digitalisierung wie durch ein Brennglas offengelegt. **Vor allem beim Staat hinkt die Digitalisierung hinterher:** Zentrale Dienstleistungen wie die Ausstellung eines neuen Personalausweises oder die Anmeldung eines Pkws werden noch immer mit Stift und Stempelkissen ausgeführt. Auch beispielsweise die Online-Buchung eines Impftermins stellt viele Bürger vor große Herausforderungen.

All das hat die Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag in ihrem **vierten Digitalisierungsmonitor** erfragt. Wir wollten von den Menschen wissen: Wo hakt es bei der Digitalisierung und besonders bei der digitalen Verwaltung? Was sind die größten Probleme? Um Antworten zu erhalten, haben wir zusammen

mit dem Meinungsforschungsinstitut forsa genau danach gefragt. Die Ergebnisse sind deutlich: Während der Corona-Pandemie haben alle gespürt, was Digitalisierung im privaten und beruflichen Alltag alles **Positives** für uns tun kann. Und was fehlt, wenn Digitalisierung fehlt.

Bei der **digitalen Verwaltung** sind die Defizite eklatant. Deutschland gehört in diesem Bereich im europäischen Vergleich zu den Schlusslichtern. Das liegt aber nicht an den Bürgerinnen und Bürgern: Sie sind mehr als bereit für eine digitale Verwaltung. **90 Prozent der Menschen wollen** zukünftig ihre Anliegen komplett online erledigen und stehen dafür in den Startlöchern. Der Staat muss nun endlich den Startschuss geben und seine Verwaltung fit für das 21. Jahrhundert machen.

Noch viel gravierender sind die Mängel bei der Digitalisierung des **Gesundheitswesens.**

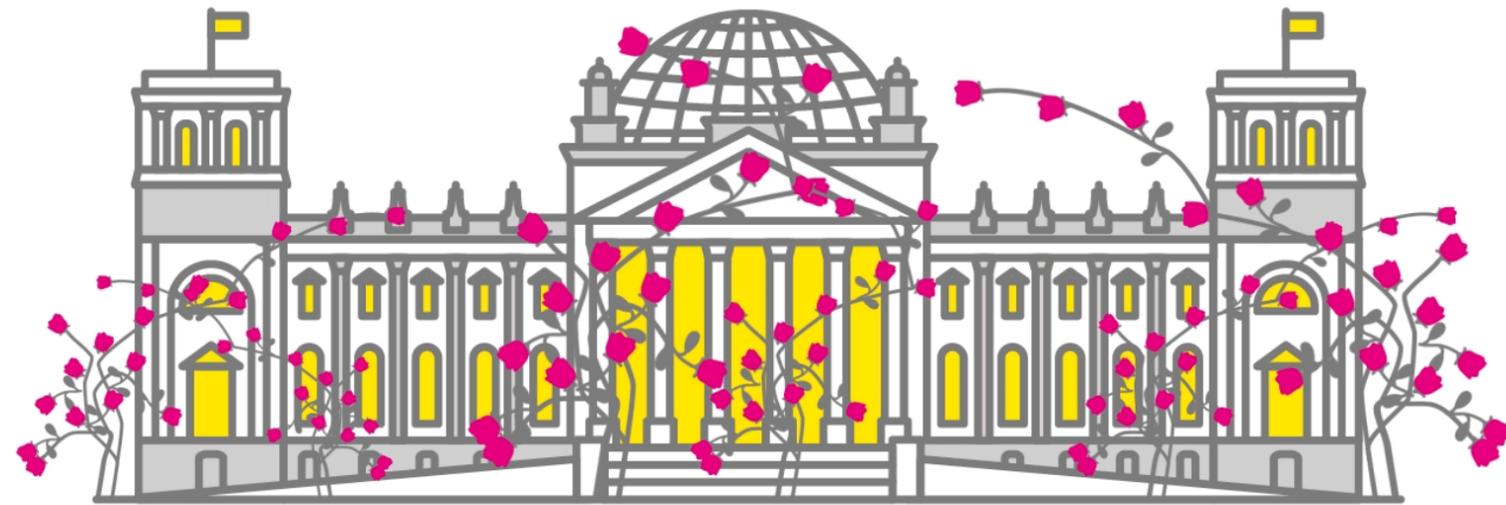
Dies zeigt sich besonders in der **Pandemiebekämpfung**: Kontakte werden analog per Telefon und Fax nachverfolgt, Impftermine über Telefonhotlines angeboten, und der versprochene digitale Impfausweis wird per Post verschickt. So hat die **fehlende staatliche digitale Infrastruktur** die Pandemiebekämpfung immens ausgebremst. Davon sind mehr als drei Viertel der Befragten überzeugt. Hier muss der Bremsklotz endlich gelöst und mit Hilfe eines Digitalpakts für das Gesundheitswesen mehr Tempo aufgenommen werden.

Aber auch die massiven Versäumnisse bei der **digitalen Bildung** sind im letzten Jahr noch deutlicher geworden. So ist Schule unter Corona-Bedingungen vor allem eines: ein Trauerspiel. Lehrer, Eltern und Kinder pendeln seit über einem Jahr zwischen Lockdown sowie Wechsel- und Distanzunterricht hin und her. Neun von zehn Befragte erklären, dass unsere Lehrkräfte nicht gut auf den Einsatz digitaler Lern- und Lehrmethoden

vorbereitet sind. Diese Einschätzung ist im Vergleich zum letzten Jahr noch einmal deutlich angestiegen. Es reicht nicht, einfach nur mehr Gelder zur Verfügung zu stellen, **Bund und Länder müssen endlich enger zusammenarbeiten**, damit es bei der digitalen Bildung an unseren Schulen schnell vorangeht.

Der diesjährige **Digitalisierungsmonitor** bietet noch viele weitere spannende Zahlen und Fakten zu den Problemen und Wünschen der Deutschen bei der Digitalisierung. Auch zeitliche Entwicklungen werden abgebildet – wie haben sich die Erfahrungen mit der Digitalisierung vor der Corona-Krise, nach einem halben Jahr und nach 15 Monaten Corona-Krise verändert. Es wird deutlich, in welchen Bereichen die Bürger **Chancen und Defizite** sehen, was die Große Koalition alles sträflich vernachlässigt hat und welche **Lösungen die Freien Demokraten im Deutschen Bundestag** bieten.

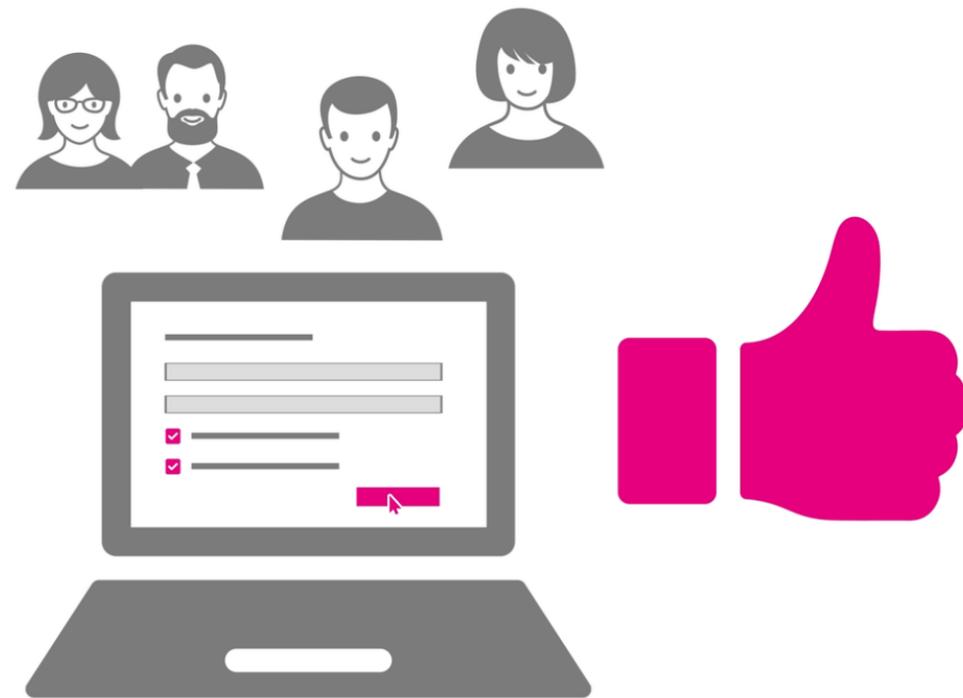
01 Bundesregierung verharrt im Dornröschenschlaf



Fast 9 von 10 Deutschen haben den Eindruck, dass die **Politik zu wenig tut**, um die Bevölkerung auf das digitale Zeitalter und die damit verbundenen Folgen vorzubereiten.

2018	2019	2020	2021
83 %	83 %	84 %	88 %

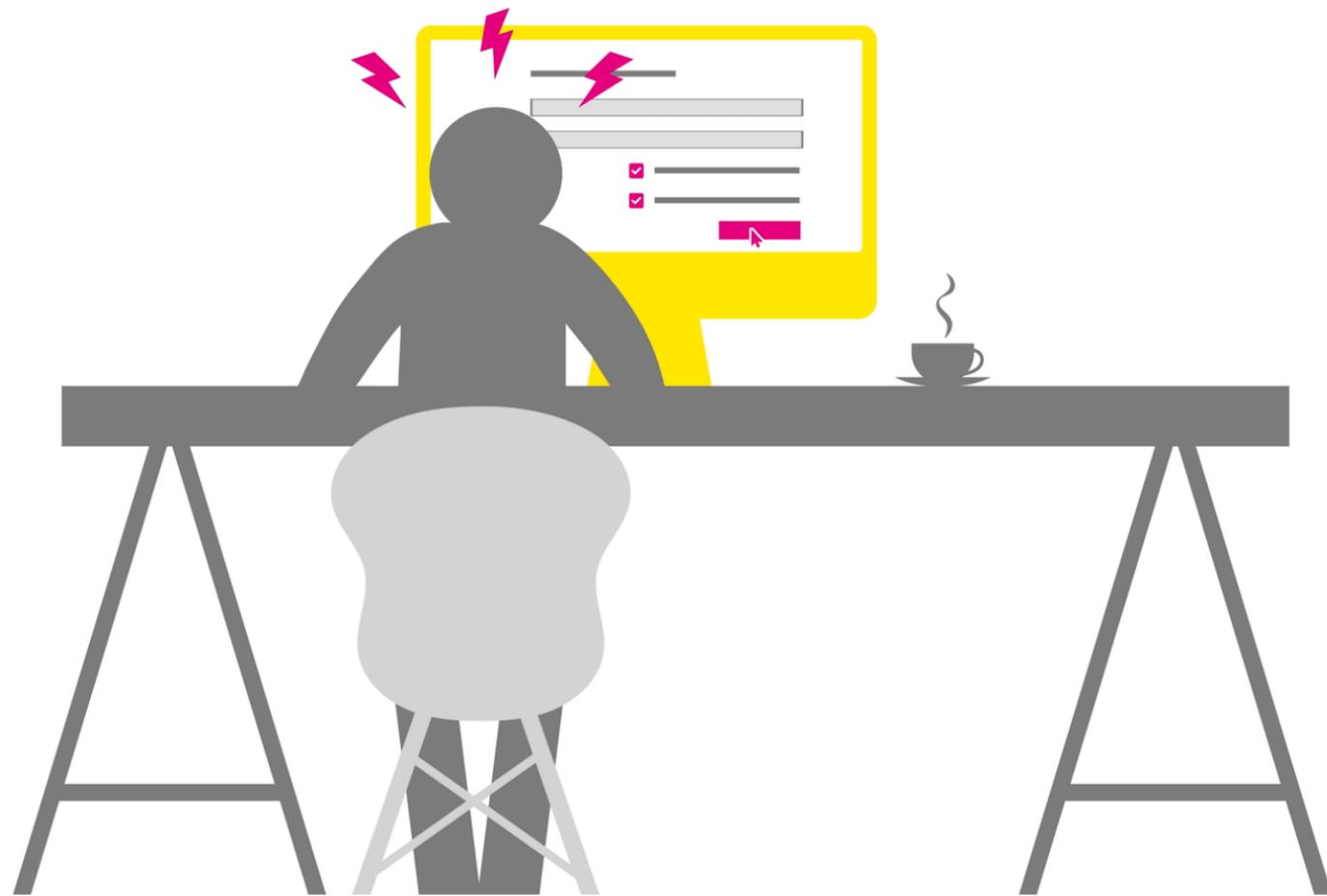
02 Große Bereitschaft zur Nutzung von Online-Dienstleistungen



86 %

der Menschen planen, **künftig Online-Dienstleistungen der Behörden zu nutzen** – unabhängig davon, ob sie damit bereits Erfahrung haben oder nicht.

03 Digitale Verwaltungsdienstleistungen: ungenügend

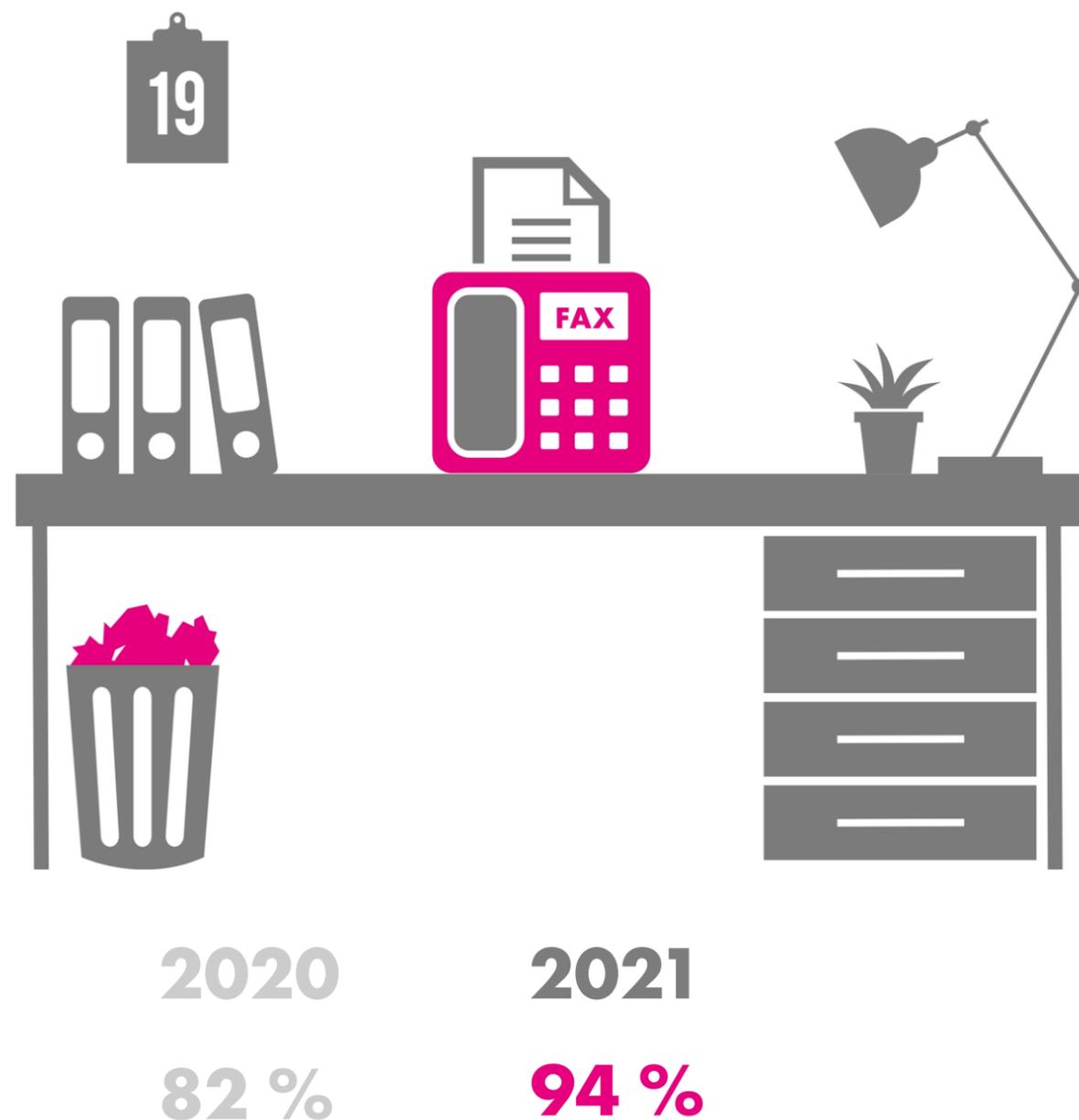


Mehr als die Hälfte (55 %) der Internetnutzer ist mit dem **Angebot der Online-Dienstleistungen der Behörden nicht so zufrieden bzw. unzufrieden.**

Dies ist der Höchstwert seit 2018:

2018	2020	2021
37 %	44 %	55 %

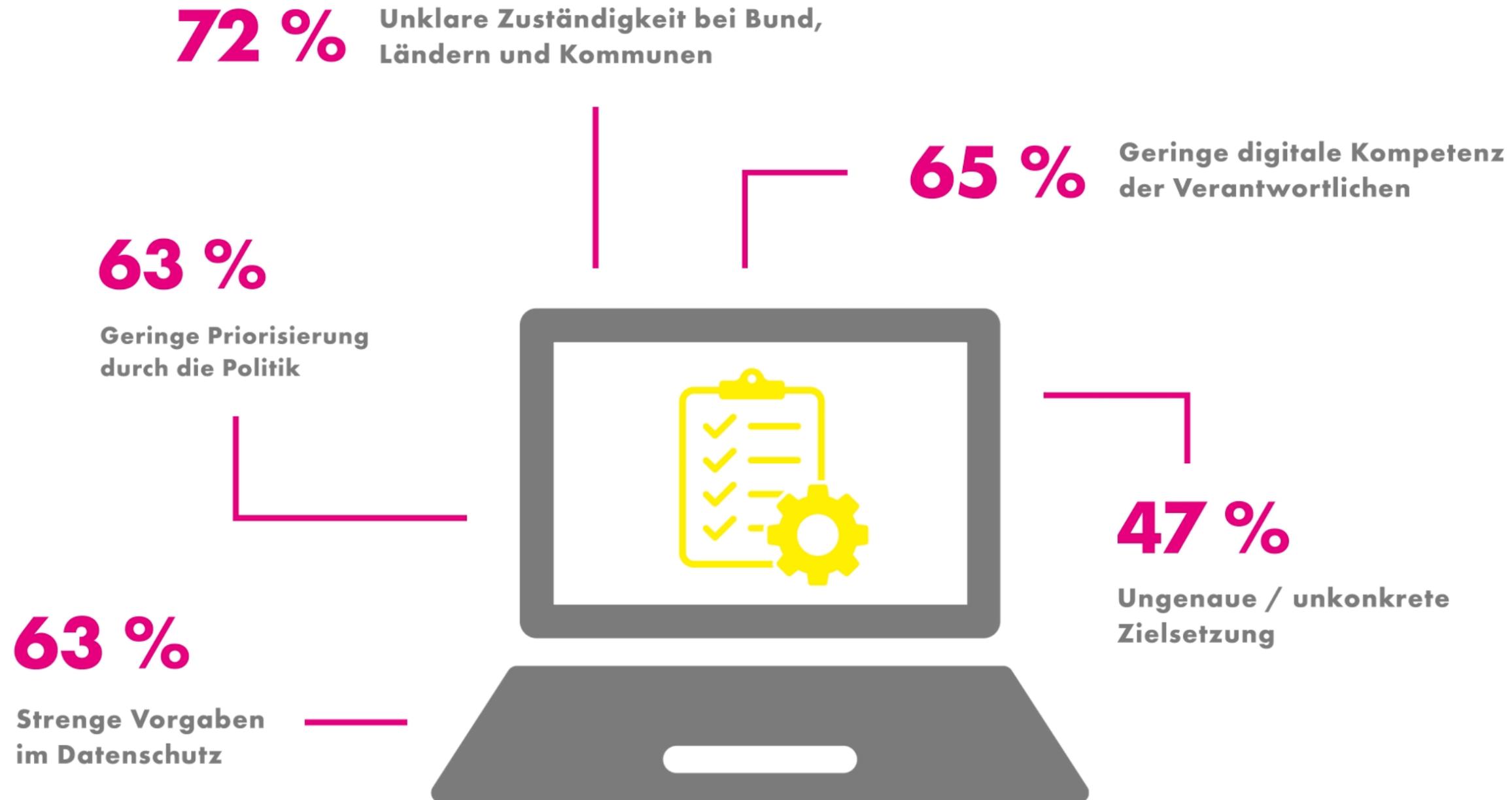
04 Aktenordner und Faxgeräte weiterhin Goldstandard der digitalen Verwaltung



Fast alle Bürgerinnen und Bürger (94 %) spüren die **gravierenden Defizite**, die die Corona-Pandemie in der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung offengelegt hat.

Im Vergleich zum Vorjahr ist das ein **Zuwachs von 12 Prozentpunkten**.

05 Probleme bei der digitalen Verwaltung sind hausgemacht



06 Top 5-Wünsche der Bürgerinnen und Bürger an eine digitale Verwaltung

1 Zentrales
Online-Verwaltungsportal

86 %



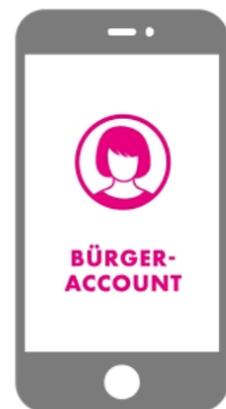
2 Digitale Beantragung
Reisepass/Personalausweis

82 %



3 Digitale An-/Abmeldung
Wohnsitz

78 %



4 „Bürger-Account“
für Datenaustausch

67 %



5 „Wallet“/digitale Brieftasche
für Urkunden, Dokumente

55 %

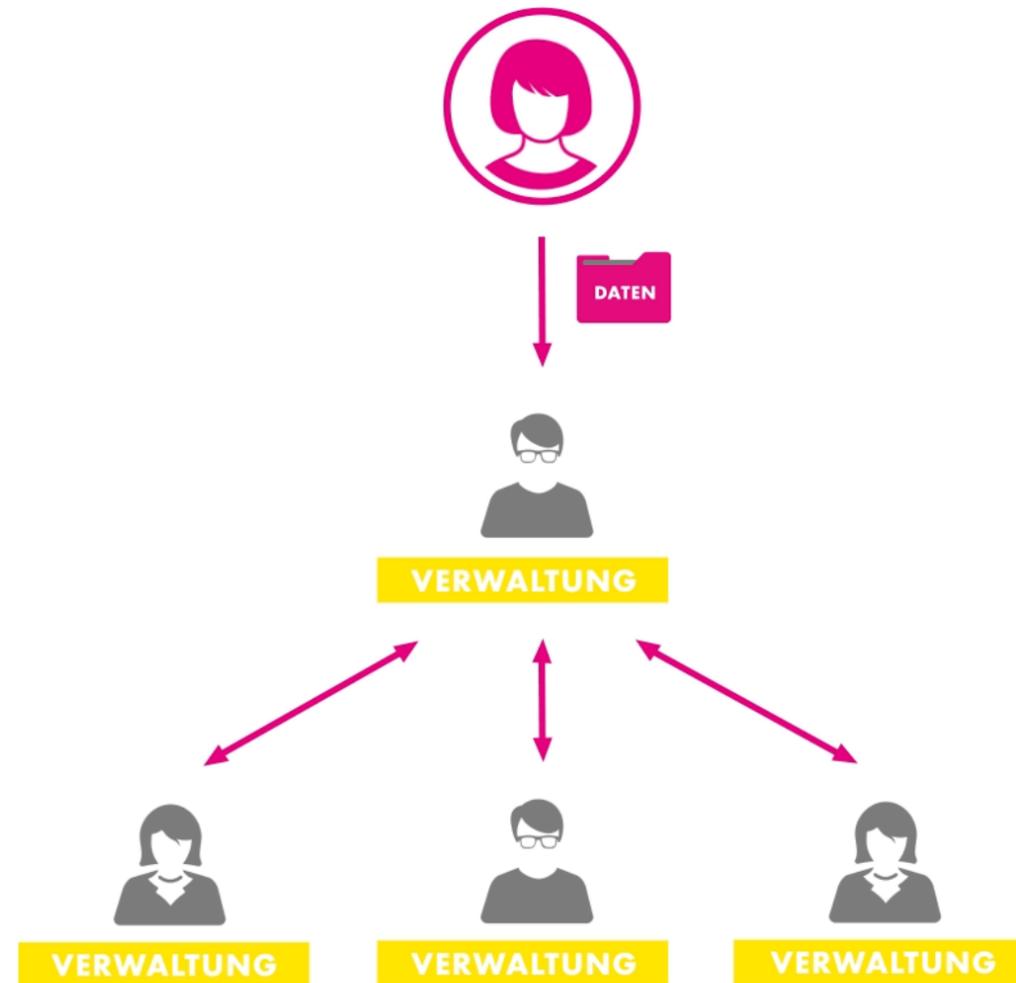
07 Raus aus dem Verwaltungs-Dschungel



90 %

9 von 10 Bürgern fänden es gut, wenn sie die **Verwaltung** in bestimmten Lebenssituationen (z.B. Heirat, Geburt) **proaktiv über Online-Dienstleistungen informieren** würde.

08 Bürokratische Fesseln ablegen



60 %

der **Selbständigen** fänden es gut oder sehr gut, wenn Behörden **Daten zum Unternehmen über digitale Schnittstellen austauschen** und somit Doppelabfragen vermieden würden.

Die Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag fordert die **Einführung des Once-Only-Prinzips**.

09 Mangelnde Digitalisierung als Bremsklotz der Pandemiebekämpfung



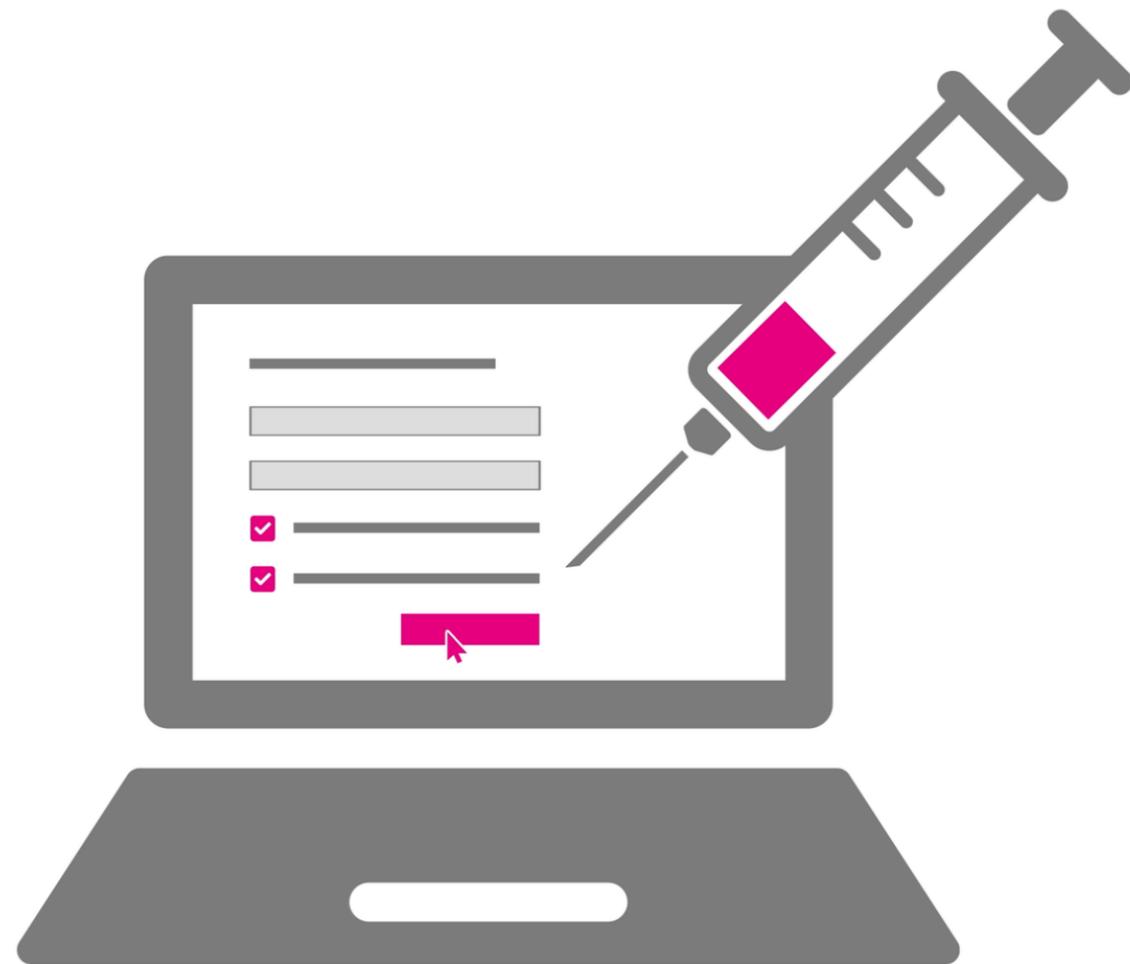
76 %

der Bürger sehen die **mangelnde Digitalisierung von Prozessen im Gesundheitssystem**

(z.B. Kontaktnachverfolgung, Impfmanagement) als Bremsklotz in der Pandemiebekämpfung.

Abhilfe kann hier die Weiterentwicklung der vorhandenen App zur **Corona-Warn-App 2.0** schaffen, wie sie die Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag fordert.

10 Per Klick zur Impfung? Leichter gesagt als getan



42 %

der Menschen hatten **Probleme, online einen Impftermin zu vereinbaren**. Die Impfung ist damit nicht nur einen Maus-Klick entfernt.

Ein **nationales Impfportal**, wie es die Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag bereits im März 2021 gefordert hat, könnte hier Abhilfe schaffen.

11 Digitale Verwaltung – im Schneckentempo in die Zukunft

63 %

Fast zwei Drittel der Bürger glauben, dass erst **in 10 Jahren oder noch später** ein Großteil der **Verwaltungsanliegen vollständig online** zu erledigen sein wird.



12 Digitale Schulbildung bleibt Ankündigungsprosa



Die **Unzufriedenheit mit der digitalen Schulbildung** hat im Corona-Jahr erneut stark zugenommen.

Mehr als 4 von 5 Deutschen (85 %) sagen, die **politisch Verantwortlichen kümmern sich nicht genug um die digitale Bildung** an Schulen.

2018	2019	2020	2021
69 %	71 %	80 %	85 %

13 Digitaler Unterricht – weiterhin mangelhaft



Auch ein Jahr nach Pandemie-Beginn sind **Lehrerinnen und Lehrer nicht so gut bzw. schlecht auf den digitalen Unterricht vorbereitet.**

Diese Auffassung vertreten 90 % der Befragten.

Die Fraktion der Freien Demokraten im Deutschen Bundestag fordert einen **Digitalpakt 2.0.**

2018	2019	2020	2021
72 %	78 %	88 %	90 %

Wir müssen endlich schnell und agil handeln:



Digitalministerium



Universelle
"Deutschland-App"



Wettbewerbs-Turbo beim Ausbau
der digitalen Infrastruktur



KI-Roadmap
für die Verwaltung

Zum Digitalisierungsmonitor 2021

Der Digitalisierungsmonitor wird seit 2018 im jährlichen Abstand erhoben. Für den Digitalisierungsmonitor 2021 befragte das Meinungsforschungsinstitut forsa im Auftrag der FDP-Fraktion im Deutschen Bundestag insgesamt 1.006 Bürger ab 18 Jahren, die nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählt wurden. Die Erhebung wurde mithilfe computergestützter Telefoninterviews durchgeführt.

Die ermittelten Ergebnisse können mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland übertragen werden.