

Walprecht, Sylvana; Herold, Lucie; Kühnhenrich, Daniel

**Article**

## Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Digitalisierung von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen

WISTA - Wirtschaft und Statistik

**Provided in Cooperation with:**

Statistisches Bundesamt (Destatis), Wiesbaden

*Suggested Citation:* Walprecht, Sylvana; Herold, Lucie; Kühnhenrich, Daniel (2022) : Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Digitalisierung von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen, WISTA - Wirtschaft und Statistik, ISSN 1619-2907, Statistisches Bundesamt (Destatis), Wiesbaden, Vol. 74, Iss. 1, pp. 57-70

This Version is available at:

<http://hdl.handle.net/10419/250086>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# AUSWIRKUNGEN DER CORONA-PANDEMIE AUF DIE DIGITALISIERUNG VON UND ZUFRIEDENHEIT MIT BEHÖRDLICHEN DIENSTLEISTUNGEN

Sylvana Walprecht, Lucie Herold, Daniel Kühnhenrich

↳ **Schlüsselwörter:** Lebenslagen – Digitalisierung – Corona – Zufriedenheitsbefragung – Behördliche Dienstleistungen

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen des Statistischen Bundesamtes von 2021 zeigen, dass die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit ihren Kontakten zu den Behörden und Ämtern in Deutschland trotz Pandemie überwiegend zufrieden waren. Die Zufriedenheitswerte haben 2021 gegenüber der vorherigen Erhebung 2019 nur geringfügig abgenommen. Die meisten Befragten verneinten einen bedeutenden Effekt der Pandemie auf die angebotenen Dienstleistungen. Jedoch verstärkte sie den Trend zur Digitalisierung von Verwaltungsleistungen. Immer mehr Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen kommunizieren online mit Behörden, füllen Formulare digital aus und wollen auch künftig verstärkt über das Internet mit Ämtern Kontakt aufnehmen. Dabei steigen offenbar auch die Erwartungen an digitale Verwaltungslösungen.

↳ **Keywords:** life events – e-government – Covid-19 – satisfaction survey – government services

## ABSTRACT

*The results of the 2021 life events surveys of the Federal Statistical Office show that despite the pandemic, citizens and companies were largely satisfied with the contacts they had had with public administration in Germany. The 2021 satisfaction ratings decreased only marginally compared with the last survey of 2019. Most of the interviewees stated that the pandemic did not have a major effect on the services offered. However, it strengthened the trend to digitise government services. An increasing number of citizens and companies communicate with authorities online, fill in forms digitally and intend to contact public agencies more via the internet also in future. Actually, user expectations about e-government services seem to be rising as well.*

### Sylvana Walprecht

ist Politologin und Statistikerin. Im Statistischen Bundesamt arbeitet sie als Referentin im Referat Auswertungen und Folgenabschätzung für Bessere Rechtsetzung in der Gruppe Dienstleistungszentrum der Bundesregierung für Bessere Rechtsetzung. Sie wertet Ergebnisdaten aus, entwickelt angewandte Methoden weiter und ist an verschiedenen Projekten zur besseren Rechtsetzung beteiligt, so auch den Lebenslagenbefragungen.

### Dr. Lucie Herold

ist Soziologin und ebenfalls Referentin im Referat Auswertungen und Folgenabschätzung für Bessere Rechtsetzung des Statistischen Bundesamtes. Ihre Arbeitsschwerpunkte sind Ex-ante-Kostenermittlungen bei Regelungsvorhaben der Bundesregierung und die Verbreitung von Daten rund um das Thema Bürokratieabbau.

### Daniel Kühnhenrich

ist Wirtschafts- und Kommunikationswissenschaftler. Der Referent im Referat Grundsatzfragen der Besseren Rechtsetzung des Statistischen Bundesamtes verantwortet insbesondere die methodische Weiterentwicklung der Lebenslagenbefragungen und koordiniert diese Erhebung.

1

## Einleitung

Die COVID-19-Pandemie beeinflusst das gesellschaftliche Leben und die Wirtschaft seit März 2020 stark. Kontaktbeschränkungen sind ein wichtiges Mittel, um der Verbreitung des Coronavirus SARS-CoV-2 entgegenzuwirken. Auch zahlreiche Behörden in Deutschland reduzierten ihre Angebote persönlicher Sprechzeiten teilweise drastisch, um Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen sowie ihre Beschäftigten zu schützen. Dieser Artikel untersucht, wie sich die Pandemie aus Sicht von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen auf die Erbringung behördlicher Dienstleistungen ausgewirkt hat.

Die Lebenslagenbefragungen des Statistischen Bundesamtes bilden seit 2015 alle zwei Jahre die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen ab. Dabei geben die Befragten unter anderem dazu Auskunft, mit welchen Ämtern sie in Kontakt standen und wie zufrieden sie mit deren Dienstleistungen waren. Diese Angaben beziehen sich auf die jeweils vorherigen zwei Jahre (Schmidt und

andere, 2015; Himmelsbach und andere, 2016). Aus den vorliegenden Daten und Analysen beabsichtigt die Bundesregierung (2020a), in deren Auftrag die Erhebung erfolgt, wirksame Maßnahmen zum Bürokratieabbau und zur besseren Rechtsetzung herzuleiten. Die letzte Befragung startete im Februar 2021 und endete im Mai 2021. Folglich ermöglicht sie einen Vergleich der Erfahrungen mit der öffentlichen Verwaltung vor dem Ausbruch der Pandemie in Deutschland im März 2020 und danach.

Im Zentrum der Erhebung 2021 standen 22 ausgewählte Lebenslagen von Bürgerinnen und Bürgern sowie 11 von Unternehmen. Sie decken laut einer Vorbefragung von rund 1000 Personen im Jahr 2015 und regelmäßigen Überprüfungen in den Folgejahren die wichtigsten Behördenkontakte in Deutschland ab (Schmidt und andere, 2015). Die aufgeführten Situationen machen einen Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung notwendig. Die Auswahl blieb verglichen mit der Vorgängerbefragung 2019 fast unverändert. Aufgrund der Pandemie wurden bei den Bürgerinnen und Bürgern sowie den Unternehmen zusätzlich je eine Lebenslage zu diesem Thema aufgenommen. [↪ Übersicht 1](#)

### Übersicht 1

Für die Lebenslagenbefragungen 2021 ausgewählte Situationen

Bürgerinnen und Bürger	Unternehmen
Berufsausbildung	Gründung eines Unternehmens
Studium	Steuern und Finanzen
Beantragung von Ausweisdokumenten	Einstellen von Beschäftigten
Führerschein/Fahrzeugregistrierung	Ausbildung
Arbeitslosigkeit	Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz
Finanzielle Probleme	Bau einer Betriebsstätte
Steuererklärung	Forschung und Entwicklung/Patent- und Markenschutz
Heirat	Teilnahme an Ausschreibungsverfahren
Scheidung/Aufhebung einer Lebenspartnerschaft	Import/Export
Geburt eines Kindes	Geschäftsaufgabe oder -übergabe
Kinderbetreuung	Neu: Beantragung von Corona-Hilfen
Umzug	
Immobilienwerb	
Eintritt in den Ruhestand	
Altersarmut	
Gesundheitliche Willensbekundung	
Längerfristige Krankheit	
Behinderung	
Pflegebedürftigkeit	
Tod einer nahestehenden Person	
Ehrenamtliche Tätigkeit in einem Verein	
Neu: Corona-Pandemie (Kontakt mit dem Gesundheitsamt)	

An den freiwilligen telefonischen Befragungen nahmen 6 102 Personen und 2 598 Unternehmen teil, die mittels geschichteter Zufallsstichproben ausgewählt wurden. Die Interviews führte infas Institut für angewandte Sozialwissenschaft im Auftrag des Statistischen Bundesamtes durch. Die Fragebogen (Statistisches Bundesamt und infas, 2021a, 2021b) stimmen weitgehend mit den Fassungen von 2019 überein, bei denen zuletzt größere methodische Anpassungen erfolgten (Walprecht und andere, 2020). Jedoch wurde beispielsweise die Frage zu den Gründen für den Verzicht auf die Inanspruchnahme von Online-Angeboten 2021 halboffen statt vorher geschlossen gestellt. Eine Frage zur Zufriedenheit mit dem Einreichen von Formularen und Nachweisen, eine weitere zum Zeitpunkt des Behördenkontakts und zwei Fragen zum Einfluss der Pandemie kamen zudem neu hinzu.

Für den Vergleich zwischen der Zeit vor Beginn der Pandemie in Deutschland im März 2020 und danach wurden die Teilnehmenden gefragt, wann sie mit dem zuständigen Amt in der jeweiligen Lebenslage Kontakt hatten.<sup>1</sup> Für Befragte, die angaben, nach Mitte März 2020 Behörden kontaktiert zu haben, folgte die Frage, ob sie den Eindruck hatten, dass die Bearbeitung ihres Anliegens von der Pandemie beeinflusst worden war, und falls ja, ob positiv oder negativ (Statistisches Bundesamt und infas, 2021a).

Die Resultate der Erhebungen hat das Statistische Bundesamt unter [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de) veröffentlicht. Die Analysen in Kapitel 3 dieses Artikels basieren teilweise auf bereits dort veröffentlichtem Material, das durch zusätzliche Auswertungen ergänzt wurde. Zuvor behandelt Kapitel 2 den Forschungsstand zum Einfluss der Corona-Pandemie auf die Leistungen der Verwaltung.

---

<sup>1</sup> Ein Datum, an dem eindeutig und trennscharf zwischen der Zeit vor und während der Pandemie unterschieden werden kann, existiert nicht. Da ab Mitte März 2020 bundesweite Empfehlungen abgegeben und Maßnahmen insbesondere zur Kontaktbeschränkung umgesetzt wurden (Bundesregierung, 2020b), wurde dieser ungefähre Zeitraum zur Abgrenzung gewählt (Statistisches Bundesamt und infas, 2021a). Außerdem erklärte die Weltgesundheitsorganisation COVID-19 am 11. März 2020 zur Pandemie (WHO, 2020).

## 2

---

### Forschungsstand zum Einfluss der Corona-Pandemie auf Verwaltungsleistungen

---

Um sich ein Bild vom Angebot digitaler Dienstleistungen der Behörden zu Pandemiezeiten zu machen, hilft ein Blick auf die Situation davor. Die Vermutung liegt nahe, dass der Erfolg der Umstellung damit zusammenhängt, wie gut Deutschland bezüglich E-Government bereits vor der Pandemie aufgestellt war.

Ein vom Nationalen Normenkontrollrat beauftragtes Gutachten zur E-Government-Praxis zeigt die verschiedenen Möglichkeiten eines wirksamen E-Governments und dessen Umsetzung. Für Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen stehen demnach bei der Abwicklung von Verwaltungsverfahren die Nutzerfreundlichkeit und ein möglichst geringer Aufwand im Vordergrund. Auf Verwaltungsseite sind rechtliche und politische Aspekte, wie der Datenschutz und die Rechtssicherheit, sowie die Wirtschaftlichkeit des Angebots relevant. Als Grundvoraussetzung für den Mehrwert von Online-Lösungen für Verwaltungsangelegenheiten für beide Seiten wird zunächst einmal die Existenz eines umfassenden E-Government-Angebots genannt. Eine gute Verwaltung sollte den Nutzenden demnach verschiedene Kanäle für die Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten bieten. Darüber hinaus entscheide die konkrete Ausgestaltung des Angebots über den tatsächlichen Nutzen. Um den Aufwand für alle Beteiligten zu reduzieren, identifiziert das Gutachten als Stellschrauben eine Wiederverwendung von Daten, Nachweisen und Bescheinigungen, eine medienbruchfreie Übermittlung sowie automatische Plausibilitätsprüfungen der Daten. Der Online-Zugang solle zudem leicht zu finden, die Bedienung einheitlich, intuitiv und leicht verständlich sein. Online-Informationen würden die Online-Nutzung vereinfachen (Fromm und andere, 2015). Die Autoren ziehen allerdings folgenden Schluss: „E-Government in Deutschland gibt es nicht“ (Fromm und andere, 2015, hier: Seite 5). Gleichzeitig schätzen sie bei guter Umsetzung von E-Government das Einsparpotenzial auf 35 % des Aufwands für Nutzende und 33 % für die Verwaltung. Sie empfehlen eine breit angelegte Verwaltungsmodernisierung in Deutschland. Auch vier Jahre später im Jahr vor der Pan-

demie wurde Deutschland noch eine eher mittelmäßige Umsetzung von E-Government bescheinigt. So belegte Deutschland im Jahr 2019 im Bereich Digitale öffentliche Dienste im europäischen Vergleich nur Platz 24 (von 28), gemessen am Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft der Europäischen Kommission (2019).

Die zum Ausdruck gebrachten Defizite des digitalen Angebots der Verwaltung setzten Politik und Verwaltung zunehmend unter Zugzwang. Bereits 2017 wurde das Onlinezugangsgesetz verabschiedet, welches Bund, Länder und Kommunen verpflichtet, bis Ende 2022 insgesamt rund 600 als prioritär klassifizierte Verwaltungsleistungen auch digital anzubieten. Seitdem hat die Pandemie den Druck auf Politik und Verwaltung noch einmal erhöht, die digitalen Dienste und Kommunikationswege kurzfristig auszubauen.

Die Kontaktbeschränkungen während der Pandemie zeigten die Defizite im digitalen Bereich besonders deutlich auf, weckten aber auch die Hoffnung auf schnellen Fortschritt durch den damit einhergehenden Zwang zur Digitalisierung. Beides veranschaulichen die verwendeten Schlagwörter verschiedener wissenschaftlicher Veröffentlichungen zur Digitalisierung in Deutschland zu Corona-Zeiten: „Nach dem Corona-Schock: Digitalisierungspotenziale für Deutschland“ (Klöß, 2020), „Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland“ (Engels, 2020) oder „freiwilliger Lackmustest der Anpassungs- und Leistungsfähigkeit der Verwaltungen“ (Siegel und andere, 2020, hier: Seite 279). Auch in den Alltagsmedien waren diese Sorgen und Hoffnungen herauszulesen, erkennbar an Schlagzeilen wie „Verwaltung unter Druck: Wie die Coronakrise das Land digitalisiert“ im Tagesspiegel (Punz, 2020), „Corona und Verwaltung: Die Chance, zu der wir gezwungen werden“ bei Kommunal (Bürger, 2020), „Zwangsdigitalisierung: Plötzlich schafft Deutschland, was bisher unmöglich schien“ bei der Welt (Stocker, 2020) oder „Corona-Krise: Sind wir jetzt endlich digitalisiert, Sascha Lobo?“ auf Zeit Online (Hege- mann und andere, 2020).

Die Lebenslagenbefragungen liefern Antworten, wie die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen das digitale Angebot der Verwaltungen annehmen und wie zufrieden sie damit sind. Da nicht zuletzt während des Lockdowns die digitale Dienstleistungserbringung bei vielen Verwaltungsakten der einzig mögliche Weg war, liegt die Vermutung nahe, dass dieser Weg inzwischen

häufiger angeboten und genutzt wird. Es ist jedoch ebenfalls eine höhere Unzufriedenheit mit den digitalen Dienstleistungen zu erwarten, da ein schnell eingerichtetes neues Angebot eventuell noch nicht ganz ausgereift ist und den oben beschriebenen Erwartungen nicht gerecht wird. Ein denkbarer weiterer Faktor für eine gewisse Unzufriedenheit könnten Umstellungseffekte sein, wenn die Nutzenden teilweise keine Kenntnis der angebotenen Online-Dienste haben, weil deren Nutzung vorher selten war.

Die Ergebnisse von zwei Erhebungen 2020 und 2021 weisen in genau diese Richtung. So zeigt der jährliche E-Government-Monitor der Initiative D21 e.V. und der Technischen Universität München (TUM), dass die Nutzung digitaler Verwaltungsdienste von 48 % im Jahr 2019 auf 54 % im Jahr 2020 gestiegen ist (Initiative D21/TUM, 2020). Im Jahr 2021 sank die Nutzung allerdings wieder auf 52 % (Initiative D21/TUM, 2021). Die Autorinnen und Autoren der Ausgabe von 2021 kommen zu dem Schluss, dass die Pandemie zwar eine leichte Veränderung ausgelöst habe, ein klarer Digitalisierungsschub aber nicht zu erkennen sei. Es gebe einen deutlichen Zuwachs an Online-Terminvereinbarungen und digitaler Kommunikation. Zudem führten 15 % der Befragten Behördengänge häufiger online durch. Dagegen habe jedoch auch der Anteil der Bürgerinnen und Bürger, die ihre Behördengänge wegen geschlossener Ämter nicht erledigen konnten, um 5 Prozentpunkte auf 20 % zugenommen (Initiative D21/TUM, 2021). Rund 40 % derjenigen, die die digitalen Dienstleistungen nicht nutzten, gaben ein fehlendes oder nicht bekanntes Online-Angebot als Barriere an. Die Zufriedenheit der Nutzenden mit den E-Government-Leistungen ist im Vergleich zu den Vorjahren stark gesunken: Nur 47 % der Befragten gaben 2021 an, äußerst, sehr oder etwas zufrieden mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot der Kommune zu sein. Dies ist ein Rückgang um 15 Prozentpunkte gegenüber 2020; er wird auf eine veränderte Erwartungshaltung der Bürgerinnen und Bürger zurückgeführt. Die ersten Lockdowns hätten gezeigt, wie vorteilhaft die Nutzung digitaler Angebote sein kann, jedoch würde die Diskrepanz zwischen dem digitalen Fortschritt der Privatwirtschaft und der Verwaltung im zweiten Pandemiejahr besonders deutlich.

Die zweite Studie der Beratungsagentur Next:Public zu den Auswirkungen der Pandemie auf den öffentlichen Dienst kam zu dem Ergebnis, dass 44 % der Bürgerinnen

und Bürger die Verwaltung während der ersten Coronawelle als funktionsfähig wahrnahmen. Demgegenüber beurteilten 36 % der Befragten die Verwaltung als weniger oder gar nicht funktionsfähig. Zudem gaben 18 % der Befragten an, bis Juli 2020 stärker von den Online-diensten der Verwaltung Gebrauch gemacht zu haben, während 71 % nicht häufiger auf digitale Dienste zurückgriffen hatten. Etwa die Hälfte der Online-Nutzenden war mit den angebotenen Diensten unzufrieden (Next:Public, 2020). Im Folgenden wird untersucht, inwiefern sich die Hypothesen und Ergebnisse aus der Literatur mit den Lebenslagendaten bestätigen lassen und ob sich daraus weitere Erkenntnisse ergeben.

## 3

### Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen 2021

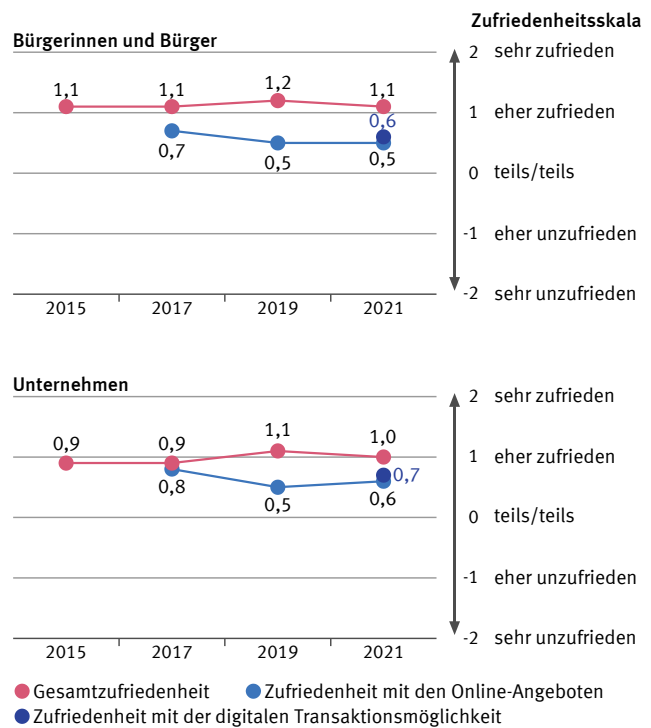
#### 3.1 Zufriedenheit im Zeitvergleich

Die mittlere Gesamtzufriedenheit in den von 2015 bis 2021 durchgeführten Zufriedenheitsbefragungen kann [Grafik 1](#) entnommen werden. Die Skala reicht hierbei von -2 (sehr unzufrieden) bis +2 (sehr zufrieden). Die Gesamtzufriedenheit der Befragten blieb im Zeitverlauf relativ konstant bei einer Durchschnittsbewertung von etwa +1, also im Bereich „eher zufrieden“. Unternehmen bewerteten ihre Behördenkontakte dabei konstant um etwa 0,1 bis 0,2 Zufriedenheitspunkte niedriger als Bürgerinnen und Bürger. Von 2019 bis 2021 sank in beiden Befragtengruppen die Zufriedenheit jeweils marginal um 0,1. Etwas schlechter mit zuletzt 0,5 bewerteten die Bürgerinnen und Bürger die Online-Angebote der Behörden, bei den Firmen ist der aktuellste Wert mit 0,6 nur unwesentlich besser. Die Bewertung lag damit jeweils im Bereich zwischen „neutral“ und „zufrieden“ und sank zudem in beiden Befragtengruppen von 2017 bis 2021 jeweils um 0,2 Punkte. Offenbar stiegen die Erwartungen der Befragten an die digitalen Angebote der Behörden, welche diese aber zunehmend nicht erfüllten.

Eine interessante Erkenntnis ergibt sich durch Zeitvergleiche der Gesamtzufriedenheit im Verhältnis zur Pandemiephase. Lagen die Behördenkontakte ausschließ-

**Grafik 1**

Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen insgesamt und im Hinblick auf E-Government im Zeitverlauf

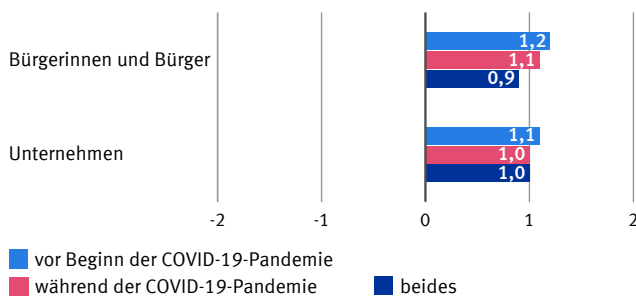


2022 - 0035

lich vor Beginn der Pandemie, waren die im Jahr 2021 befragten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen geringfügig (um 0,1 Punkt) zufriedener als diejenigen, die lediglich während der Pandemie im Austausch mit Behörden standen. Kam es sowohl vor als auch während der Corona-Pandemie zur Interaktion mit Behörden, erreichte die Bewertung bei den Unternehmen noch vergleichbare Werte. Bürgerinnen und Bürgern waren in diesen Fällen hingegen messbar unzufriedener (um weitere zwei Zehntelpunkte). Eine Erklärung dafür kann eine längere Bearbeitungsdauer sein. Diese Zahlen deuten auf einen allenfalls minimalen negativen Effekt der Pandemie auf die Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen hin. [Grafik 2](#) auf Seite 62

Auf Ebene der einzelnen Lebenslagen und Faktoren sind von 2019 bis 2021 Änderungen in der Zufriedenheit festzustellen, die in der Regel im Bereich von  $\pm 0,2$  Punkten liegen. Bei detaillierterer Analyse auf Ebene der ebenfalls abgefragten Dienstleistungen zeigen sich jedoch einige auffallendere Entwicklungen. So sank die Zufriedenheit mit der Beantragung der Ehe beim Stan-

**Grafik 2**  
Gesamtzufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen nach Zeitraum des Behördenkontaktes



Zufriedenheitsskala: -2 sehr unzufrieden, -1 eher unzufrieden, 0 teils/teils, 1 eher zufrieden, 2 sehr zufrieden

2022 - 0036

desamt in der Erhebung 2021 im Vergleich zu 2019 um 0,3 Punkte von 1,6 auf 1,3. Eine mögliche Erklärung dafür ist die zeitweise begrenzte erlaubte Anzahl an Gästen und damit einhergehend notwendige kurzfristige Absagen von Eheschließungen während der Pandemie (Reuter, 2020). Darüber hinaus verschlechterten sich die Zufriedenheitswerte der Beantragung einer Baugenehmigung seit 2019 ebenfalls von 0,9 auf 0,2 Punkte. Möglicherweise dauerten Baugenehmigungsverfahren während der Pandemie aufgrund des Notbetriebs der Behörden länger als vorher üblich. Auch haben sich zudem Bauzustandsbesichtigungen vor Ort zur Inbetriebnahme nach Baufertigstellung verschoben, dies könnte ebenfalls eine Ursache für verringerte Zufriedenheitswerte sein (Kapellmann und Partner Rechtsanwälte, 2020).

Bei den Unternehmen verschlechterte sich beispielsweise die Einstufung der Umsatzsteuererklärung von 1,1 im Jahr 2019 um 0,3 Punkte auf 0,8 in der Folgerhebung. Dies könnte mit der Krisenlage und damit einhergehenden Problemen der Unternehmen zusammenhängen. Außerdem wurde die Rechnungsstellung zeitweise durch die Anhebung und darauffolgende Wiederabsenkung des Umsatzsteuersatzes verkompliziert. Eine positive Veränderung gab es dagegen unter anderem bei der Anmeldung von Wareneinfuhren beim Zoll. Die Zufriedenheit mit dieser Dienstleistung kletterte innerhalb der letzten beiden Wellen um 0,3 von 0,8 (2019) auf 1,1 (2021) Punkte. Hierzu könnten etwa die vereinfachte Einfuhr von persönlichen Schutzausrüstungen und Medizinprodukten oder die von der Europä-

ischen Union angestoßene großzügigere Handhabung vereinfachter Zollanmeldungen beigetragen haben (KMLZ 2020a, 2020b).

### 3.2 Häufigkeit von Behördenkontakten

Der Anteil derjenigen Bürgerinnen und Bürger, die angaben, keinerlei Behördenkontakte in den vergangenen zwei Jahren gehabt zu haben, fiel 2021 mehr als doppelt so hoch aus wie 2019 (39 gegenüber 16%). Und zwar obwohl 2021 eine zusätzliche Lebenslage in die Erhebung einbezogen war. Besonders in den Lebenslagen „Beantragung von Ausweisdokumenten“ und „Führerschein/Fahrzeugregistrierung“, wo je nach Anliegen oft eine persönliche Vorstellung nötig ist, sanken die berichteten Häufigkeiten stark um jeweils etwa 20 Prozentpunkte. Aber auch Behördenkontakte im Rahmen ehrenamtlichen Engagements im Verein gingen um 10 Prozentpunkte zurück. Zudem fanden mit 45% etwas mehr Kontakte mit den Behörden im Berichtszeitraum Februar 2019 bis Mitte März 2020 als danach von Mitte März 2020 bis Mai 2021 mit 38% statt, obwohl beide Zeiträume ungefähr gleich lang sind. Rund 17% der angegebenen Kontakte erstreckten sich über beide Phasen.

Bei der Erhebung 2021 gaben halb so viele Unternehmen wie 2019 an, keinen Kontakt zu Behörden gehabt zu haben (14 gegenüber 28%). Dies dürfte vor allem an der neuen Lebenslage „Beantragung von Corona-Hilfen“ liegen, welche mit 37% zuletzt sehr viele der befragten Unternehmen betraf. Gleichzeitig fanden auch bei den Unternehmen mit 41% die meisten angegebenen Kontakte 2021 ausschließlich vor Beginn der Pandemie statt, gegenüber 28% nur währenddessen. Über beide Phasen erstreckten sich 31% der behördlichen Dienstleistungen.

## 3.3 Bewertung der Corona-Leistungen

Die Befragten wurden 2021 auch um eine Zufriedenheitsbewertung von einmalig abgefragten Dienstleistungen gebeten, die im Zusammenhang mit der Pandemie stehen. Die Zufriedenheit der betroffenen Bürgerinnen und Bürger mit diesen Dienstleistungen fiel eher unterdurchschnittlich aus. So stuften sie ihre Kontakte mit dem Gesundheitsamt im Schnitt mit 0,8 und damit um 0,3 Zufriedenheitspunkte schlechter ein als im Durchschnitt über alle Lebenslagen und Dienstleistungen hinweg (1,1). Dabei gab es keine Unterschiede nach Dienstleistungen, das heißt ob sich die Befragten nur bei der Behörde informieren oder beraten lassen wollten, eine Abfrage der Kontakte im Infektionsfall oder sogar eine Quarantäneanordnung erfolgte. Die unterdurchschnittliche Bewertung hängt vermutlich mit der zeitweisen Überlastung vieler Gesundheitsämter und der in diesem Zusammenhang verzögerten Kontaktnachverfolgung sowie mit den unangenehmen Folgen für die Betroffenen im Fall einer Quarantäne zusammen (Haupt und andere, 2020).

Auch bei den Unternehmen wurden die Behördenkontakte im Zusammenhang mit der Beantragung von Corona-Hilfen mit 0,9 im Vergleich zur Gesamtbewer-

tung aller Behördenkontakte in der Befragung (1,0) sehr ähnlich bewertet. Hier gab es größere Unterschiede zwischen den einzelnen Dienstleistungen. So erzielten die Beantragung von Kurzarbeitergeld bei der Agentur für Arbeit und von Corona-Hilfen auf Landesebene mit jeweils einem Wert von 1,1 die höchsten Zufriedenheitswerte. Im Mittelfeld ordnete sich die Beantragung von steuerlichen Hilfsmaßnahmen beim Finanzamt mit einem Wert von 0,8 ein. Am schlechtesten wurde die Beantragung von Corona-Hilfen des Bundes mit 0,3 bewertet. Dies hängt sicherlich mit den teilweise verzögert ausgezahlten Hilfsleistungen des Bundes zusammen (Gillmann und andere, 2021). Außerdem waren einige Gruppen wie Solo-Selbstständige zeitweise bei den Unterstützungen nicht berücksichtigt worden (Hilpmann, 2021). [↘ Tabelle 1](#)

## 3.4 Nachfrage nach digitalen Angeboten der Behörden und deren Bewertung

Wie bereits dargestellt, schnitten Online-Angebote und digitale Transaktionsmöglichkeiten im Vergleich mit anderen Faktoren und der Gesamtzufriedenheit bei den Befragten unterdurchschnittlich ab. Dies zeigt sich auch bei der Bewertung von Internetseiten der Behörden mit

**Tabelle 1**

Zufriedenheit von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen mit Dienstleistungen im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie

Lebenslage	Behörde	Dienstleistung	Mittlere Zufriedenheit <sup>1</sup>	Befragte
<b>Bürgerinnen und Bürger</b>				
COVID-19-Pandemie	Gesundheitsamt	Information oder Beratung auf Eigeninitiative hin	0,8	56
		Quarantäneanordnung durch das Gesundheitsamt	0,8	116
		Abfrage der Bürgerkontakte im Infektionsfall	0,8	56
	Durchschnitt der Lebenslage „Corona-Pandemie“		0,8	220
Durchschnitt in der gesamten Befragung			1,1	6 081
<b>Unternehmen</b>				
Beantragung von Corona-Hilfen	Agentur für Arbeit	Beantragung von Kurzarbeitergeld	1,1	94
	Landesbehörden	Beantragung von Corona-Hilfen	1,1	97
	Finanzamt	Beantragung von steuerlichen Hilfsmaßnahmen	0,8	30
	Bundesbehörden	Beantragung von Corona-Hilfen	0,3	36
	Durchschnitt der Lebenslage „Beantragung von Corona-Hilfen“		0,9	247
Durchschnitt in der gesamten Befragung			1,0	2 591

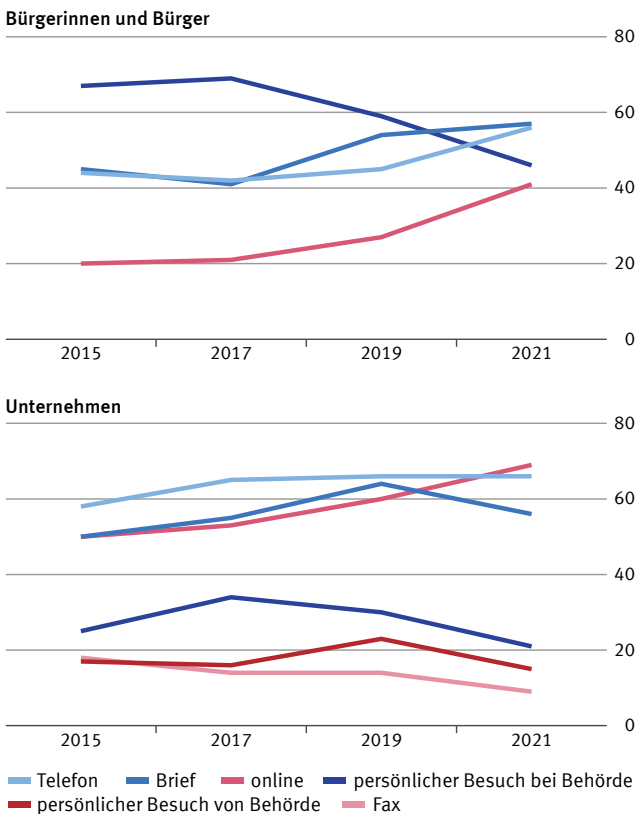
<sup>1</sup> Zufriedenheitsskala: – 2 sehr unzufrieden, – 1 eher unzufrieden, 0 teils/teils, 1 eher zufrieden, 2 sehr zufrieden.



Werten von 0,7 bei den Bürgerinnen und Bürgern und 0,6 bei den Unternehmen. Was die Informationsangebote betrifft, erzielte zuletzt beispielsweise die persönliche Beratung bei Behörden deutlich bessere Zufriedenheitswerte (1,3 in der Befragung der Bürgerinnen und Bürger und 1,2 bei den Unternehmen).

Die seit 2015 leicht um 0,2 Punkte gesunkene Zufriedenheit mit den Online-Angeboten geht mit einer im gleichen Zeitraum deutlich gestiegenen Nutzungshäufigkeit digitaler behördlicher Angebote einher. Das zeigt **Grafik 3** exemplarisch anhand der Entwicklung der genutzten Kommunikationskanäle zwischen Befragten und Behörden. So nahm der Anteil der Online-Kontakte von 2015 bis 2021 bei den Bürgerinnen und Bürgern um 21 Prozentpunkte von 20 auf 41% und bei den Unternehmen um 19 Prozentpunkte von 50 auf 69% zu. Gleichzeitig sank die Häufigkeit persönlicher Behör-

**Grafik 3**  
Nutzung der verschiedenen Kontaktwege zu Behörden in %



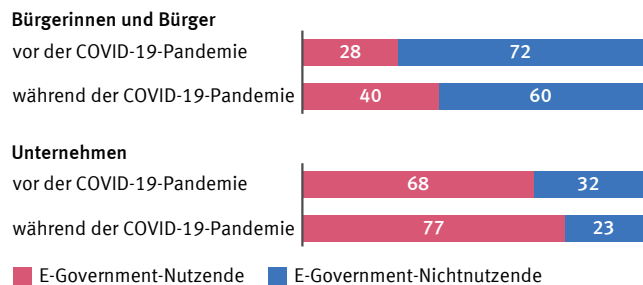
Mehrfachnennungen möglich.

2022 - 0037

denbesuche der Bürgerinnen und Bürger um 21 Prozentpunkte von 67 auf 46% und bei den Unternehmen um 4 Prozentpunkte von 25 auf 21%. Dieser Trend verstärkte sich während der Pandemie noch.

**Grafik 4** stellt den Anstieg der Nutzung von E-Government-Möglichkeiten, gemessen am zumindest teilweisen Online-Ausfüllen und Einreichen von Formularen und Nachweisen, während der Pandemie dar. Der Anteil der Formulare, die digital erledigt wurden, stieg bei den Bürgerinnen und Bürgern innerhalb kurzer Zeit insgesamt um 12 Prozentpunkte von 28% vor der Pandemie auf 40% währenddessen, bei den Unternehmen im selben Zeitraum um 9 Prozentpunkte von 68 auf 77%.

**Grafik 4**  
Mindestens teilweises Online-Ausfüllen und Einreichen von Formularen und Nachweisen nach Zeitraum des Behördenkontaktes in %



Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen 2021.

2021 - 0038

Gleichzeitig kam es noch häufig zu Medienbrüchen, das heißt es wurden zum Beispiel Formulare zwar online ausgefüllt, aber postalisch verschickt oder analog vorliegende Formulare eingescannt und online eingereicht.

Unternehmen erledigten ihre Behördenkontakte somit bereits deutlich häufiger online als Bürgerinnen und Bürger. Dennoch gab es bei beiden Befragten Gruppen einen deutlichen Digitalisierungsschub im Zeitverlauf und insbesondere während der Pandemie. Dies zeigt sich auch bei den genutzten Informationsquellen: Bei der Erhebung 2021 führte das Internet mit über 50% in beiden Nutzergruppen mit Abstand, auf die beiden Erhebungen davor traf dies noch nicht zu. Bei den Bürgerinnen und Bürgern war beispielsweise in der Erhebung 2019 noch die persönliche Beratung die beliebteste Informationsquelle.

## Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Digitalisierung von und Zufriedenheit mit behördlichen Dienstleistungen

Auch bei den favorisierten Kommunikationskanälen legten digitale Angebote zu. Bevorzugten 2019 noch 34 % der Bürgerinnen und Bürger die Kommunikation über das Internet, so waren es 2021 bereits 44 % und damit 10 Prozentpunkte mehr. Gleichzeitig nahm die Präferenz von persönlichen Kontakten um 8 Prozentpunkte von 54 auf 46 % ab, sodass nun beide Kanäle in den Wünschen der Bevölkerung nahezu gleichauf liegen. Die Unternehmen wünschten sich dagegen bereits 2019 digitale Kontakte mit 57 % mit Abstand am häufigsten. Dieser Wert stieg 2021 nochmals deutlich um 16 Prozentpunkte auf 73 % an.

Die Gründe, warum ein Teil der Befragten seine Formulare und Nachweise bisher noch nicht oder zumindest nicht vollständig digital an die Behörden übermittelt, zeigt [Grafik 5](#).

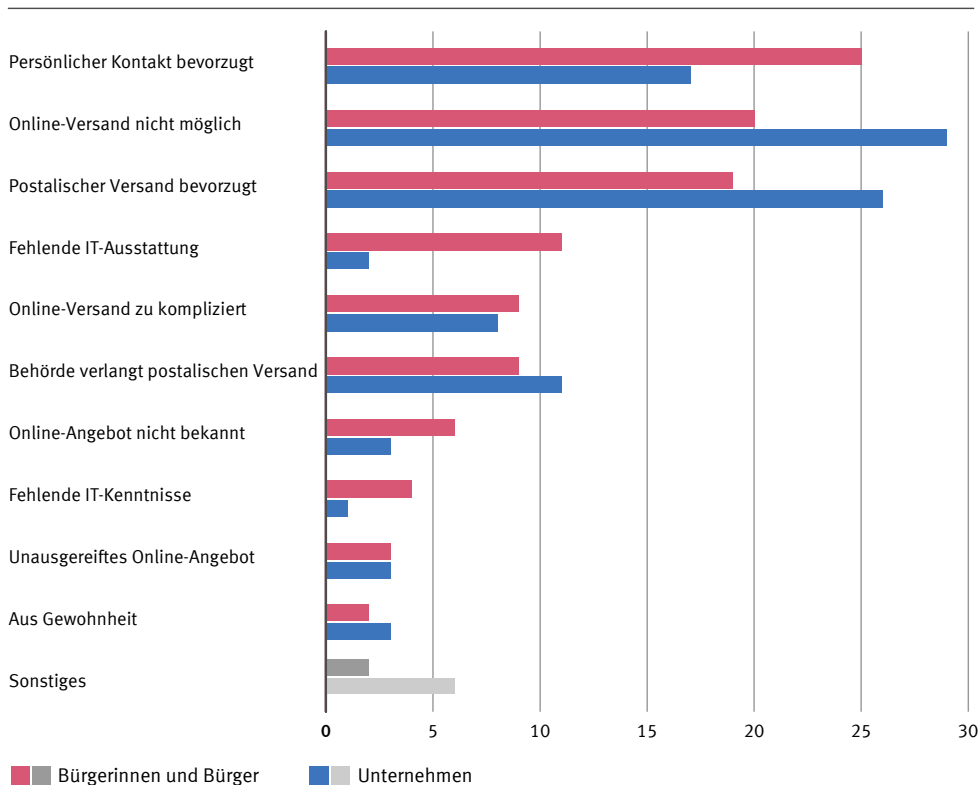
Oft war der Online-Versand nicht möglich oder das Angebot nicht ausgereift. Zum Teil wussten die Interviewten auch schlicht nicht von der Möglichkeit, ihre Anträge

online stellen zu können. Häufig waren hier auch die Behörden mit auslösend, weil sie ihrerseits sämtliche Kommunikation schriftlich mit den Betroffenen erledigten. Dies fördert die Erwartung, dass auch eine postalische Antwort erwünscht ist.

Am häufigsten argumentierten die Nichtnutzenden von Online-Angeboten jedoch, dass sie in ihrer konkreten Situation andere Kontaktwege bevorzugt hatten. Wenn es noch Nachfragen gab oder die Behörde ihren Sitz in der Nähe hatte, wurde beispielsweise oft der persönliche Kontakt gesucht. Viele wählten weiterhin den postalischen Weg, um die Ankunft ihrer Schreiben rechtswirksam nachweisen zu können. Inwiefern dies online möglich ist, ist oft nicht eindeutig. Viele Befragte fanden auch das Einscannen ihrer zum Teil umfangreichen Nachweise zu aufwendig oder hatten datenschutzrechtliche Bedenken im Zusammenhang mit einer Online-Übermittlung. Andere scheuten den Aufwand, sich in das Online-Verfahren einzuarbeiten, oder machten

### Grafik 5

Gründe, weshalb Formulare und Nachweise nicht (vollständig) ausgefüllt und übermittelt wurden in %



2022 - 0039

aus Gewohnheit alles wie zuvor. Einige besaßen auch nicht die nötige IT-Ausstattung wie einen Scanner oder schnelles Internet. Wieder andere verfügten nicht über die nötigen Kenntnisse.

Die Auflistung zeigt, dass die Gründe, weshalb noch nicht durchgehend digitale Angebote genutzt wurden, vielfältig sind. Wenngleich die Nachfrage nach umfangreicheren und besseren Online-Angeboten offensichtlich immer größer wird, sind andere Wege, wie zum Beispiel der persönliche oder telefonische Kontakt, weiterhin sehr wichtig für viele Befragte und somit nicht außer Acht zu lassen.

### 3.5 Einfluss der Corona-Pandemie auf die Qualität der behördlichen Dienstleistungserbringung

Die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen wurden auch nach ihrer Einschätzung gefragt, welchen Einfluss die Corona-Pandemie auf die Dienstleistungserbringung der Behörden hatte. [↘ Grafik 6](#)

Lediglich 11 % der Unternehmen sowie 14 % der Bürgerinnen und Bürger haben in der Befragung angegeben, dass die Pandemie (eher) negativen Einfluss auf ihren Behördenkontakt ausgeübt hat. Fast die Hälfte der Befragten (46 %) sah keinen Einfluss. Allerdings gaben fast ein Viertel (23 %) der Bürgerinnen und Bürger sowie 30 % der Unternehmen an, den Einfluss nicht beurteilen zu können. Weitere 14 % (Bürgerinnen und Bürger) beziehungsweise 12 % (Unternehmen) werteten den

Einfluss weder positiv noch negativ, sondern „einfach anders“ als zuvor.

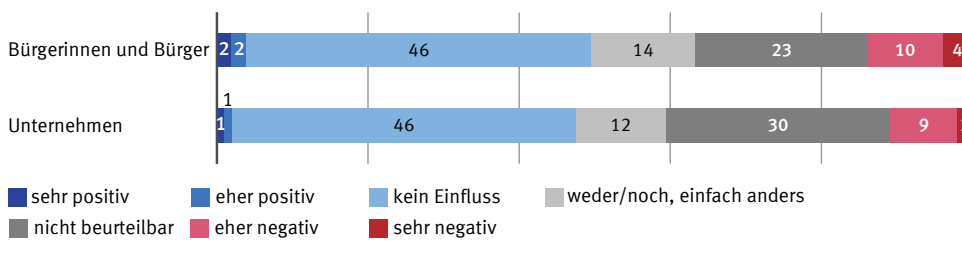
Dabei gibt es zum Teil deutliche Unterschiede je nach Lebenslage. So sahen die Bürgerinnen und Bürger mit 3 % am seltensten negative Effekte der Pandemie in der Lebenslage „Steuererklärung“. Anzumerken ist hier, dass dieser Prozess auch vor der Pandemie bereits digital funktionierte. Mit 27 % am häufigsten negativ sahen sie den Corona-Einfluss auf die Lebenslage „Führerschein/Fahrzeugregistrierung“. So kam es aufgrund verschobener Führerscheinprüfungen zu längeren Wartezeiten (ADAC, 2021).

Die Unternehmen bewerteten noch am positivsten die Lebenslage „Ausbildung“ (nur 3 % negative Betrachtung), während sie mit 22 % den Corona-Effekt in der Situation der Gründung am kritischsten einstufen. Letzteres könnte damit zusammenhängen, dass einige Gründungen in stark von der Pandemie betroffenen Bereichen wie der Gastronomie kurz vor Beginn des Lockdowns beantragt wurden, insbesondere, wenn sie durch Eigenmittel bereits vorfinanziert wurden und wenn es später keine passenden Hilfen, etwa aufgrund einer Solo-Selbstständigkeit gab (Metzger, 2020). In keiner Lebenslage konstatierten mehr Befragte einen positiven als einen negativen Effekt der Pandemie.

Eine Regressionsanalyse bestätigt den signifikanten, aber geringen negativen Einfluss der Pandemie beziehungsweise des Zeitpunkts der Behördenkontakte auf die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürger mit diesen. Soziodemografische Merkmale, wie Alter, Geschlecht, Bildungshintergrund, Einkommen und Wohnort (neue

#### Grafik 6

Einfluss der Corona-Krisensituation auf die Behördendienstleistungen im Zeitraum März 2020 bis Mai 2021 in %



Ergebnisse der Lebenslagenbefragungen 2021.

2022 - 0040

oder alte Bundesländer, Stadt oder Land) der Befragten, führen zudem zu keinem signifikanten Unterschied in der Einschätzung des Corona-Effekts. Die Haupt-„Treiber“ der Gesamtzufriedenheit mit den Behördenkontakten sind hingegen die Komplexität der Verfahren und die Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren. Die Bandbreite reicht dabei von der Bearbeitungsdauer über die Fachkompetenz bis hin zu den digitalen Angeboten sowie der Erfüllung von Erwartungen. Sie ist unabhängig davon, ob die Kontakte vor oder während der Pandemie stattfanden.

### 4


---

#### Fazit

---

Insgesamt waren die Bürgerinnen und Bürger aber auch die Unternehmen mit ihren Behördenkontakten auch während der Corona-Pandemie bislang weitgehend zufrieden. Folglich haben sich die zu Beginn der Pandemie teilweise geäußerten Befürchtungen über eine funktionsunfähige Verwaltung nur in Ausnahmefällen bestätigt.

Die Nutzung von Online-Angeboten nahm seit der ersten Erhebung 2015 stetig zu. Diese Entwicklung verstärkte sich während der Pandemie noch. Die Zufriedenheit mit den digitalen Angeboten der Behörden ist seit 2015 zugleich leicht gesunken und pendelte sich in der Erhebung 2021 auf einem unterdurchschnittlichen Niveau ein. Damit kommen die Lebenslagenbefragungen zu ähnlichen Ergebnissen wie andere Studien zu diesem Thema. Die meisten Befragten verneinten jeglichen Einfluss der Pandemie auf die Erbringung behördlicher Dienstleistungen. Die relativ kleine Gruppe an Befragten, bei denen das nicht der Fall war, stufte den Effekt jedoch überwiegend als negativ ein. Es gibt einige wenige Lebenslagen und Dienstleistungen, bei denen die Bewertung besonders negativ ausgefallen ist. Die in der Pandemie so wichtigen Corona-Hilfsleistungen und die damit verbundenen Behördenkontakte mit dem Gesundheitsamt schnitten im Vergleich zu anderen Anliegen leicht unterdurchschnittlich, aber im Durchschnitt immer noch gut ab. Ebenfalls bleibt festzuhalten, dass wenn es bei einzelnen Dienstleistungen großes Verbesserungspotenzial gibt, dies meistens nicht erst seit der Pandemie so ist.

Die seit dem 8. Dezember 2021 amtierende Bundesregierung hat sich in ihrem Koalitionsvertrag verständigt, die Verwaltungsmodernisierung und -digitalisierung deutlich voranzutreiben. Die Digitalisierung wird als zentraler Bestandteil eines modernen Staats erachtet (SPD und andere, 2021). Die Lebenslagenbefragungen unterstreichen, wie wichtig die digitalen Angebote und Online-Lösungen der Behörden und Ämter sind und welcher Bedarf dafür besteht. Die Ergebnisse der Erhebungen geben den politisch Handelnden konkrete Hinweise darauf, wo administrative Verfahrensverbesserungen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen besonders notwendig und lohnend sind. Die Erhebungen sind daher ein geeignetes Instrumentarium, um prioritäre Herausforderungen zu identifizieren und gelungene Innovationen empirisch zu bewerten. 

## LITERATURVERZEICHNIS

---

ADAC (Allgemeiner Deutscher Automobil-Club e.V.). *Corona-Virus: Verlängerte Fristen rund um den Führerschein*. 8. September 2021. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.adac.de](http://www.adac.de)

Bundesregierung. *Gutes Recht von Anfang an – Verständlich und praxisorientiert: Bericht der Bundesregierung zum Stand des Bürokratieabbaus und zur Fortentwicklung auf dem Gebiet der besseren Rechtsetzung für das Jahr 2019*. 2020a. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)

Bundesregierung. *Besprechung der Bundeskanzlerin mit den Regierungschefinnen und Regierungschefs der Länder am 22. März 2020*. 2020b. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.bundesregierung.de](http://www.bundesregierung.de)

Bürger, Ernst. *Corona und Verwaltung: Die Chance, zu der wir gezwungen werden* (Gastbeitrag des Bundesinnenministeriums). In: Kommunal. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [kommunal.de](http://kommunal.de)

Engels, Barbara. *Corona: Stresstest für die Digitalisierung in Deutschland*. In: IW-Kurzbericht Nr. 23/2020. Institut der deutschen Wirtschaft Köln e.V. (Herausgeber).

Europäische Kommission. *Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) 2019*. Länderbericht Deutschland. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [digital-strategy.ec.europa.eu](http://digital-strategy.ec.europa.eu)

Fromm, Jens/Welzel, Christian/Nentwig, Lutz/Weber, Mike. *E-Government in Deutschland: Vom Abstieg zum Aufstieg*. Kompetenzzentrum Öffentliche Informationstechnologie (Herausgeber). [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.normenkontrollrat.bund.de](http://www.normenkontrollrat.bund.de)

Gillmann, Niels/Nauerth, Jannik A./Ragnitz, Joachim/Schulze Spüntrup, Selina. *Bewertung der Coronahilfen: Wie zufrieden sind die Unternehmen?* In: ifo Schnelldienst digital. Ausgabe 10/2021. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.ifo.de](http://www.ifo.de)

Haupt, Friederike/Freidel, Morten/Eppelsheim, Philip. *Behörden beklagen Überlastung*. In: Frankfurter Allgemeine Zeitung — FAZ. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.faz.net](http://www.faz.net)

Hegemann, Lisa/Laaff, Meike/Peitz, Dirk. *Sind wir jetzt endlich digitalisiert, Sascha Lobo?* (Podcast). Zeit Online. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.zeit.de](http://www.zeit.de)

Hilpmann, Janine. *Der Corona-Albtraum der Selbstständigen*. In: tagesschau. 2021. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.tagesschau.de](http://www.tagesschau.de)

Himmelsbach, Elke/Hornbach, Carsten/Michalik, Susanne/Kuehnhenrich, Daniel. *Methodische Grundlagen der Zufriedenheitsbefragungen zu behördlichen Dienstleistungen*. In: WISTA Wirtschaft und Statistik. Ausgabe 4/2016, Seite 54 ff.

## LITERATURVERZEICHNIS

---

Initiative D21/TUM (Herausgeber). *eGovernment MONITOR 2020. Staatliche Digitalangebote – Nutzung und Akzeptanz in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. [Zugriff am 11. Dezember 2021]. Verfügbar unter: [initiaved21.de](https://www.initiaved21.de)

Initiative D21/TUM (Herausgeber). *eGovernment MONITOR 2021. Staatliche Digitalangebote – Nutzung und Akzeptanz in Deutschland, Österreich und der Schweiz*. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [initiaved21.de](https://www.initiaved21.de)

Kapellmann und Partner Rechtsanwälte. *Planungs-, Genehmigungs- und Verwaltungsgerichtsverfahren in Zeiten von Corona*. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.kapellmann.de](https://www.kapellmann.de)

KMLZ. *COVID-19: Zoll- und Einfuhrumsatzsteuerbefreiungen sowie weitere Maßnahmen im Warenverkehr*. In: Zoll Newsletter 01/2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.kmlz.de](https://www.kmlz.de)

KMLZ. *COVID-19: Aktuelle Informationen zu pandemiebedingten Änderungen bei der Zollabfertigung*. In: Zoll Newsletter 02/2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.kmlz.de](https://www.kmlz.de)

Klös, Hans-Peter. *Nach dem Corona-Schock: Digitalisierungspotenziale für Deutschland*. In: IW-Policy Paper Nr. 14/2020. Institut der deutschen Wirtschaft, Köln e. V. (Herausgeber).

Metzger, Georg. *Gründungstätigkeit in Deutschland 2019: erster Anstieg seit 5 Jahren – 2020 im Schatten der Corona-Pandemie*. In: KfW-Gründungsmonitor 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.kfw.de](https://www.kfw.de)

Next:Public. *Verwaltung in Krisenzeiten. Eine Bestandsaufnahme der Auswirkungen der Corona-Pandemie auf den Öffentlichen Dienst*. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [nextpublic.de](https://www.nextpublic.de)

Punz, Matthias. *Verwaltung unter Druck. Wie die Coronakrise das Land digitalisiert*. In: Tagesspiegel. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.tagesspiegel.de](https://www.tagesspiegel.de)

Reuter, Sebastian. *Von spontanen Besuchen im Standesamt ist abzusehen*. 2020. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.faz.net](https://www.faz.net)

Schmidt, Bernd/Kuehnhenrich, Daniel/Zipse, Christian/Vorgrimler, Daniel. *Entlastungen spürbarer machen – Wie wird der Kontakt zur Verwaltung wahrgenommen?* In: WISTA Wirtschaft und Statistik. Ausgabe 2/2015, Seite 56 ff.

Siegel, John/Fischer, Caroline/Drathschmidt, Nicolas/Gelep, Adrian/Kralinski, Thomas. *Verwaltung im Lockdown. Empirische Befunde aus Sicht der Beschäftigten*. In: Verwaltung & Management. Jahrgang 26. Nr. 6/2020, Seite 279 ff.

## LITERATURVERZEICHNIS

---

SPD/Bündnis 90/Die Grünen/FDP. *Mehr Fortschritt wagen: Bündnis für Freiheit, Gerechtigkeit und Nachhaltigkeit*. 2021. [Zugriff am 11. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.spd.de](http://www.spd.de)

Statistisches Bundesamt/infas. *Lebenslagenbefragung der Bürgerinnen und Bürger 2021*. 2021a. [Zugriff am 12. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de)

Statistisches Bundesamt/infas. *Lebenslagenbefragung der Unternehmen 2021*. 2021b. [Zugriff am 12. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.amtlich-einfach.de](http://www.amtlich-einfach.de)

Stocker, Frank. *Zwangsdigitalisierung. Plötzlich schafft Deutschland, was bisher unmöglich schien*. In: Welt. 2020. [Zugriff am 12. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.welt.de](http://www.welt.de)

Walprecht, Sylvana/Schulze, Claudia/Kühnhenrich, Daniel. *Nutzerorientierte Weiterentwicklung der Lebenslagenbefragungen von 2015 bis 2019*. In: WISTA Wirtschaft und Statistik. Ausgabe 5/2020, Seite 124 ff.

WHO (World Health Organization – Weltgesundheitsorganisation). *WHO Director-General's opening remarks at the media briefing on COVID-19 - 11 March 2020*. 2020 [Zugriff am 12. Januar 2022]. Verfügbar unter: [www.who.int](http://www.who.int)

## RECHTSGRUNDLAGEN

---

Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG) vom 14. August 2017 (BGBl. I Seite 3122, 3138), das durch Artikel 16 des Gesetzes vom 28. Juni 2021 (BGBl. I Seite 2250) geändert worden ist.

**Herausgeber**  
Statistisches Bundesamt (Destatis), Wiesbaden

---

**Schriftleitung**  
Dr. Daniel Vorgrimler  
Redaktion: Ellen Römer

---

**Ihr Kontakt zu uns**  
[www.destatis.de/kontakt](http://www.destatis.de/kontakt)

---

**Erscheinungsfolge**  
zweimonatlich, erschienen im Februar 2022  
Ältere Ausgaben finden Sie unter [www.destatis.de](http://www.destatis.de) sowie in der [Statistischen Bibliothek](#).

---

Artikelnummer: 1010200-22001-4, ISSN 1619-2907

---

© Statistisches Bundesamt (Destatis), 2022  
Vervielfältigung und Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet.