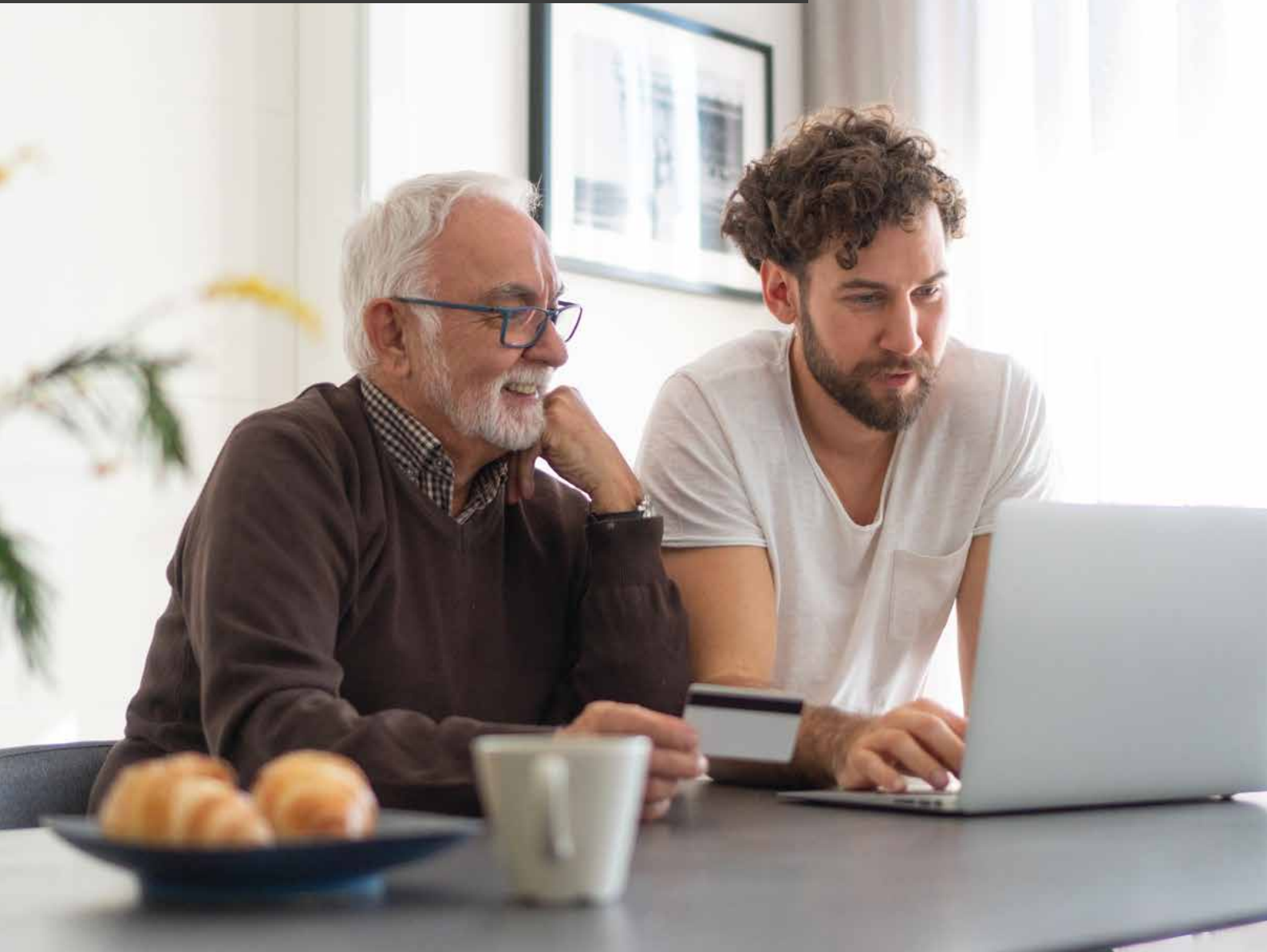


# Die vernetzte Verwaltung

Wie die Bürger:innen in Deutschland zu digitalen Verwaltungsservices der öffentlichen Hand stehen – speziell zur BundID



# Inhaltsverzeichnis

**A Die Bundesbürger:innen wollen die Vorteile einer vernetzten Verwaltung jetzt nutzen ..... 5**



**B Was ein zentrales, digitales Bürgerkonto wie die BundID zu leisten hat ..... 9**



**C Fünf Handlungsempfehlungen ..... 16**



# Abbildungsverzeichnis

Abb. 1	In welchen Bundesländern werden Onlineangebote der Verwaltung genutzt? .....	6
Abb. 2	Onlineangebote, die Befragte bereits nutzen .....	7
Abb. 3	Aus welchen Gründen grundsätzlich ablehnende Befragte keine Online-verwaltungsvorgänge nutzen .....	8
Abb. 4	Von den Befragten wahrgenommener Nutzen eines Bürgerkontos (BundID) .....	10
Abb. 5	Argumente, die gegen die Nutzung eines Bürgerkontos sprechen .....	11
Abb. 6	Wünsche an das Leistungsspektrum des Bürgerkontos .....	12
Abb. 7	Zustimmung zum Datenzugang von Institutionen, der für den vollen Funktionsumfang des Bürger:innenkontos nötig ist, bzw. Ablehnung dieses Zugangs.....	13
Abb. 8	Zustimmung zu Datenkategorien, die in Bürgerkonten gespeichert werden sollten .....	14
Abb. 9	Aspekte, die für Befragte, die eine Dokumentenspeicherung im Bürgerkonto ablehnen, verbessert werden müssten .....	15

# Vorwort

Sehr geehrte Leser:innen,

als wir im Jahr 2017 die erste Studie *Die vernetzte Verwaltung. Digitalisierung aus der Bürgerperspektive* veröffentlicht haben, zeigte diese klar und deutlich: Fast alle Menschen in Deutschland befürworteten digitale Verwaltungsservices. Und sie wollten ein digitales Bürgerkonto, in dem sie Daten und Dokumente speichern, diese Daten und Dokumente Verwaltungsinstitutionen zugänglich machen und Verwaltungsprozesse am privaten Computer erledigen können.

Nun, sieben Jahre später, liegt Ihnen die zweite Ausgabe der repräsentativen Studie *Die vernetzte Verwaltung* vor. Und es bleibt dabei: Die Bürger:innen in Deutschland wünschen sich Onlinedienste von der öffentlichen Verwaltung. Die Verwaltung wiederum hat mehr Digitalisierung auch intern nötig, weil sie etliche ihrer Herausforderungen mit digitalen Anwendungen viel besser lösen könnte als mit den Mitteln der Vergangenheit. Denken wir nur an Herausforderungen wie den Fachkräftemangel und die täglichen Prozessineffizienzen.

Als Bundeskanzler Olaf Scholz im Jahr 2023 den Ländern, Kommunen und Oppositionsparteien einen Deutschland-Pakt vorgeschlagen hat, sagte er unter anderem: „Ziel des Deutschland-Pakts ist eine moderne, digitale und bürgernahe Verwaltung.“ Was muss dafür passieren? Die Verwaltung braucht beispielsweise mehr Mut und Entschlossenheit, um sich mit den Bürger:innen sowie untereinander zu vernetzen, bürokratische Hürden abzubauen, elektronische Zugänge zu Verwaltungsprozessen zu schaffen, Arbeitsabläufe anzupassen sowie das Vertrauen in ihre Digitalkompetenz, in den Datenschutz und in

die IT- und Datensicherheit zu stärken. Zudem sollte sie der Bevölkerung in Deutschland ihre digitale Transformation besser erklären, wenn sie möchte, dass die Menschen verfügbare digitale Verwaltungsdienste auch wirklich nutzen. All das passiert schon viel zu lange viel zu zaghaft.



## Mehr als 4.000 Befragte zeichnen ein repräsentatives Bild

Wie sehen die Bürger:innen eine vernetzte Verwaltung inzwischen? Unter welchen Bedingungen möchten sie eine vernetzte Verwaltung nutzen? Und wie steht es um die Akzeptanz des neuen, zentralen Bürgerkontos (BundID), das erst relativ wenige Menschen in Deutschland nutzen?

Antworten auf diese und weitere Fragen gaben Bürger:innen für die Ihnen hier vorliegende Studie *Die vernetzte Verwaltung*. PwC hat dafür im Spätsommer 2023 mehr als 4.000 bevölkerungsrepräsentativ ausgewählte Personen im Alter ab 16 Jahren auf Bundesebene befragen lassen – zum zweiten Mal nach 2017. Auf den folgenden Seiten vergleichen wir manche Ergebnisse der beiden Befragungen auch miteinander. [Die komplette 2017er-Studie lesen Sie hier.](#)

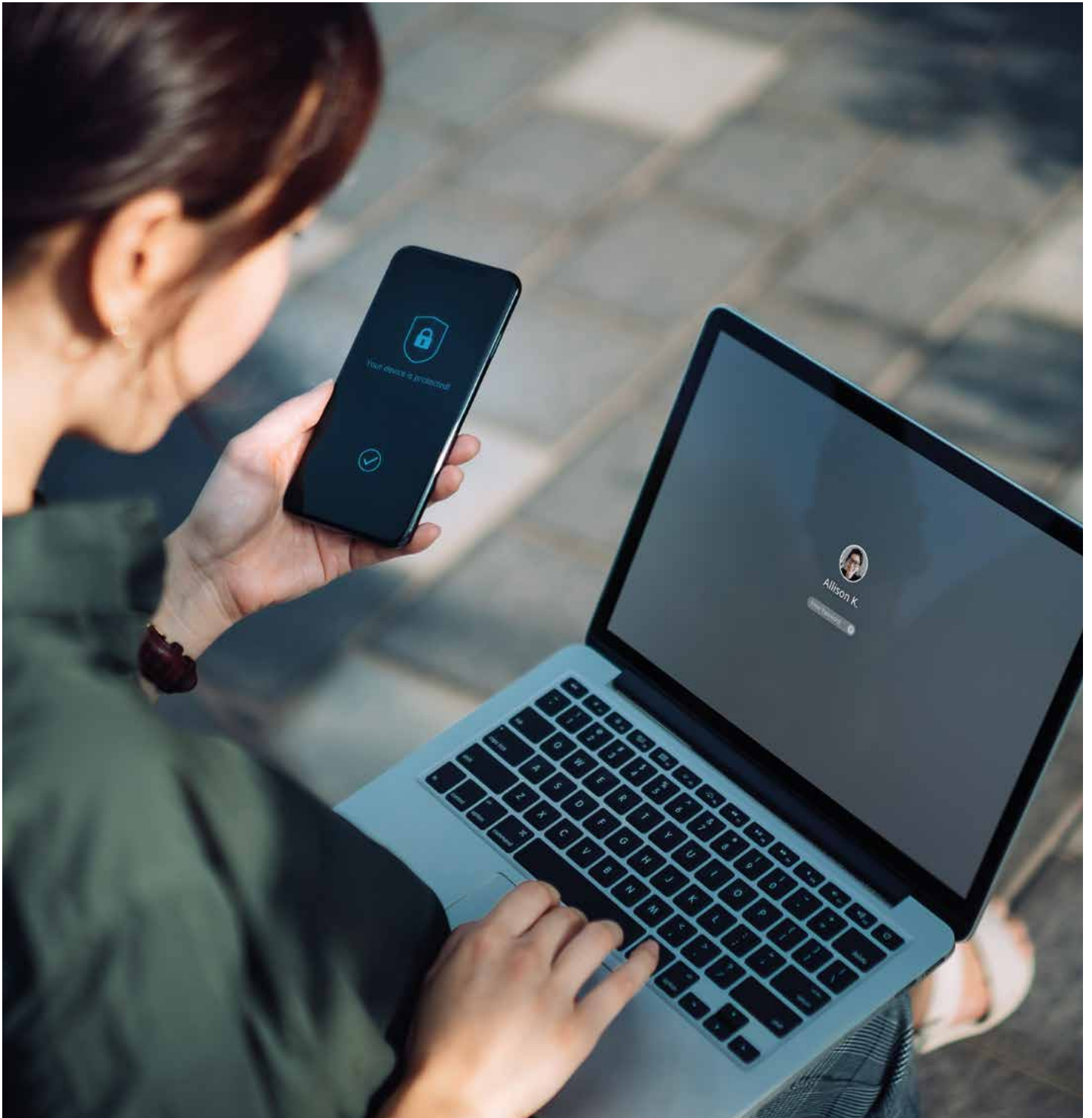
Die Verwaltungsdigitalisierung – mitsamt den damit zusammenhängenden Veränderungen für Verwaltungsmitarbeiter:innen und Bürger:innen – bleibt ein Mammutprojekt. Die vorliegende Studie verschafft Ihnen aktuelle Einblicke in die Akzeptanz der Bürger:innen und gibt Handlungsempfehlungen für Verantwortliche.

Eine informative und inspirierende Lektüre wünscht Ihnen



**Borries Hauke-Thiemian**  
Partner  
Public & Energy Consulting  
PwC Deutschland

# A Die Bundesbürger:innen wollen die Vorteile einer vernetzten Verwaltung jetzt nutzen



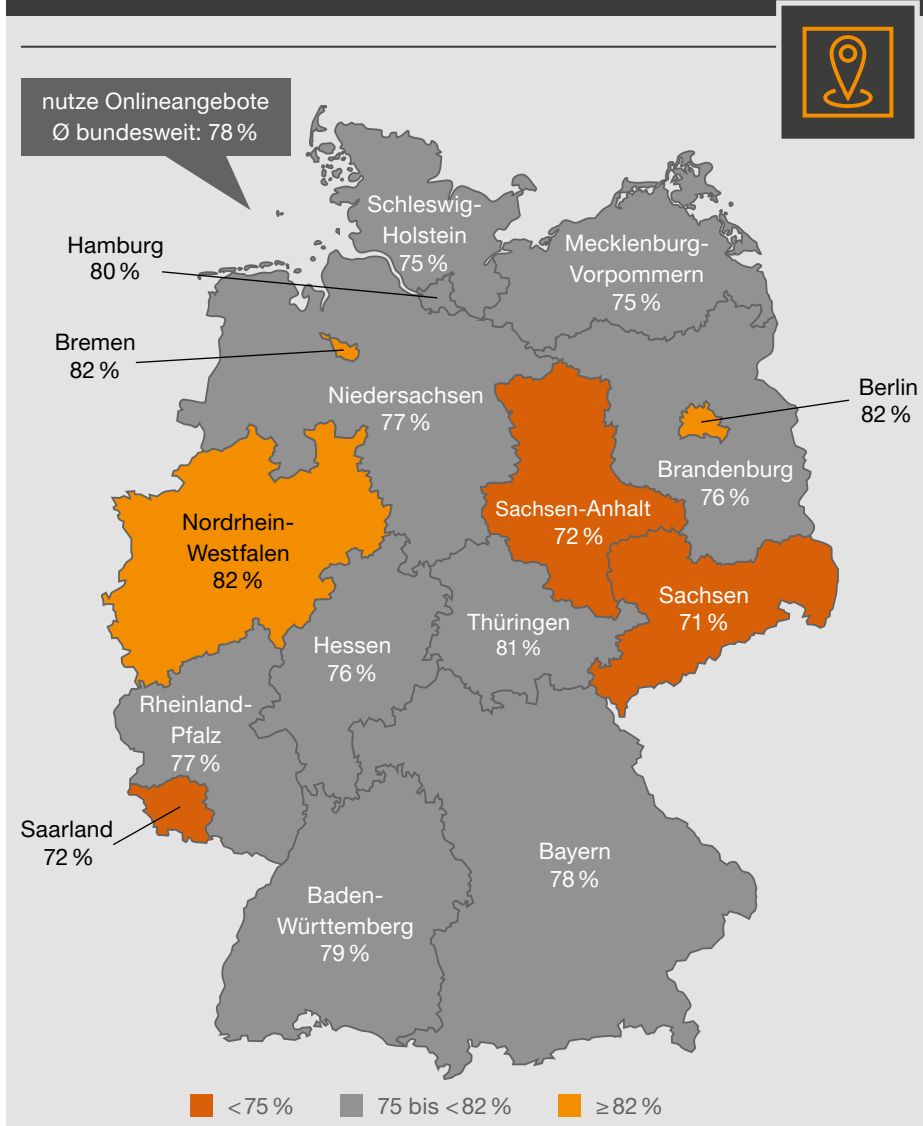
## Die Vorteile überzeugen fast alle Bürger:innen

92 Prozent der Menschen in Deutschland sind grundsätzlich bereit, Verwaltungsvorgänge digital zu erledigen. Bei der Vorgängerstudie im Jahr 2017 hatten dies 91 Prozent gesagt. Das hohe Niveau zeigt: Die Bundesbürger:innen sind bereit für eine vernetzte Verwaltung.

Bundesweit nutzen bereits 78 Prozent der Bevölkerung die Onlineangebote der öffentlichen Verwaltung (2017: 67 Prozent). In Nordrhein-Westfalen (NRW), Berlin und Bremen liegt die Nutzung über dem Bundeschnitt: Dort nutzen 82 Prozent und mehr der Menschen digitale Verwaltungsdienste. Insgesamt hat sich die Nutzung von Onlineverwaltungsangeboten damit deutschlandweit im Vergleich zu 2017 um bis zu 20 Prozent erhöht.

In Sachsen, Sachsen-Anhalt und im Saarland liegt die Nutzungsrate mit 72 bzw. 71 Prozent unter dem Schnitt. Diese Diskrepanz lässt sich unter anderem dadurch erklären, dass in Sachsen, Sachsen-Anhalt und dem Saarland das Angebot an Onlineverwaltungsdiensten im Vergleich geringer ausfällt.

Abb. 1 In welchen Bundesländern werden Onlineangebote der Verwaltung genutzt?



Besteht eine Bereitschaft, Verwaltungsvorgänge online zu erledigen?

nein  
8 %



ja  
92 %

## Alle Bildungsniveaus und Ältere mitnehmen

Bei der Nutzung digitaler Verwaltungsangebote zeigt sich, dass das Alter und die Bildungsgrade der Menschen die (Nicht-)Nutzung beeinflussen. Die Nutzungsrate ist bei den 20- bis 29-Jährigen am höchsten und nimmt mit zunehmendem Alter ab.

Bezüglich der Bildungsgrade zeigt sich, dass die Affinität für eine vernetzte Verwaltung bei relativ niedrigen Bildungsgraden und nicht berufstätigen Befragten hinter jener der Berufstätigen mit (Fach-)Hochschulreife und abgeschlossenem Studium zurückbleibt. Dies könnte ein Signal dafür sein, dass Verwaltungen die Zugänglichkeit zu ihren digitalen Angeboten so weit wie möglich vereinfachen, sie stärker bewerben und in der Breite besser erklären sollten.

## Die Online Terminbuchung ist der am häufigsten genutzte Dienst

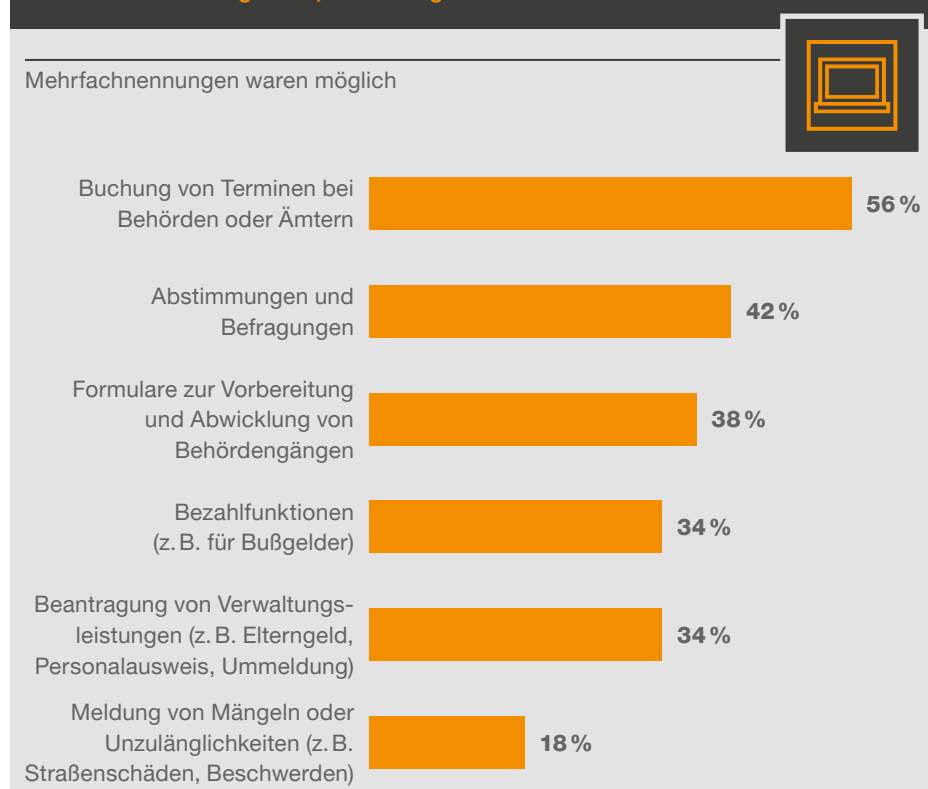
Der am häufigsten genutzte Online-service von Behörden und Ämtern ist für die Bürger:innen aktuell die Terminbuchung für Verwaltungsdienstleistungen (56 Prozent). Mehr als die Hälfte der Befragten nehmen dafür nicht – oder weniger als früher – das Telefon zur Hand. Das dürfte daran liegen, dass dieser Onlineservice mittlerweile am weitesten verbreitet und in aller Regel relativ einfach nutzbar ist. In den Top 3 folgen die Dienste „Abstimmungen und Befragungen“ sowie „Formulare für Behördengänge“. Nicht zu den Top-Diensten gehören „Beantragungen von Verwaltungsleistungen“ (34 Prozent). Auch hier gibt es also noch viel Potenzial, das die Verwaltung nutzen sollte. In ganz Deutschland müsste

sie mit höherer Geschwindigkeit mehr Dienste implementieren, um sie überhaupt erst einmal verfügbar zu machen.

Der Top-Onlinedienst „Terminbuchung“ war im Jahr 2017 noch von untergeordneter Bedeutung – aufgrund des damals geringen Angebots. Ebenfalls bemerkenswert in Bezug auf die Terminbuchung ist, dass es sich hierbei primär um einen Dienst zur Buchung einer Verwaltungsleistung vor Ort bei den Behörden handelt. Verwaltungsdienstleistungen im Sinne des Onlinezugangsgesetzes (OZG) und eines Bürgerkontos liegen mit 34 Prozent aktuell noch im hinteren Mittelfeld.

Der Erfolg des Onlineangebots „Terminbuchung“ zeigt, dass die Bürger:innen digitale Dienste, wenn diese einfach nutzbar sind und die potenziellen Nutzer:innen sie kennen, auch annehmen.

Abb. 2 Onlineangebote, die Befragte bereits nutzen



**34 %** der Befragten nutzen Verwaltungsleistungen im Sinne des OZG.

## Die wichtigsten Hemmnisse abbauen

Dass 8 Prozent der Bürger:innen es grundsätzlich ablehnen, digitale Verwaltungsdienste zu nutzen, hat vielfältige Gründe. Der mit Abstand gewichtigste Grund für diese Gruppe ist, dass diese Menschen den persönlichen Kontakt bevorzugen (48 Prozent). Aber auch Sicherheitsbedenken (32 Prozent) und Unsicherheit beim Umgang mit der Technik (27 Prozent) sind Verweigerungsgründe.

Diese Themen waren, sind und bleiben Hemmnisse auch bei potenziellen Nutzer:innen von Onlineservices, welche die Verwaltungen gezielt adressieren sollten.

Zum Abbau der Hemmnisse kann eine umfangreiche Kommunikations-offensive bezüglich der technologischen Grundlagen der Dienste sowie zum Datenschutz hilfreich sein. Ergänzend kann durch eine verstärkte Einbindung und Präsenz der Behördentelefonnummer 115 der bevorzugte persönliche Kontakt zur öffentlichen Verwaltung ausgebaut werden. Auch vor Ort, in den Bürgerämtern, könnten die Verantwortlichen digitale Angebote – etwa an Terminals – anbieten und von fachkundigem Personal erklären lassen, sodass die Nutzer:innen dort erste positive Erfahrungen mit digitalen Verwaltungsangeboten sammeln können.

**Abb. 3 Aus welchen Gründen grundsätzlich ablehnende Befragte keine Onlineverwaltungsvorgänge nutzen**





# B Was ein zentrales, digitales Bürgerkonto wie die BundID zu leisten hat



## Fast alle Bundesbürger:innen möchten ein Bürgerkonto

Ein Bürgerkonto bzw. die BundID als praktische E-Governance-Lösung, bei der für die Nutzer:innen ein individuelles Profil eingerichtet wird, in dem alle Verwaltungsvorgänge zentral, transparent und kostenfrei zusammenlaufen – dies befürworten 84 Prozent der in Deutschland lebenden Menschen. Die große Mehrheit möchte damit eine digitale Schnittstelle für die Kommunikation mit öffentlichen Institutionen bekommen. Die primären Vorteile eines Bürgerkontos sieht die Bevölkerung in Zeitersparnis (85 Prozent), Ressourcenschonung (84 Prozent), besserer Zugänglichkeit

zu Verwaltungsdiensten (83 Prozent) und besserer Übersichtlichkeit ihrer persönlichen Verwaltungsprozesse (83 Prozent).

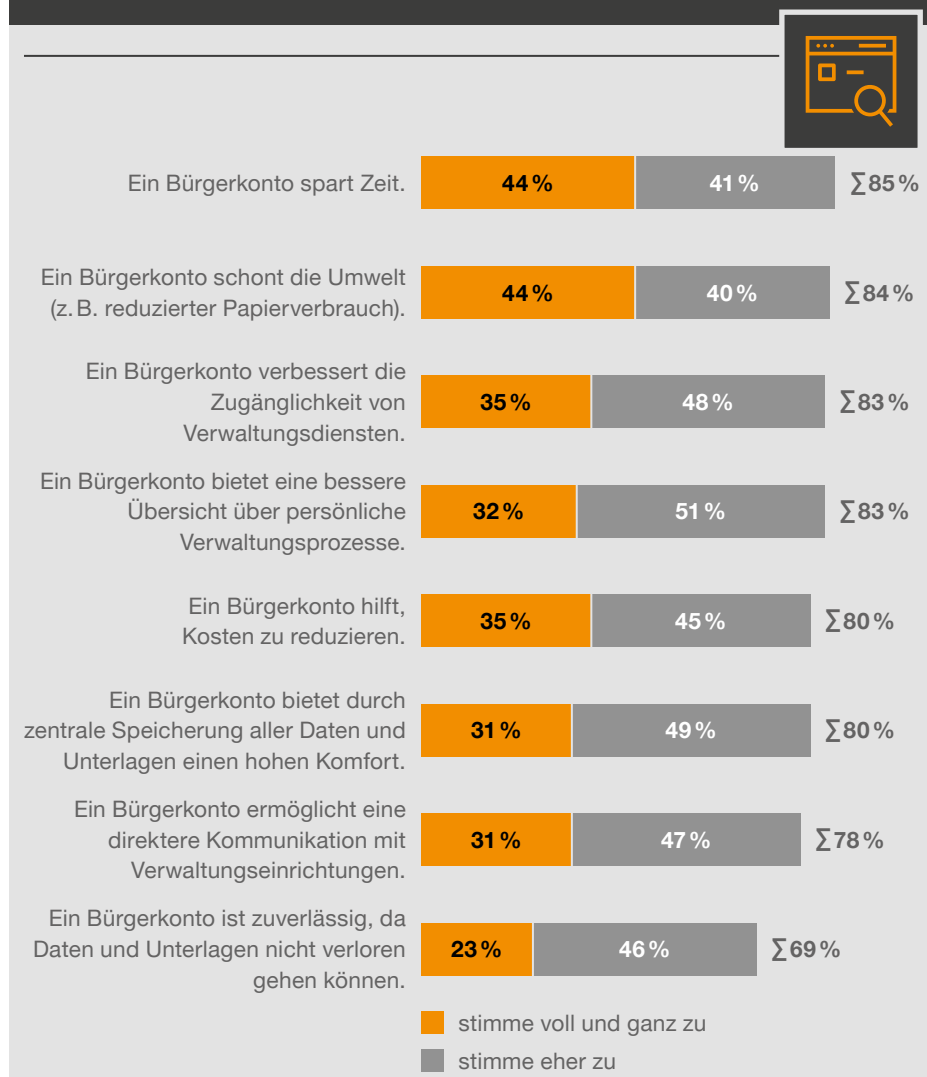
Unsere Studie aus dem Jahr 2017 hatte dafür 90 Prozent Zustimmung ergeben. Für den nun niedrigeren Wert könnte ursächlich sein, dass Befragte sich mehr um den Datenschutz sorgen – etwa, weil Medien den Datenschutz oft thematisieren. Ein weiterer Grund könnte das anderen Umfragen zufolge deutlich gesunkene Vertrauen in die Leistungsfähigkeit staatlicher Institutionen sein. Eine solche Umfrage war im zweiten Halbjahr 2023 die dbb Bürgerbefragung Öffentlicher Dienst 2023 – Der öffentliche Dienst aus Sicht der Bevölkerung.

## Technikprobleme, Missbrauch und Fehler befürchtet

Trotz der hohen Zustimmung für ein Bürgerkonto haben wir auch kritisch gefragt: Was spricht für die Bundesbürger:innen gegen ein Bürgerkonto? 78 Prozent der Befragten sorgen sich um technische Probleme; 65 Prozent befürchten, das Konto könnte missbraucht werden. Ebenso viele denken an schwer zu korrigierende Fehler und 60 Prozent meinen, die im Konto gespeicherten Daten könnten nicht ausreichend geschützt vor Fremdzugriff sein.

Immerhin: Jene Menschen, die eine Speicherung ihrer Daten und automatisierte Verwaltungsvorgänge grundsätzlich ablehnen, sind in der Minderheit (29 Prozent). Und lediglich etwas mehr als ein Viertel der Befragten sahen sich bei der Handhabung der Plattform überfordert.

**Abb. 4 Von den Befragten wahrgenommener Nutzen eines Bürgerkontos (BundID)**



## Nutzungsbereitschaft für ein nach aktuellem technischem Stand sicheres Bürgerkonto (BundID)

nein

16%



ja  
84%

## Die Datenspeicherfunktion bleibt begehrt

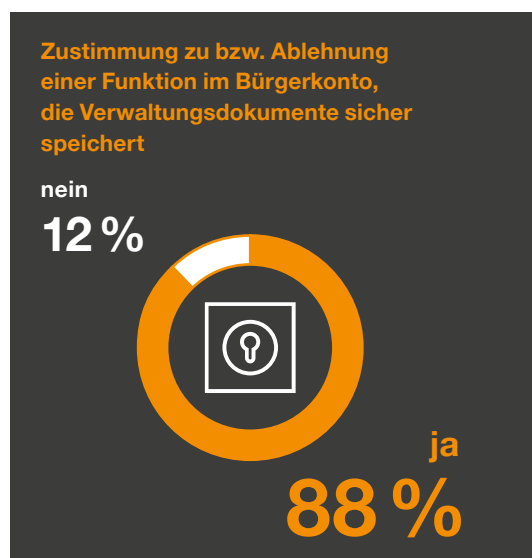
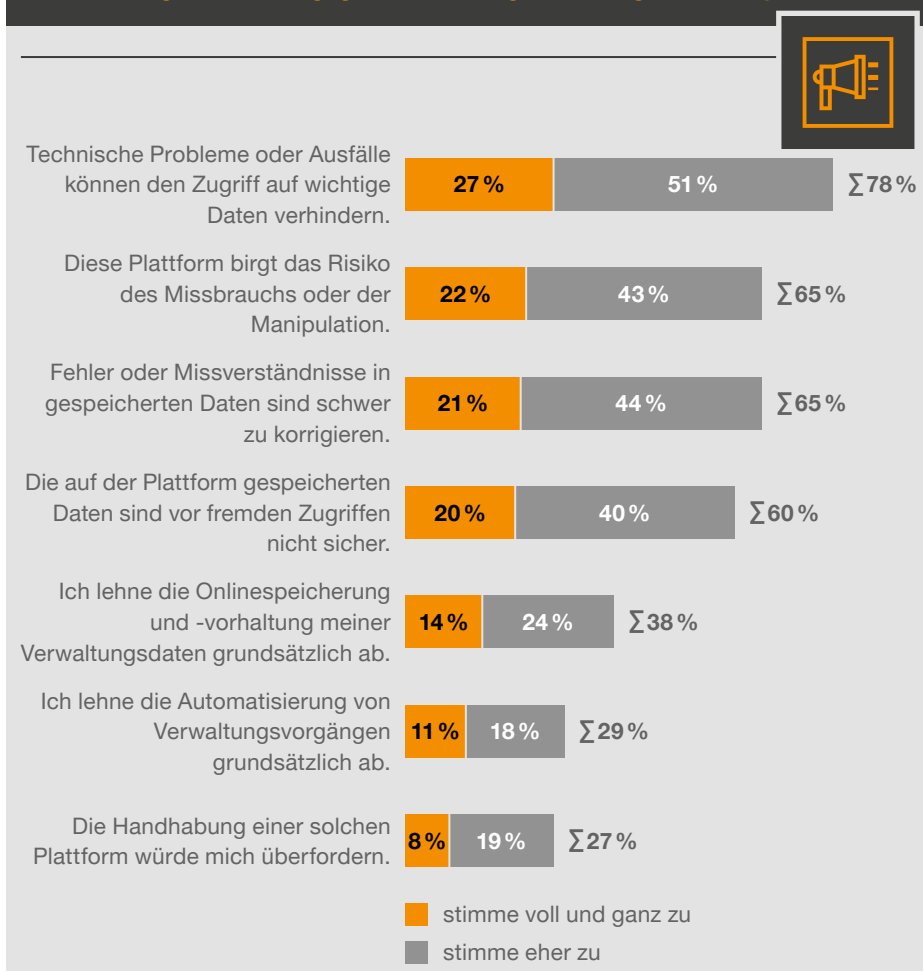
Ebenfalls eine klare Mehrheit plädiert dafür, dass öffentliche Institutionen und Bürger:innen Dokumente aus Verwaltungsvorgängen (z. B. Meldebescheinigungen) im Bürgerkonto speichern können. Überdurchschnittlich oft befürworten dies 20- bis 49-Jährige. Unter dem Durchschnitt bleibt die Zustimmung bei den 16- bis 19- sowie den Über-60-Jährigen.

Die Vorgängerstudie aus dem Jahr 2017 hatte 96 Prozent Zustimmung ergeben. Den Rückgang führen wir vor allem darauf zurück, dass der Datenschutz sowie die IT- und Datensicherheit mehr Aufmerksamkeit bekommt – und die Sorge, dass der Staat ihn nur unzureichend sicherstellt, zugenommen haben könnte.

Durch die Registermodernisierung auf Bundesebene und die European Digital Identity Wallet (EUDI-Wallet) werden auf nationaler und europäischer Ebene aktuell weitere Grundlagen zur Datenspeicherfunktion für die Zukunft erarbeitet, die unter anderem eine vertrauenswürdige und sichere digitale Speicherung ermöglichen sollen. Hierdurch kann die Verwaltung neues Vertrauen gewinnen und mit neuen technischen Möglichkeiten mehr Zustimmung erlangen.

Auch Transparenz darüber, wie Anbieter von Onlineverwaltungsservices Daten und Dokumente speichern und verarbeiten, ist hochrelevant für die Verwaltungsdigitalisierung. Auch hier bedarf es einer umfassenden und offenen Kommunikation und Dokumentation der technischen Grundlagen, um Bedenken, wie sie beispielsweise auch bei der Corona-Warn-App verbreitet waren, zu reduzieren.

Abb. 5 Argumente, die gegen die Nutzung eines Bürgerkontos sprechen

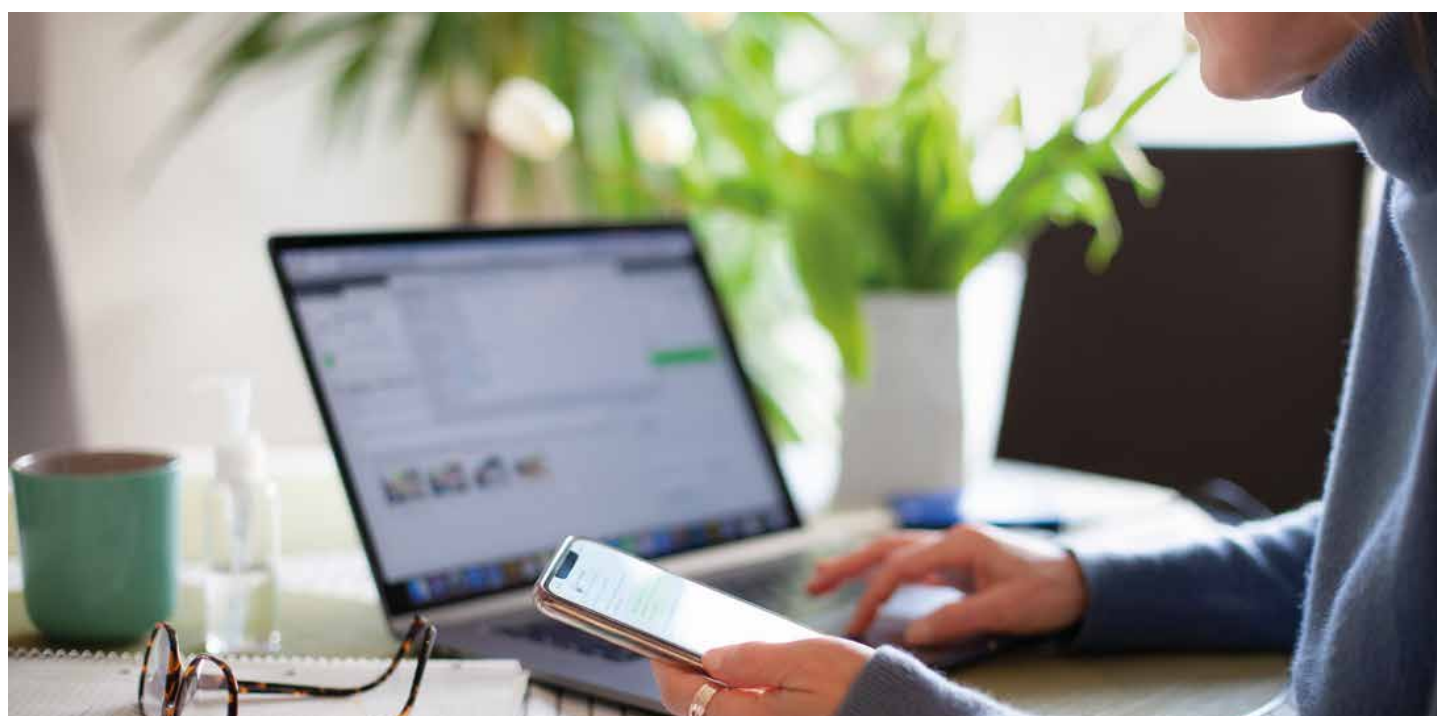
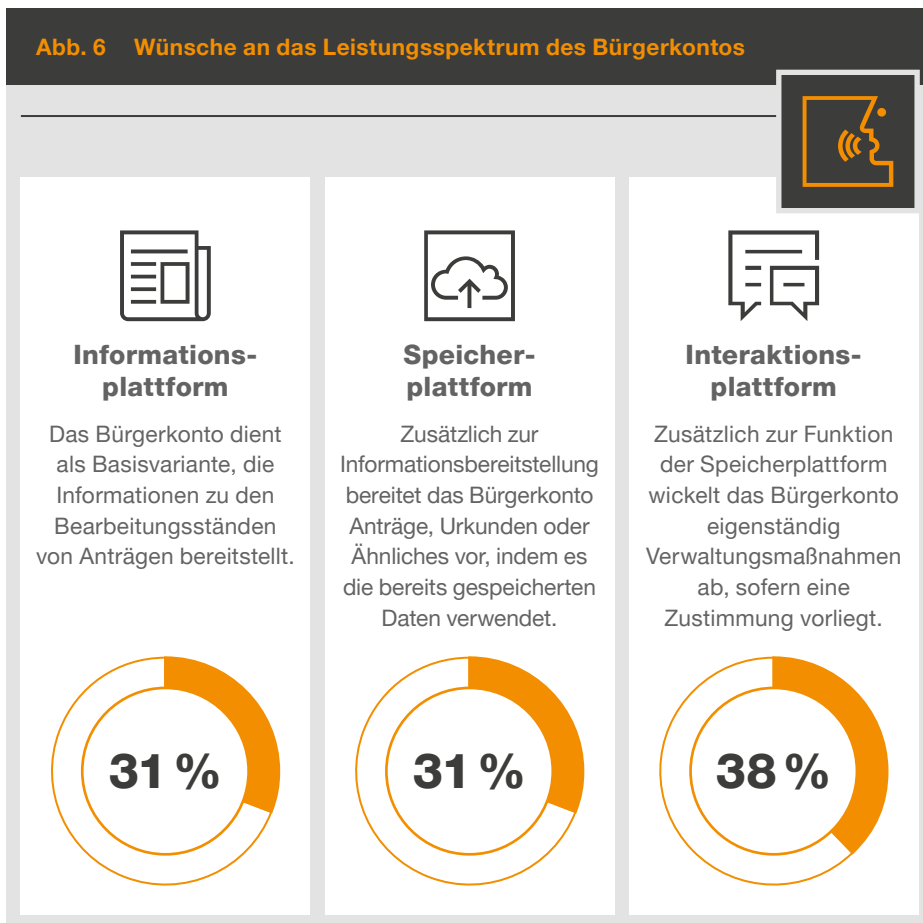


## Der Favorit ist eine Interaktionsplattform

Wenn es um das Leistungsspektrum eines Bürgerkontos geht, wünschen sich die Befragten, die grundsätzlich bereit sind, ein Bürgerkonto zu nutzen, eine Art Interaktionsplattform (38 Prozent), also ein interaktives Konto, in dem sie sich informieren sowie auf gespeicherte Daten zurückgreifen können – und das eigenständig Verwaltungsvorgänge abwickelt. Die 16- bis 19-Jährigen erreichen hier den höchsten Zustimmungswert (40 Prozent), die 50- bis 59-Jährigen den niedrigsten (25 Prozent).

Umgekehrt ist es bei der Option, dass ein Bürgerkonto eine reine Informationsplattform ist: Dafür stimmen 47 Prozent der 50- bis 59-Jährigen und nur 21 Prozent der 16- bis 19-Jährigen. Einfach nur Bearbeitungsstände ablesen – das ist den Nutzer:innen der Zukunft im Schnitt offenbar zu wenig. Insgesamt möchten zwei Drittel der Befragten mehr als eine Informationsplattform. Die öffentliche Verwaltung sollte nach und nach Interaktionen planen und umsetzen.

Abb. 6 Wünsche an das Leistungsspektrum des Bürgerkontos



## Gestiegene Zustimmung für Datenzugriffe

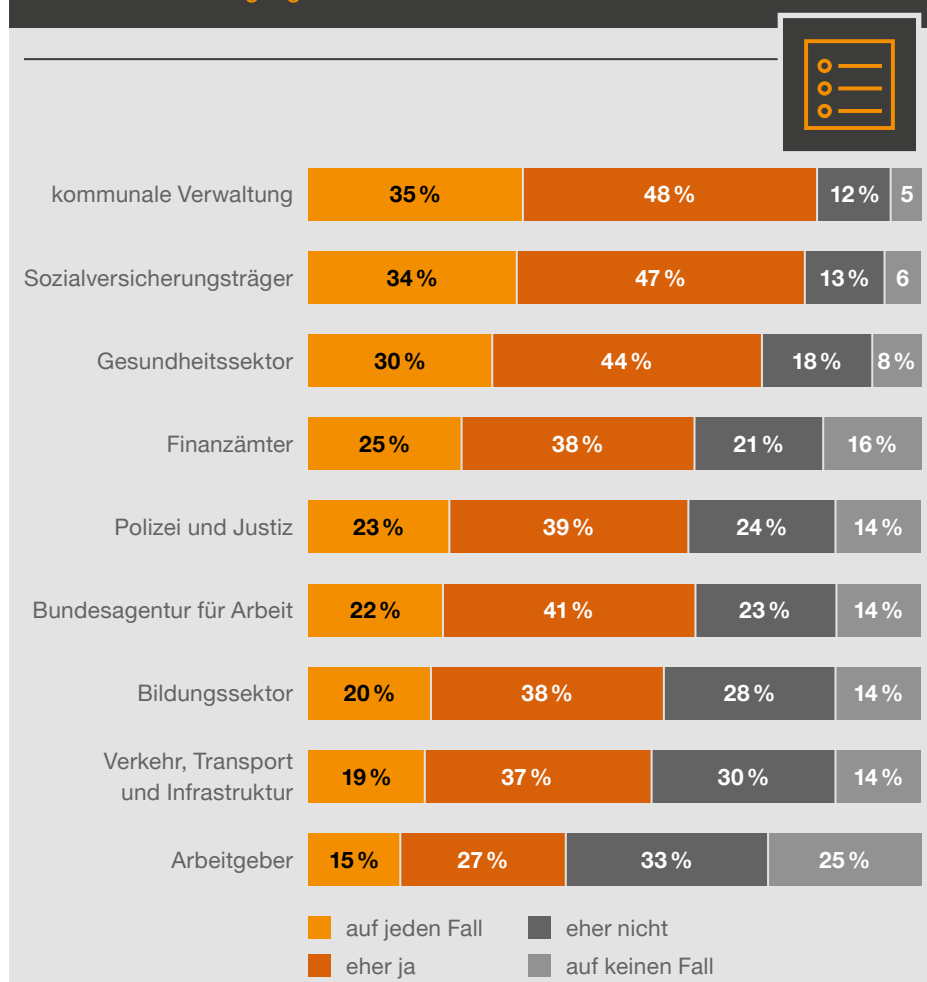
Welche öffentlichen Institutionen sollten Datenzugang auf das Bürgerkonto erhalten? Die kommunale Verwaltung? „Auf jeden Fall“ oder „eher ja“ sagen 83 Prozent der Befragten. Es folgen die Sozialversicherungsträger (81 Prozent), der Gesundheitssektor (74 Prozent) und die Finanzämter (mit immerhin 63 Prozent Zustimmung). Diese Reihenfolge ergab auch schon

die 2017er-Studie. Allerdings sind die Zustimmungswerte teils deutlich gestiegen.

Auf dem letzten Platz des Antwortspektrums rangieren die Arbeitgeber mit lediglich 42 Prozent Zustimmung. Die Prioritäten für die Bürger:innen sind also klar. Die öffentliche Verwaltung sollte sich nach ihnen richten, wenn sie größtmögliche Akzeptanz für das Bürgerkonto erreichen will.

Auch das – sich in Bremen in der Entwicklung befindliche – bundesweite Datenschutzcockpit für Bürger:innen kann mehr Transparenz und Sicherheit beim behördlichen Datenaustausch bringen. Mit dem geplanten Cockpit kann jede:r Bürger:in selbstständig überprüfen, welche Daten wann und aus welchem Grund zwischen öffentlichen Stellen unter Verwendung der persönlichen Identifikationsnummer ausgetauscht wurden.

**Abb. 7 Zustimmung zum Datenzugang von Institutionen, der für den vollen Funktionsumfang des Bürger:innenkontos nötig ist, bzw. Ablehnung dieses Zugangs**



**83 %** der Bundesbürger:innen würden der kommunalen Verwaltung einen Zugriff auf Daten im Bürgerkonto gewähren, sodass vorhandene Datenpunkte genutzt werden können.

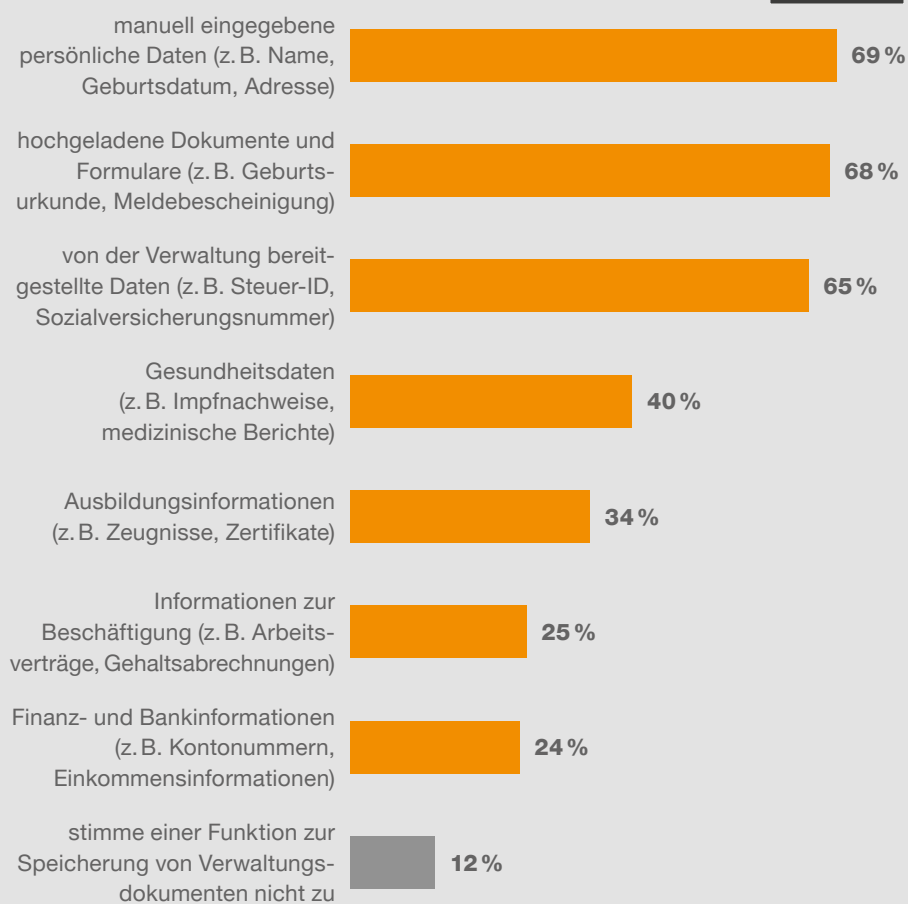
## Die Zustimmung zur Datenspeicherung variiert stark

Sehr große Unterschiede machen die Befragten hinsichtlich der Art der im Bürgerkonto zu speichernden Daten. Manuell eingegebene Daten wie Namen, Geburtsdaten und Adressen, aber auch Dokumente wie Geburtsurkunden und Meldebescheinigungen sowie von der Verwaltung generierte Daten wie die Steuer-ID und die Sozialversicherungsnummer sehen sie relativ unkritisch. Bei Gesundheitsdaten, Ausbildungs- und Arbeitsverhältnisinformationen sowie finanziellen Verhältnissen sieht es ganz anders aus.

Unter anderem ist hier interessant, dass eine Mehrheit den Finanzämtern zwar Datenzugriff gewähren würde (s. Abb. 8), aber nur eine deutliche Minderheit (24 Prozent) auch Daten über ihre finanziellen Verhältnisse ins Bürgerkonto geben wollte. Das heißt, die Bevölkerung akzeptiert den Zugriff der Finanzämter auf Stammdaten wie die Steuer-ID, Geburtsdatum etc. Allerdings möchte sie nicht, dass Steuererklärungen und andere Daten zu persönlichen finanziellen Verhältnissen zentral im Bürgerkonto gespeichert werden.

**Abb. 8 Zustimmung zu Datenkategorien, die in Bürgerkonten gespeichert werden sollten**

Mehrfachnennungen waren möglich





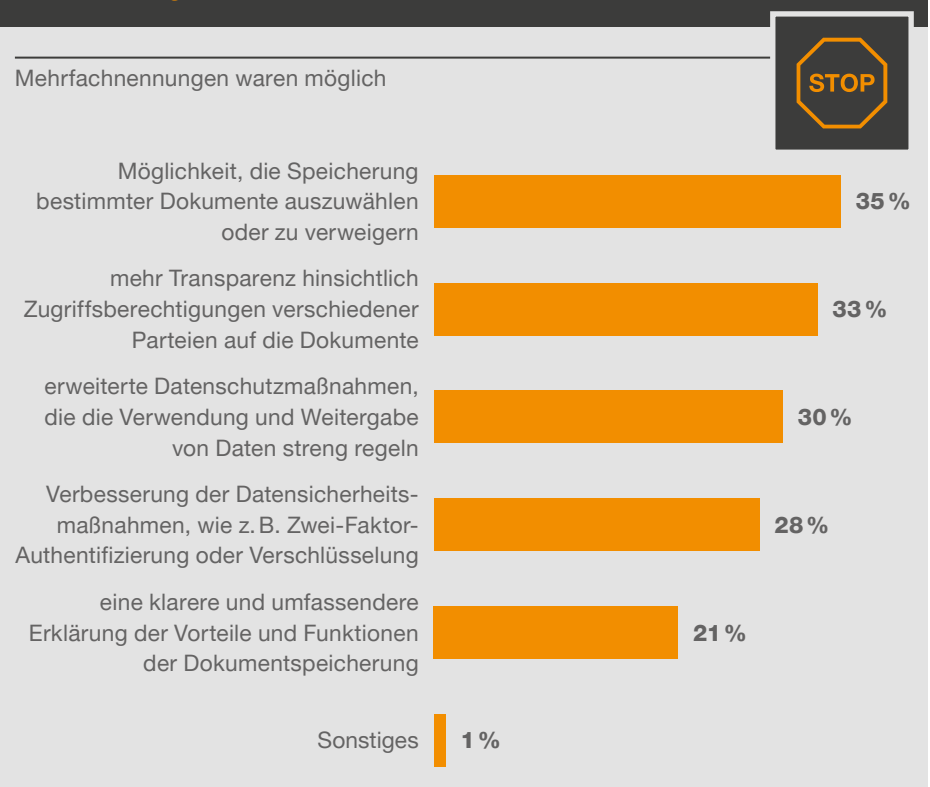
**65 %** der Bundesbürger:innen stimmen der Speicherung von Verwaltungsdaten/-dokumenten zu, die von der Verwaltung bereitgestellt wurden.

## Weiterhin Überzeugungsarbeit leisten

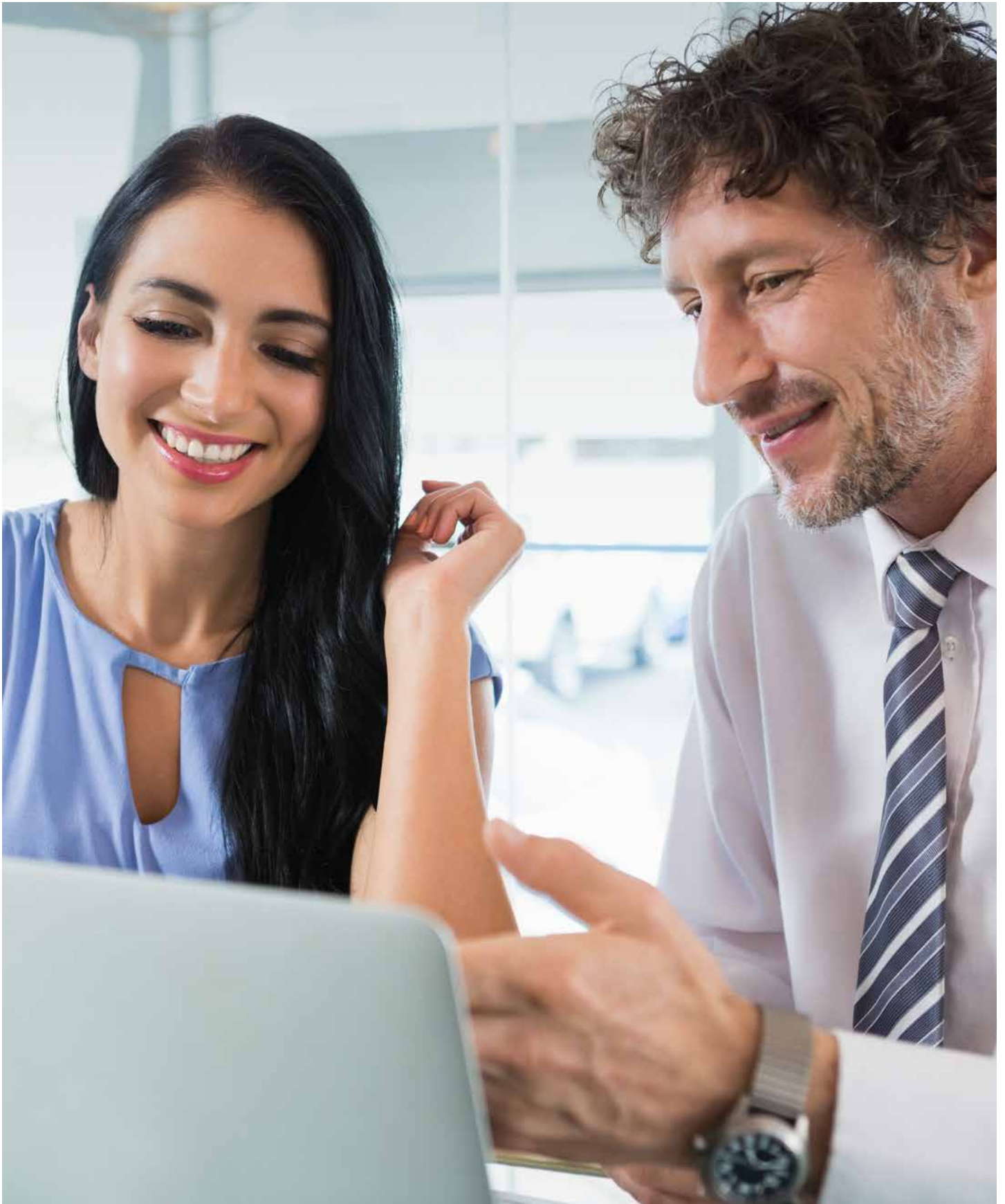
Bundesbürger:innen, die eine Dokumentenspeicherung im Bürgerkonto ablehnen, ließen sich umstimmen, wenn sie die Möglichkeit hätten, der Speicherung bestimmter Dokumente zuzustimmen (35 Prozent). Auch Datenzugriffstransparenz ist vielen wichtig (33 Prozent), ebenso strenger Datenschutz (30 Prozent), mehr Datensicherheit und bessere Aufklärung über Speichervorteile und -funktionen.

Zwar ist die Anzahl der Menschen, die eine Dokumentenspeicherung ablehnen, prozentual gering. Dennoch sollte die öffentliche Verwaltung auch diese Gruppe ernst nehmen und mittels entsprechender Maßnahmen Überzeugungsarbeit leisten. Damit ließen sich vermutlich auch etliche derer umstimmen, die sich bislang noch unnachgiebig zeigen.

**Abb. 9 Aspekte, die für Befragte, die eine Dokumentenspeicherung im Bürgerkonto ablehnen, verbessert werden müssten**



# C Fünf Handlungsempfehlungen







1

Die PwC-Studie *Die vernetzte Verwaltung* zeigt einmal mehr: Die Bundesbürger:innen sind bereit für eine vernetzte Verwaltung. Denn Vorteile wie Zeitersparnis, Ressourcenschonung, bessere Zugänglichkeit zu Verwaltungsdiensten und bessere Übersichtlichkeit digitaler Verwaltungsprozesse sind überzeugend. Öffentliche Verwaltungen sollten diese Vorteile den Bürger:innen und den eigenen Institutionen über mehr digitale Dienste bieten.

2

Das Potenzial für digitale Verwaltungsdienste ist angesichts von 92 Prozent Zustimmung für solche Dienste immens groß. Die öffentlichen Verwaltungen sollten es nutzen, indem sie in allen Bundesländern mehr Dienste mit höherer Geschwindigkeit als bisher implementieren. Es braucht erst einmal mehr Online-services, damit die Bürger:innen mehr Services nutzen. Denn es geht nicht mehr darum, ob die Menschen sie nutzen, sondern darum, wie sie die Services nutzen.

3

Allerdings: Einfach nur Bearbeitungsstände von Verwaltungsservices ablesen – das ist zu wenig. So möchten zwei Drittel der Bürger:innen das Bürgerkonto (BundID) nicht nur als reine Informationsplattform nutzen. Die öffentliche Verwaltung sollte vielmehr nach und nach mehr Interaktionen planen und umsetzen.

4

Stammdaten wie persönliche Daten, Geburtsurkunden bzw. von der Verwaltung bereitgestellte Bescheide sollten dauerhaft verfügbar sein und für weitere Vorgänge zur Verfügung stehen – am besten mit Zustimmung der Bürger:innen für die weitere Verarbeitung. Hierbei geht es um die schnellstmögliche Registermodernisierung, um mehrfache Datenführungen zu vermeiden.

5

Um alle Bürger:innen für digitale Verwaltungsdienste zu interessieren, sollten die Verwaltungen die Zugänglichkeit zu ihren Onlinediensten möglichst einfach gestalten, diese stärker bewerben und sie in der Breite noch besser erklären. Neben umfangreichen Kommunikationsoffensiven bezüglich technologischer Grundlagen und des Datenschutzes sollte auch der persönliche Kontakt weiterhin Beachtung finden.



## Ihre Ansprechpersonen



**Borries Hauke-Thiemian**  
Partner  
Public & Energy Consulting  
borries.hauke-thiemian@pwc.com



**Dr. Moritz Asche**  
Senior Manager  
Public & Energy Consulting  
moritz.asche@pwc.com

### Über uns

Unsere Mandanten stehen tagtäglich vor vielfältigen Aufgaben, möchten neue Ideen umsetzen und suchen unseren Rat. Sie erwarten, dass wir sie ganzheitlich betreuen und praxisorientierte Lösungen mit größtmöglichem Nutzen entwickeln. Deshalb setzen wir für jeden Mandanten, ob Global Player, Familienunternehmen oder kommunaler Träger, unser gesamtes Potenzial ein: Erfahrung, Branchenkenntnis, Fachwissen, Qualitätsanspruch, Innovationskraft und die Ressourcen unseres Expert:innennetzwerks in 151 Ländern. Besonders wichtig ist uns die vertrauensvolle Zusammenarbeit mit unseren Mandanten, denn je besser wir sie kennen und verstehen, umso gezielter können wir sie unterstützen.

PwC Deutschland. Mehr als 14.000 engagierte Menschen an 20 Standorten. Rund 2,93 Mrd. Euro Gesamtleistung. Führende Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft in Deutschland.

## Unsere weiteren Expert:innen zur Verwaltungsdigitalisierung



**Martina Knierim**  
Director  
Public & Energy Consulting  
martina.knierim@pwc.com



**Mischa Kosmehl**  
Director  
Public & Energy Consulting  
mischa.kosmehl@pwc.com



**Dr. Nicolai Bieber**  
Partner  
Public & Energy Consulting  
bieber.nicolai@pwc.com



**Dr. Wolfgang Zink**  
Partner  
Public & Energy Consulting  
wolfgang.zink@pwc.com

Die Veröffentlichung zeigt Ergebnisse der repräsentativen Online-Bevölkerungsbefragung *Die vernetzte Verwaltung*, die PwC Deutschland durchführen lassen hat.

### **Untersuchungsansatz**

- Erhebungsmethode: Onlinepanel-Befragung
- Zielgruppe: Deutsche ab 16 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Stichprobengröße: N = 4.140
- Um eine Auswertung auf Bundeslandebene zu ermöglichen, wurden pro Bundesland mindestens N = 200 Befragungen (Bremen und Saarland jeweils N = 130 Befragungen) durchgeführt. Diese wurde dann bevölkerungsrepräsentativ gewichtet (Proportionalisierung).
- Erhebungszeitraum: August 2023
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

