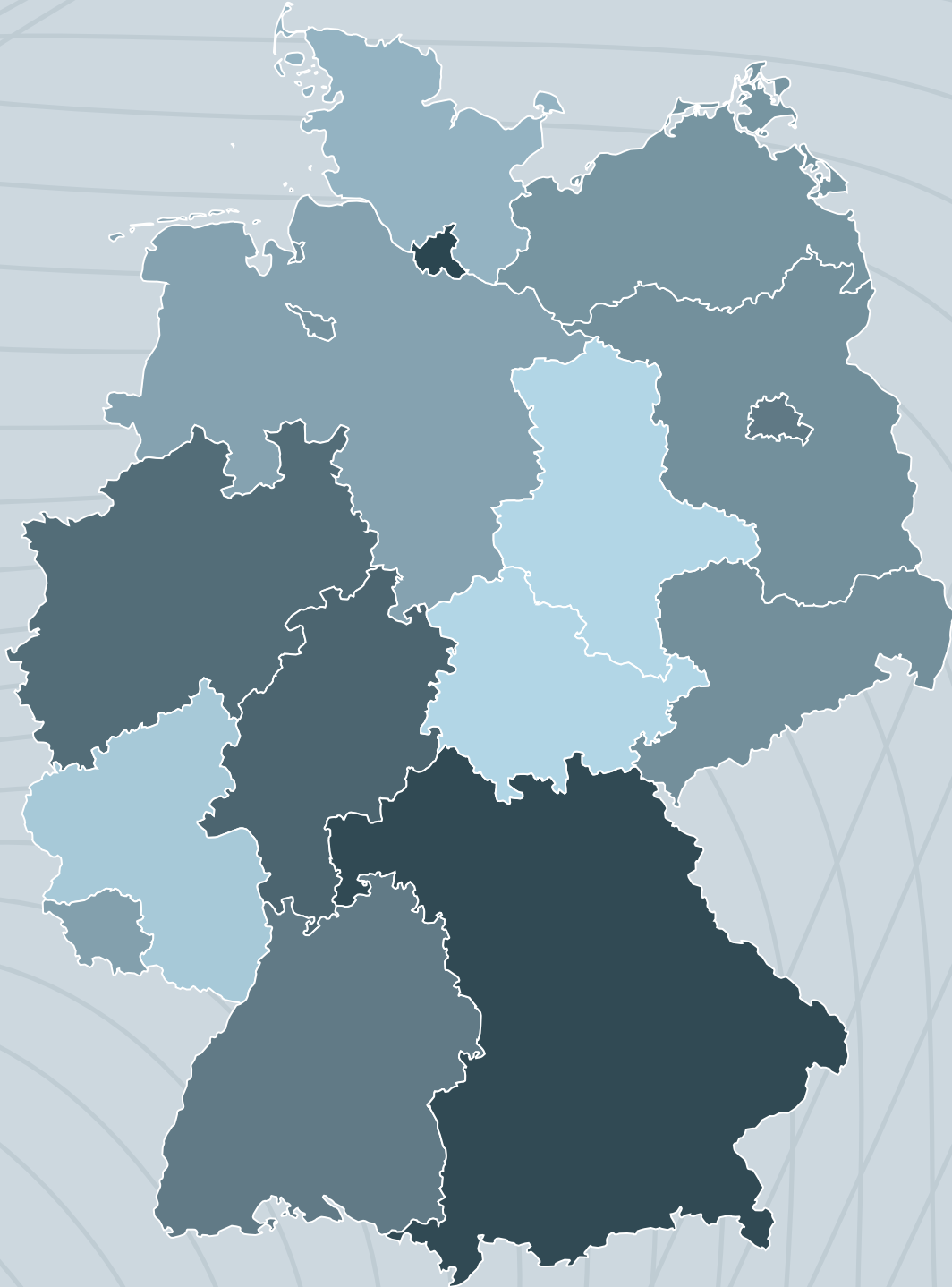




Kompetenzzentrum
Öffentliche IT

DIGITALE VERWALTUNG



**DEUTSCHLAND-INDEX
DER DIGITALISIERUNG 2025**

Impressum

Autorin:

Nicole Opiela

Gestaltung:

Reiko Kammer

Umsetzung Onlinetool:

Fabian Manzke

Herausgeber:

Kompetenzzentrum Öffentliche IT
Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme FOKUS
Kaiserin-Augusta-Allee 31, 10589 Berlin
Telefon: +49-30-3463-7173
Telefax: +49-30-3463-99-7173
info@oeffentliche-it.de
www.oeffentliche-it.de
www.fokus.fraunhofer.de

1. Auflage Juni 2025

Sofern nicht anders gekennzeichnet, ist das letzte Abrufdatum der Onlinequellen der 16.06.2025.

Empfohlene Zitierweise:

Opiela, Nicole, 2025: »Deutschland-Index der Digitalisierung 2025: Digitale Verwaltung«, Berlin: Kompetenzzentrum Öffentliche IT, <https://www.oeffentliche-it.de/deutschland-index/>.

Dieses Werk steht unter einer Creative Commons Namensnennung 3.0 Deutschland (CC BY 3.0) Lizenz. Es ist erlaubt, das Werk bzw. den Inhalt zu vervielfältigen, zu verbreiten und öffentlich zugänglich zu machen, Abwandlungen und Bearbeitungen des Werkes bzw. Inhaltes anzufertigen sowie das Werk kommerziell zu nutzen. Bedingung für die Nutzung ist die Angabe der Namen der Autor:innen sowie des Herausgebers.

Von uns verwendete Zitate unterliegen den für die Quelle geltenden urheberrechtlichen Regelungen.

Themenfeld III: Digitale Verwaltung

Wo sind Behörden am fortschrittlichsten?

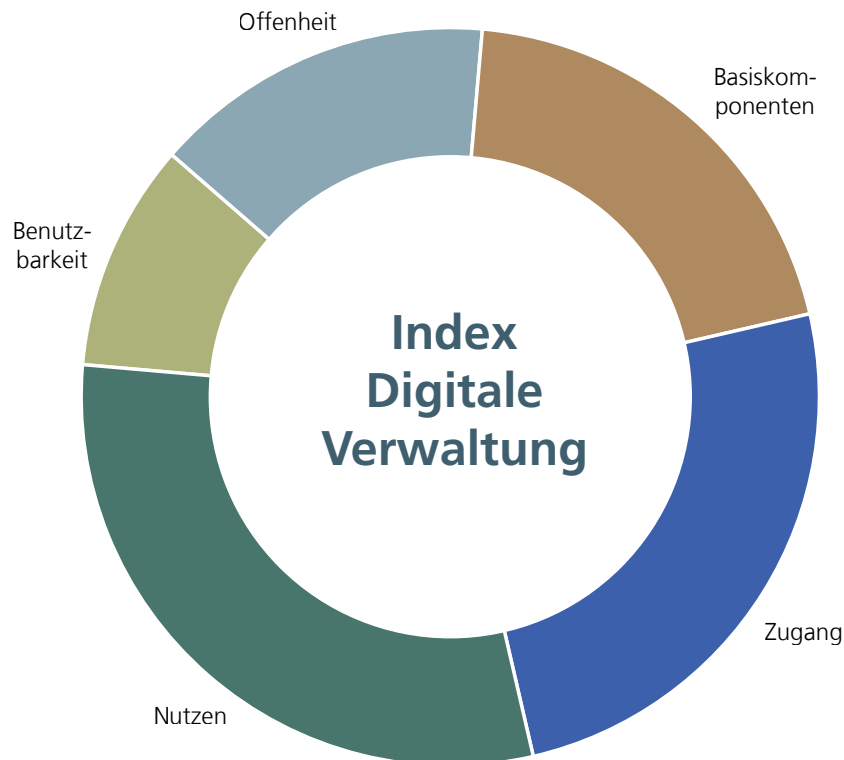


Abbildung 1: Zusammensetzung des Index Digitale Verwaltung

Die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung ist eine notwendige Voraussetzung für die Bewältigung gesellschaftlicher Herausforderungen. Nicht nur Bürger:innen, auch Verantwortliche in der öffentlichen Verwaltung sprechen dieser immer häufiger die Fähigkeit ab, handlungsfähig zu sein und angemessen auf bestehende Herausforderungen reagieren zu können (dbb 2024). Groß angelegte Reformprojekte wie das Onlinezugangsgesetz (OZG) haben die Verwaltungsdigitalisierung erheblich vorangebracht, in der öffentlichen Wahrnehmung jedoch noch nicht die entscheidende Wende einläuten können. Nachdem mithilfe des OZG vorrangig die Beantragung staatlicher Leistungen, sprich das Frontend gegenüber Bürger:innen und Unternehmen, digital umgesetzt wurde, gehen aktuelle Vorhaben deutlich weiter, indem Digitalisierung und Staatsmodernisierung konsequent zusammengedacht werden. Nicht umsonst ist

deshalb in dieser Legislaturperiode erstmalig auf Bundesebene ein eigenständiges Ministerium mit dem Thema Digitalisierung in Verbindung mit Staatsmodernisierung betraut worden. Auch das Grundgesetz soll angepasst werden, um verbindlich einheitliche (technische) Standards vorgeben und Lösungen zentral bereitstellen zu können. Dies mag auch eine Folge aus den Erfahrungen mit dem Efa-Prinzip sein, das die bundesweite Nachnutzung einmal entwickelter Dienste ermöglichen sollte, was in der Realität aber häufig an technischen, organisatorischen, rechtlichen und finanziellen Hemmnissen scheiterte, wie der Bundesrechnungshof (2023) bereits 2023 in einem Bericht feststellte. Auch deshalb sind die Unterschiede zwischen Kommunen und zwischen bundesdeutschen Ländern bei der Digitalisierung der Verwaltung nach wie vor groß.

In Hinblick auf die digitale Verwaltung sind die Herausforderungen und Qualitätskriterien stets dieselben (siehe Abbildung 2): Entscheidend sind der **Zugang** zu Informationen und Leistungen, die **Benutzbarkeit** des digitalen Angebotes sowie der **Nutzen** für die Bürger:innen und Unternehmen. Hinzu kommt das Angebot begleitender **Basiskomponenten**, wie der Möglichkeit, anfallende Gebühren online zu bezahlen oder den Status eines laufenden Verwaltungsverfahrens online einzusehen. Zu guter Letzt ist auch die **Offenheit** der Verwaltung ein

wichtiges Gütekriterium, das heißt, in welchem Umfang weitergehende Informations- und Partizipationsangebote genutzt werden können, wie beispielsweise Mängelmelder, und inwieweit die Bürger:innen der Verwaltung im Umgang mit ihren Daten Vertrauen entgegenbringen. Letzteres ist eine notwendige Voraussetzung für die Übermittlung von Daten im Zuge digitaler Prozesse und spiegelt so die Offenheit der Bürger:innen gegenüber der digitalen Verwaltung.

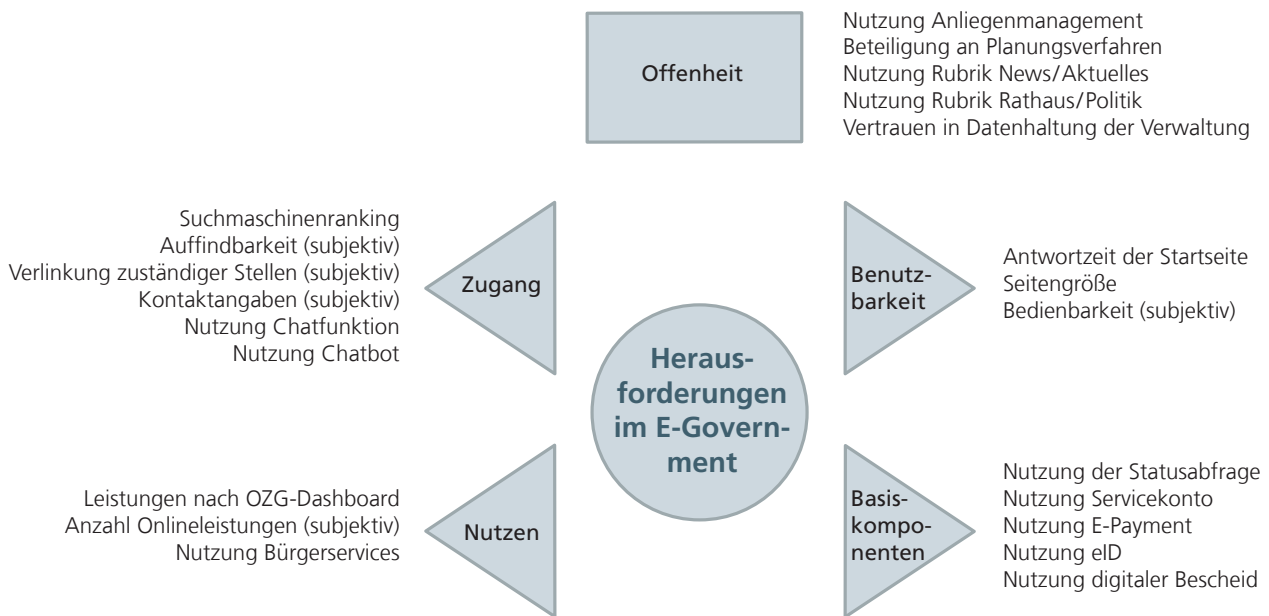


Abbildung 2: Zentrale Herausforderungen im E-Government und gemessene Ausprägungen

Um diese Kriterien zu erfassen, wurde im Oktober und November 2024 erneut eine Bevölkerungsbefragung mit 5870 Befragten durchgeführt, die sowohl auf Bundesebene als auch auf Ebene der Länder repräsentativ ist. Ergänzend wurden frei verfügbare Daten wie das Dashboard Digitale Verwaltung des Bundesministeriums für Digitalisierung und Staatsmodernisierung sowie ausgewählte Indikatoren auf der Ebene der Kommunen hinzugezogen. Hierfür wurden eine automatisierte Auswertung zu technischen Parametern der Websites von 300 ausgewählten kommunalen Webportalen durchgeführt sowie eine Untersuchung zur Auffindbarkeit verschiedener kommunaler Leistungen in Suchmaschinen.

Das OZG wirkt nach

Auch wenn die ursprüngliche Frist des OZG, bis Ende 2022 575 Leistungen online anzubieten, längst verstrichen ist und das Änderungsgesetz letztlich ohne weitere konkrete Frist für die vollständige Umsetzung verabschiedet wurde, wirken die

Effekte auch 2025 noch nach. So standen im Mai 2025 laut Dashboard Digitale Verwaltung in den bundesdeutschen Ländern im Schnitt für 227 Verwaltungsleistungen Onlinedienste flächendeckend zur Verfügung und damit 68 mehr als zwei Jahre zuvor, ein Anstieg um 42 Prozent. Obwohl das Angebot in allen Ländern gestiegen ist, ist das Wachstum höchst unterschiedlich: Während in Ländern wie Hamburg oder Sachsen-Anhalt für über 90 Leistungen Onlinedienste hinzugekommen sind, sind es in anderen Ländern nicht einmal halb so viele. Diese sehr unterschiedliche Dynamik führt zu sehr viel Bewegung im Feld, sodass Vorreiter und Nachzügler nur Momentaufnahmen darstellen und noch lange nicht ausgemacht sind. Gleichzeitig lässt sich jedoch auch (noch) nicht eine durch OZG und eFA beabsichtigte Annäherung der Länder beobachten: Trennten Spitzenreiter und Schlusslicht im Jahr 2023 96 Leistungen, waren es zwei Jahre später mit 93 nahezu genauso viele.

Je mehr Verwaltungsleistungen online angeboten werden, desto mehr Bürger:innen sollten in der Lage sein, für ihr Verwaltungsanliegen einen Onlinedienst zu nutzen. Zum Zeitpunkt

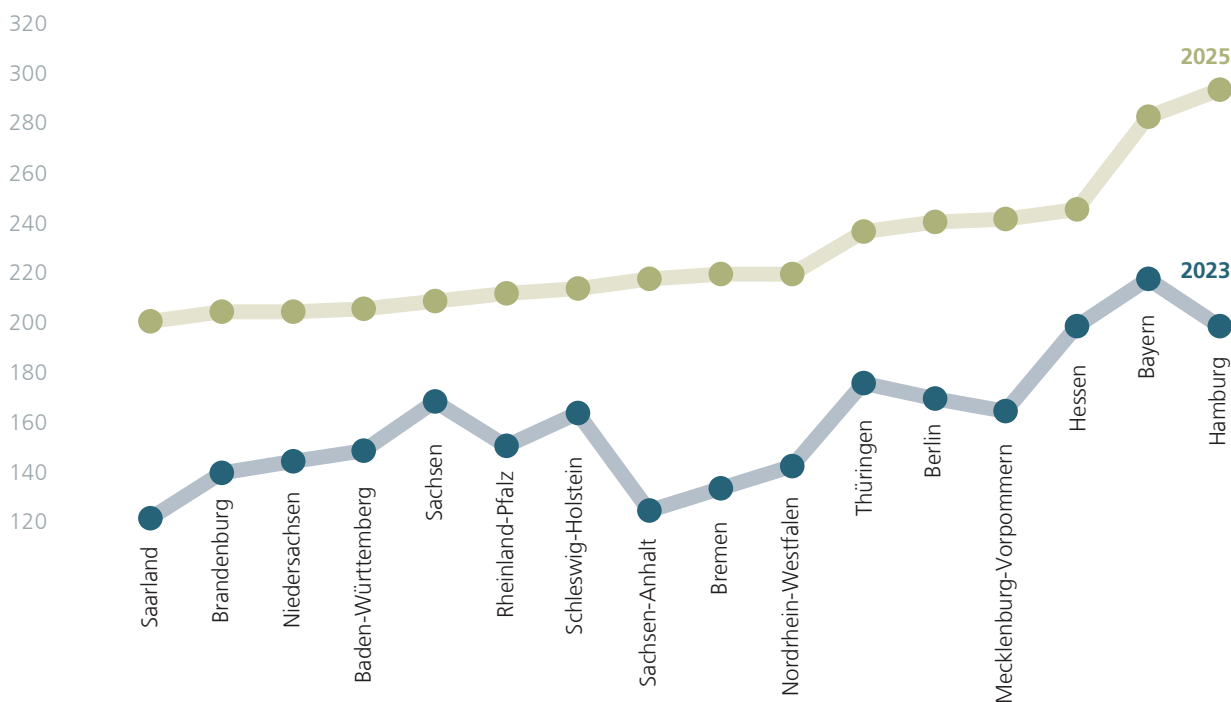


Abbildung 3: Anzahl der OZG-Leistungen, für die flächendeckend Onlinedienste verfügbar sind (Quelle: Dashboard Digitale Verwaltung, Mai 2025/Mai 2023)

der Befragung hatten 41,5 Prozent der Befragten in den letzten 12 Monaten einen Antrag oder ein Formular an eine Behörde übermittelt, 66,3 Prozent davon übermittelten Anträge oder Formulare auch online und damit sogar etwas weniger als zwei Jahre zuvor (68,7 Prozent). Besonders in Hessen (80,6 Prozent), Nordrhein-Westfalen (76,0 Prozent) und Berlin (72,3 Prozent) übermittelten Bürger:innen mit einem Verwaltungsanliegen Anträge oder Formulare online. Wie kommt es also, dass trotz steigendem Angebot an Onlineverwaltungsleistungen der Anteil der Nutzenden stagniert? Geht das Angebot an der Nachfrage vorbei, liegt es an fehlendem Zugang oder einer schlechten Bedienbarkeit oder präferieren Bürger:innen schlicht den analogen Weg?

Im Hinblick auf das digitale Angebot der eigenen Stadt oder Gemeinde ist die Zufriedenheit wie schon 2023 (Opiela et al. 2023) unverändert hoch: 71,7 Prozent stimmen (eher) zu, dass Informationen und Leistungen gut auffindbar sind, 69,6 Prozent bewerten die Benutzbarkeit des digitalen Angebotes (eher) als leicht und komfortabel. 58,7 Prozent meinen (eher), dass sie viele Verwaltungsanliegen auch online erledigen können und dafür nicht aufs Amt müssen. Mehr als zwei Drittel (75,7 Prozent) sind auch (eher) mit der Herstellung von Verbindlichkeit mithilfe der Angabe von Kontaktdaten einer Ansprechperson zufrieden, deutlich weniger (53,8 Prozent) geben an, dass sie an den entsprechenden Onlinedienst (eher) weitergeleitet werden, wenn ihre Stadt oder Gemeinde eine Leistung nicht selbst

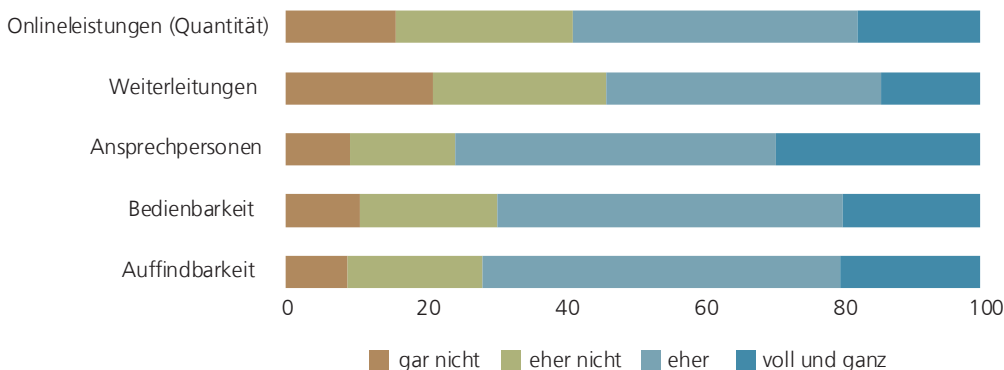


Abbildung 4: Zufriedenheit mit dem Onlineangebot der eigenen Stadt oder Gemeinde (Quellen: ÖFIT 2024 und 2022)

anbietet. Gerade bei einem äußerst komplexen und verflochtenen föderalen System, bei dem teils die Städte oder Gemeinden, teils aber auch Kreise, Länder, der Bund, Regionalverbände oder Verwaltungsgemeinschaften Verwaltungsleistungen bereitstellen, ist Letzteres wesentlich, damit Bürger:innen Zugang zu Leistungen erhalten. Unterstützend oder alternativ können auch gut vernetzte und integrierte Zuständigkeitsfinder oder andere Übersichten und Hilfsangebote, wie die 115, zum Einsatz kommen. Die Zufriedenheit derer, die mit dem Onlineangebot ihrer Stadt oder Gemeinde vertraut genug sind, um dieses bewerten zu können (je nach Frage sind das 66,4 bis 84,7 Prozent der Internetnutzenden), verbleibt demnach in allen Bereichen auf hohem Niveau. Mit Blick auf die Befragungsergebnisse ergeben sich die höchsten Verbesserungspotenziale bei der Frage der Weiterleitungen sowie bei der Quantität der Onlineverwaltungsleistungen.

Basiskomponenten etablieren sich

Während insgesamt nicht mehr Personen Verwaltungsleistungen online nutzen als zum Zeitpunkt des letzten Deutschland-Index der Digitalisierung 2023, hat sich der Anteil derer, die begleitende Basiskomponenten nutzen, deutlich erhöht (siehe Abbildung 5): 21,4 Prozent geben an, sich mit der eID ausgewiesen zu haben, ein Plus von 9,0 Prozentpunkten. Vor allem in Hessen, Mecklenburg-Vorpommern und Nordrhein-Westfalen ist der Anteil der Nutzenden der eID rapide gestiegen, die meisten Nutzenden gibt es in Berlin, Nordrhein-Westfalen und Hessen. Auch der Anteil derer, die Chatmöglichkeiten mit Verwaltungsmitarbeitenden genutzt haben, hat zugenommen. 2022 und dann 2024 hatte diese Möglichkeit nur jede:r Zwölfte bereits genutzt, 2025 war es bereits mehr als jede:r Siebte.

Auch bei den anderen erfassten Indikatoren – von der Nutzung verschiedener Rubriken auf dem kommunalen Webportal der eigenen Stadt oder Gemeinde bis hin zur Nutzung von Partizipationsmöglichkeiten wie der Beteiligung an Planungsverfahren oder Mängelmeldern – zeigt sich, dass ein größerer Anteil der internetnutzenden Bevölkerung diese ergänzenden kommunalen Onlineangebote nachfragt als zwei Jahre zuvor. Dies lässt sich als ein weiteres positives Zeichen für bürgerschaftliches Online-Engagement und -Initiative verstehen, wie es sich auch bereits im Index Digitales Leben mit weitergehenden Aspekten gezeigt hat. Es gibt jedoch einen Indikator, der die Zuwächse im Bereich Offenheit beim Index Digitale Verwaltung wieder etwas dämpft: Das Vertrauen in die Datenhaltung der Verwaltung ist zwar mit 70 Prozent immer noch sehr hoch, im Vergleich zu 2022 jedoch um 5 Prozentpunkte gesunken. Am stärksten ausgeprägt ist das Vertrauen in Hessen, Hamburg, Nordrhein-Westfalen und Brandenburg.

Wachsende Differenzen sowie Auf- und Absteiger

Der Index Digitale Verwaltung steigt im Vergleich zum Deutschland-Index der Digitalisierung 2023 um 2,9 Punkte auf 46,3. Dies ist vor allem einem starken Zuwachs in den Bereich Nutzen (Ø plus 6,6 Punkte) und Basiskomponenten (Ø plus 5,1 Punkte) zu verdanken, leichte Rückgänge sind indes bei der Dimension Zugang (Ø minus 1,8 Punkte) zu verzeichnen, insbesondere aufgrund der geringeren Zufriedenheit mit Weiterleitungen und einer leicht schlechteren Bewertung der Auffindbarkeit von Kontaktdaten, Informationen und Leistungen.

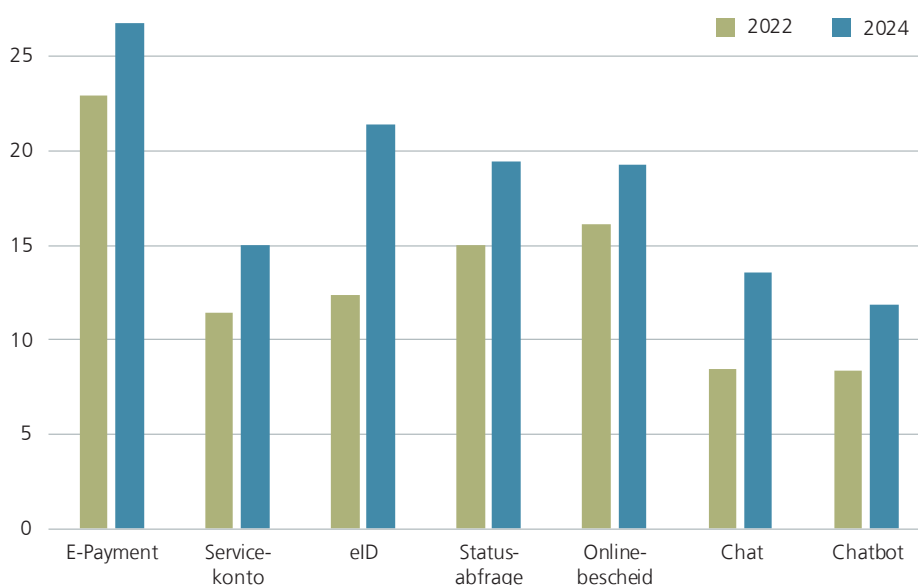
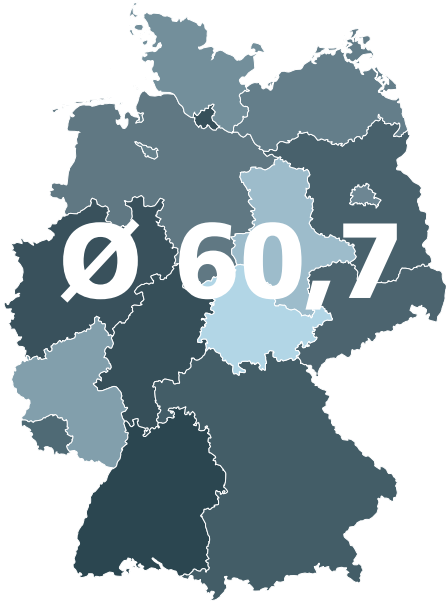


Abbildung 5: Anteil der internetnutzenden Bevölkerung, der innerhalb der letzten 24 Monate ausgewählte Basiskomponenten genutzt hat (Quellen: ÖFIT 2024 und 2022)



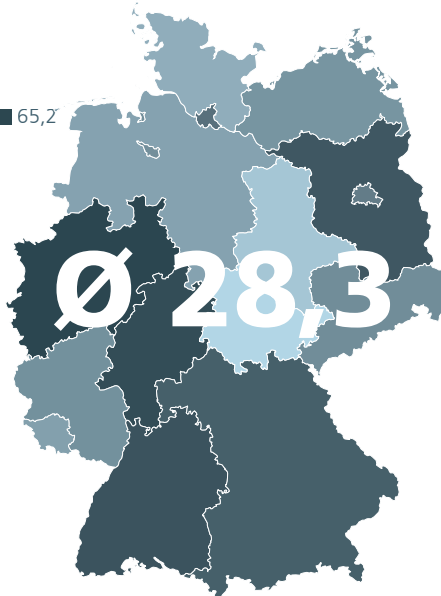
Verzerrung: Deutschlandkarte 2025

Einfärbung: Zugang (Index) 2025



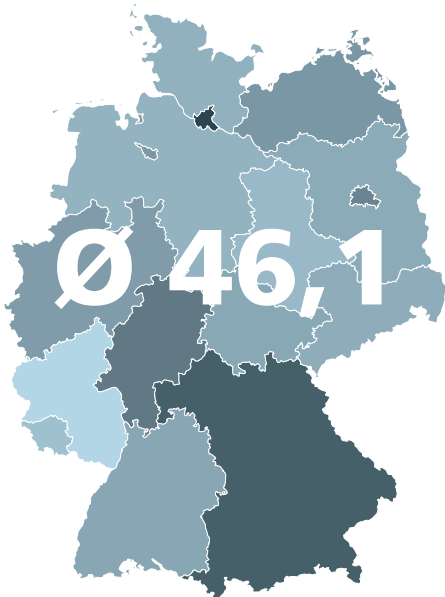
Verzerrung: Deutschlandkarte 2025

Einfärbung: Benutzbarkeit (Index) 2025



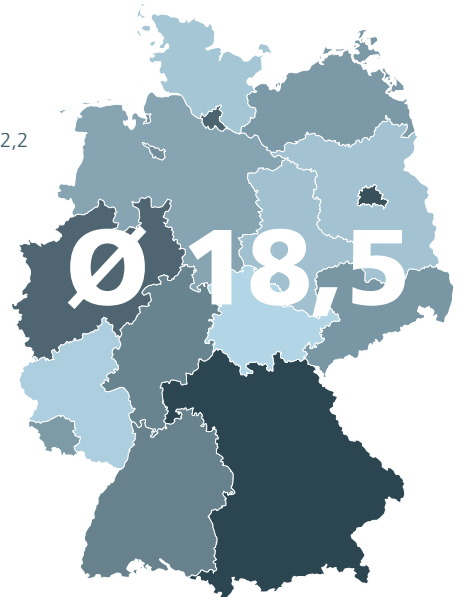
Verzerrung: Deutschlandkarte 2025

Einfärbung: Offenheit (Index) 2025



Verzerrung: Deutschlandkarte 2025

Einfärbung: Nutzen (Index) 2025



Verzerrung: Deutschlandkarte 2025

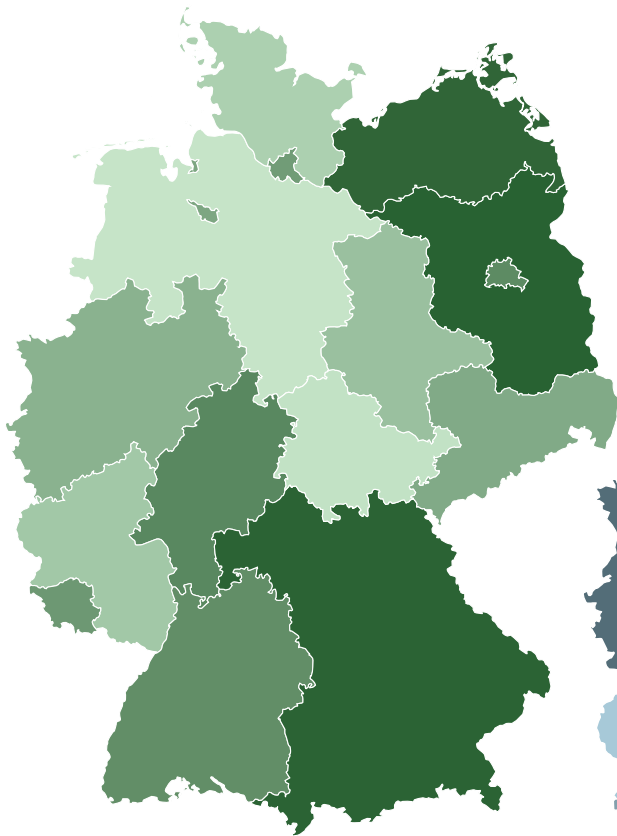
Einfärbung: Basiskomponenten (Index) 2025



Abbildung 6: Vergleich der Länder anhand der zentralen Herausforderungen im E-Government

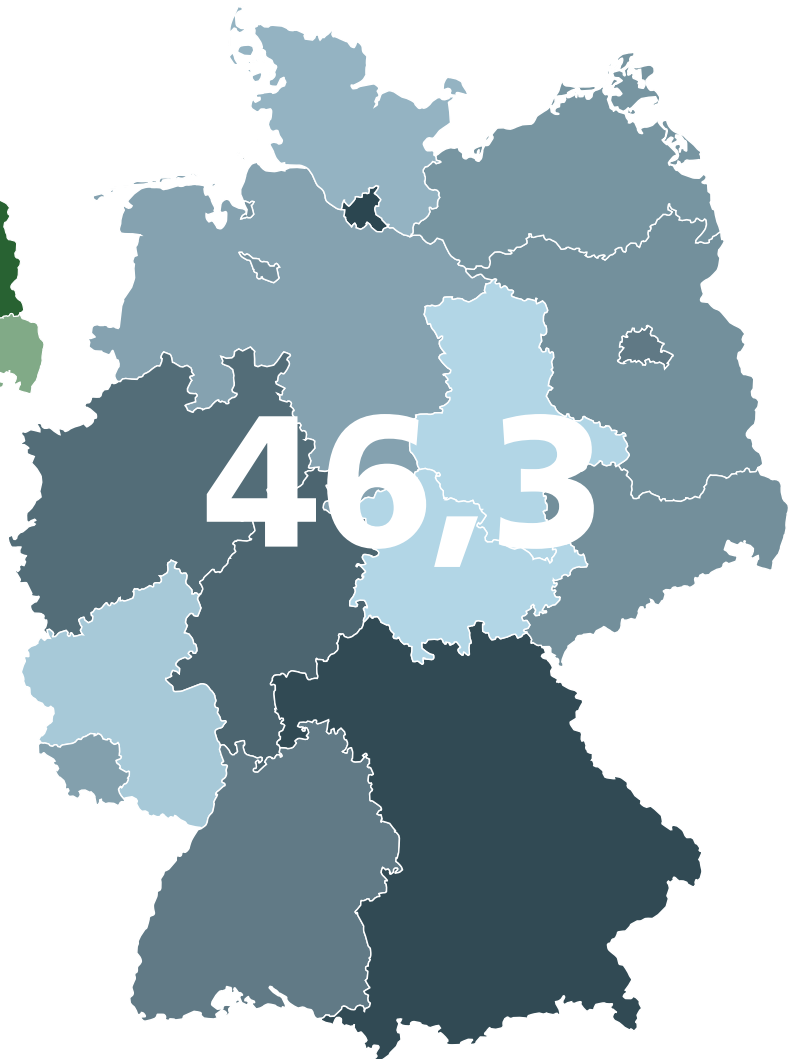
Spitzenreiter und Schlusslicht trennen 9,5 Punkte, 2023 waren es 7,9 Punkte, die Unterschiede zwischen den Ländern sind demnach tendenziell etwas größer geworden. Das Ranking der Länder untereinander ist weitgehend stabil geblieben. Hamburg (50,0 Punkte), Bayern (49,8 Punkte), Hessen (48,1 Punkte) und Nordrhein-Westfalen (47,5 Punkte) teilen sich die vordersten Plätze. Es gibt jedoch auch einige bemerkenswerte Auf- und Absteiger: So konnten Brandenburg (plus 5,4 Punkte) und Mecklenburg-Vorpommern (plus 5,3 Punkte) gleich mehrere Plätze gut machen. In Mecklenburg-Vorpommern liegt dies vor allem an überdurchschnittlichen Zuwächsen in den Bereich Nutzen (Angebot von Onlinediensten) und Basiskomponenten (insbesondere bei eID und Statusabfrage), aber auch im

Bereich Offenheit. Brandenburg hingegen hat in allen gemessenen Dimensionen zugelegt, auch hier insbesondere im Bereich Nutzen, aber auch entgegen dem bundesweiten Trend in den Bereichen Zugang und Benutzbarkeit. Niedersachsen hingegen konnte seine gute Positionierung des letzten Index Digitale Verwaltung nicht halten, gerade in den Dimensionen Zugang und Benutzbarkeit waren Einbußen zu verzeichnen, die sich insbesondere in der Bewertung des kommunalen Verwaltungsangebotes, aber auch in einem geringeren Vertrauen in den Umgang der Verwaltung mit den eigenen Daten (Offenheit) zeigten. Hier gilt es, mit den steigenden Erwartungen der Bürger:innen Schritt zu halten. Auch Schleswig-Holstein und Thüringen mussten aufgrund ähnlicher Entwicklungen einige Plätze einbüßen.



Verzerrung: Deutschlandkarte 2025
 Einfärbung: Digitale Verwaltung (Index) Entwicklung 2023 – 2025
 +0,1 +5,4
 Indexpunkte

Abbildung 7: Entwicklung des Index Digitale Verwaltung 2023-2025



Verzerrung: Deutschlandkarte 2025
 Einfärbung: Digitale Verwaltung (Index) 2025
 40,6 50,0
 Indexpunkte

Abbildung 8: So fortschrittlich sind die Behörden

5 wichtige Punkte für die Zukunft

Über zwei Jahre nach Auslaufen der Frist des ursprünglichen OZG stehen erst für durchschnittlich 39 Prozent der Leistungen Onlinedienste flächendeckend bereit. Die Umsetzung des EfA-Prinzips hat sich in seiner bisherigen Form nicht als erfolgreich erwiesen. Abzuwarten bleibt, inwieweit die Änderungen des OZG, wie Möglichkeiten für digital only-Leistungen, ein Rechtsanspruch auf Onlineverwaltungsleistungen des Bundes sowie eine neue Governance und erweiterte Zuständigkeiten des Bundes greifen und die Dynamik entscheidend beflügeln können.

Die Unterschiede zwischen den Ländern, sowohl die Anzahl als auch den Zuwachs an Onlinediensten betreffend, sind höchst unterschiedlich. Es gilt abzuwarten, inwiefern eine etwaige Änderung des Grundgesetzes und eine stärkere Vorgabe und Bereitstellung von Diensten in einem Deutschland-Stack sowie andere Maßnahmen im Zuge der interföderalen Zusammenarbeit eine verstärkte Nachnutzung und Angleichung der Länder untereinander bewirken können.

Trotz des gestiegenen Angebotes an Onlinediensten und einer weiterhin hohen Zufriedenheit mit der Auffindbarkeit und Bedienbarkeit des Onlineangebotes ist der Anteil an Personen mit einem Verwaltungsanliegen, die Onlineverwaltungsleistungen genutzt haben, nicht gestiegen. Hier gilt es, Ursachenforschung zu betreiben und bestehende Barrieren insbesondere für diejenigen abzubauen, die noch keine Onlineleistungen nutzen. Können bestehende digitale Gräben weiter geschlossen und neue Nutzengruppen erschlossen werden, rentieren sich auch schneller die entstandenen Aufwände einer Digitalisierung.

Gestiegen ist hingegen der Anteil derer, die Basiskomponenten wie die eID oder E-Payment-Möglichkeiten sowie Chatmöglichkeiten und Chatbots nutzen. Dies zeugt von einer gewachsenen Reife der Onlineangebote und ihrer Nutzung. Es bleibt abzuwarten, inwieweit verstärkt zentral bereitgestellte Basiskomponenten hierauf Einfluss nehmen.

Die Nutzung von Partizipationsangeboten der öffentlichen Verwaltung, wie Mängelmeldern, ist ebenfalls gestiegen und spiegelt damit einen Trend, der sich auch in anderen Formen des digitalen Engagements im Themenfeld Digitales Leben ausdrückt. Zwischen 2020 (ÖFIT 2020) und 2022 hatte sich hier noch ein deutlicher Rückgang gezeigt, der nun zumindest vorläufig wieder umgekehrt werden konnte. Dies zeigt, dass es sich – gerade angesichts zunehmender Skepsis gegenüber staatlicher Handlungsfähigkeit und staatlichen Institutionen – lohnen kann, in Möglichkeiten zu investieren, um die Meinungen und das kreative Potenzial der Bürger:innen in Verwaltungsprozesse miteinzubeziehen.

Methodik

Der Index Digitale Verwaltung setzt sich aus 22 Indikatoren zusammen, die verschiedene Herausforderungen und Qualitätsmerkmale des E-Government abdecken und zu den fünf Subindizes Zugang, Benutzbarkeit, Nutzen, Basiskomponenten und Offenheit zusammengefasst werden. Bei den Indikatorwerten handelt es sich im Fall der Befragungsergebnisse um prozentuale Anteile, wodurch die Indikatoren stets im Wertebereich 0 bis 100 liegen. Die übrigen Werte wurden durch Transformation ebenfalls auf diesen Wertebereich normiert.

Der Index selbst wird additiv gebildet. Dies bringt den Vorteil einer leichteren Darstell- und Nachvollziehbarkeit mit sich, da die Gewichtung einzelner Indikatoren unmittelbar ersichtlich ist.

Der Index Digitale Verwaltung setzt sich zusammen

- zu 25 Prozent aus den Zugangswegen zu Informationen und Leistungen (Zugang), bestehend aus der Bewertung der Auffindbarkeit von Informationen und Leistungen (25 Prozent) und der Bewertung der Verlinkung zuständiger Stellen (20 Prozent) auf dem kommunalen Webportal, der Position der Informationen der Kommune zum Wohngeld und zur Hundesteueranmeldung im Google-Suchergebnis (25 Prozent), der Bewertung der Angabe von Ansprechpersonen auf dem kommunalen Webportal (10 Prozent), der Nutzung eines Chats mit einem Verwaltungsmitarbeitenden (10 Prozent) sowie der Nutzung eines Behörden-Chatbots (10 Prozent),
- zu 10 Prozent aus der Benutzbarkeit des kommunalen Webportals, bestehend aus der Ladezeit der Startseite [negativ] (30 Prozent), dem Datenvolumen der Startseite bestehend aus den Volumina der Skripte, Bilder und Style Sheets (CSS) [negativ] (20 Prozent) und der Bewertung der Bedienbarkeit (50 Prozent),
- zu 15 Prozent aus weitergehenden Angeboten hinsichtlich der Interaktion von Bürger:innen und Verwaltung (Offenheit), bestehend aus der Nutzung eines digitalen Anliegenmanagements (Mängelmelder) (40 Prozent), der Beteiligung an Planungsverfahren (15 Prozent), der Nutzung der Rubriken News/Aktuelles (10 Prozent) und Rathaus/Politik (10 Prozent) auf dem kommunalen Webportal sowie dem Vertrauen in die Datenhaltung der Verwaltung (25 Prozent),
- zu 30 Prozent aus dem Nutzen des Onlineverwaltungsangebotes für die Bürger:innen, bestehend aus dem Anteil der flächendeckend online verfügbaren OZG-Leistungen im Mai 2023 (50 Prozent), der Bewertung der Menge verfügbarer Onlineverwaltungsleistungen (30 Prozent) und der Nutzung der Kategorie »Bürgerservices« (20 Prozent) und

- zu 20 Prozent aus den Basiskomponenten, bestehend aus der Nutzung von Statusabfragen zu laufenden Verwaltungsverfahren (30 Prozent), der Nutzung eines Servicekontos (20 Prozent), der Nutzung einer E-Payment-Funktion (20 Prozent), der Nutzung der eID des Personalausweises im Rahmen eines Onlineverwaltungsverfahrens (15 Prozent) sowie des Erhalts eines digitalen Bescheids (15 Prozent).

Die repräsentative Bevölkerungsbefragung

Es wurde eine repräsentative Bevölkerungsbefragung durchgeführt (ÖFIT 2024), um so Primärdaten für das Themenfeld Digitale Verwaltung zu erheben. Die Grundgesamtheit für die Studie war die deutschsprachige Bevölkerung im Alter ab 16 Jahren in Deutschland, wobei ein disproportionaler Untersuchungskonzept eingesetzt wurde, um repräsentative Ergebnisse sowohl für die Bundesrepublik als auch für jedes der 16 bundesdeutschen Länder zu erhalten. Insgesamt wurden 5870 Personen im Oktober und November 2024 telefonisch oder online befragt. Für jedes bundesdeutsche Land lagen mindestens 360 Antworten vor.

Kommunenerhebung

Ausgehend vom Vorgehen der Untersuchung aus früheren Studien zum Deutschland-Index der Digitalisierung wurden 300 kommunale Webportale im Mai 2025 untersucht (ÖFIT 2025). Die Anzahl der untersuchten Webportale pro Land orientiert sich an der Bevölkerungszahl sowie der Anzahl an Kommunen und bewegt sich dabei zwischen 15 (Saarland) und 35 (Bayern). Um eine möglichst hohe Vergleichbarkeit und Konsistenz zu früheren Erhebungen zu erreichen, wurden dieselben kommunalen Webportale betrachtet wie bereits in den Vorjahren. Hierbei wurde in einem ersten Schritt untersucht, welchen Rang die gewünschten Ergebnisse in einer Google-Suche mit dem Suchstring »[Kommunenname] Hundesteuer Antrag« und »[Kommunenname] Wohngeld Antrag« aufwiesen. In einem zweiten Schritt wurden mithilfe des Tools sitespeed (<https://www.sitespeed.io/>) die Antwortzeit sowie das Volumen der Startseite des kommunalen Webportals erfasst.

Literatur- und Quellenverzeichnis

Bundesministerium für Digitalisierung und Staatsmodernisierung, 2025: Dashboard Digitale Verwaltung. Online verfügbar unter <https://dashboard.digitale-verwaltung.de/>, zuletzt geprüft am 09.05.2025.

Bundesrechnungshof, 2023: Bericht nach § 88 Absatz 2 BHO an den Haushaltsausschuss des Deutschen Bundestages. Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes. Nachnutzbarkeit von »Einer-für-Alle«-Lösungen. Online verfügbar unter <https://www.bundesrechnungshof.de/SharedDocs/Downloads/DE/Berichte/2023/nachnutzbarkeit-efa-lProzentC3ProzentB6sun-gen-volltext.pdf>, zuletzt geprüft am 12.06.2025.

dbb, 2024: dbb Bürgerbefragung »Öffentlicher Dienst 2024«. Online verfügbar unter https://www.dbb.de/fileadmin/user_upload/globale_elemente/pdfs/2024/240626_130624_Buergerbefragung_Oeffentlicher_Dienst_2024.pdf, zuletzt geprüft am 05.06.2025.

ÖFIT (Kompetenzzentrum Öffentliche IT), 2020: ÖFIT-Bevölkerungsbefragung 2020. Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (Fraunhofer FOKUS). Online verfügbar unter <https://www.oeffentliche-it.de/deutschland-index>

ÖFIT (Kompetenzzentrum Öffentliche IT), 2022: ÖFIT-Bevölkerungsbefragung 2022. Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (Fraunhofer FOKUS). Online verfügbar unter <https://www.oeffentliche-it.de/deutschland-index>

ÖFIT (Kompetenzzentrum Öffentliche IT), 2024: ÖFIT-Bevölkerungsbefragung 2024. Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (Fraunhofer FOKUS). Online verfügbar unter <https://www.oeffentliche-it.de/deutschland-index>

ÖFIT (Kompetenzzentrum Öffentliche IT), 2025: ÖFIT-Kommunenerhebung 2025. Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme (Fraunhofer FOKUS). Online verfügbar unter <https://www.oeffentliche-it.de/deutschland-index>

Opiela, Nicole; Tiemann, Jens; Gumz, Jan Dennis; Goldacker, Gabriele; Weber, Mike, 2023: »Deutschland-Index der Digitalisierung 2023«, Berlin: Kompetenzzentrum Öffentliche IT. Online verfügbar unter <https://www.oeffentliche-it.de/publikationen/deutschland-index-der-digitalisierung-2023/>

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Kontakt

Nicole Opiela
Kompetenzzentrum Öffentliche IT (ÖFIT)
Tel.: +49 30 3463-7173
info@oeffentliche-it.de

Fraunhofer-Institut für
Offene Kommunikationssysteme FOKUS
Kaiserin-Augusta-Allee 31
10589 Berlin

www.fokus.fraunhofer.de
www.oeffentliche-it.de

[linkedin.com/company/oeffit](https://www.linkedin.com/company/oeffit)

