

Iivi Riivits-Arkonsuo
August 2026

Die digitalen Grenzen Estlands

Wenn perfektes E-Government an die Grenzen des Vertrauens stößt



Impressum

Herausgeberin

Friedrich-Ebert-Stiftung e.V.
Godesberger Allee 149
53175 Bonn
info@fes.de

Herausgebende Abteilung

Abteilung für Internationale Zusammenarbeit |
Referat Globale und Europäische Politik
www.fes.de/referat-globale-und-europaeische-politik

Inhaltliche Verantwortung und Redaktion

Nina Netzer | Internationale Soziale Demokratie
nina.netzer@fes.de

Kontakt

Christiane Heun
christiane.heun@fes.de

Übersetzung

Claudia Riefert

Design/Layout

Ludger Stallmeister

Titelillustration

edeos – digital education GmbH

Die in dieser Publikation zum Ausdruck gebrachten Ansichten sind nicht notwendigerweise die der Friedrich-Ebert-Stiftung e.V. (FES). Eine gewerbliche Nutzung der von der FES herausgegebenen Medien ist ohne schriftliche Zustimmung durch die FES nicht gestattet. Publikationen der FES dürfen nicht für Wahlkampfzwecke verwendet werden.

August 2026
© Friedrich-Ebert-Stiftung e.V.

Weitere Publikationen der Friedrich-Ebert-Stiftung finden Sie hier:
[↗ www.fes.de/publikationen](http://www.fes.de/publikationen)

Iivi Riivits-Arkonsuo
August 2026

Die digitalen Grenzen Estlands

*Wenn perfektes E-Government an die Grenzen
des Vertrauens stößt*

Die digitalen Grenzen Estlands: Wenn perfektes E-Government an die Grenzen des Vertrauens stößt

Effizienz ohne Empathie birgt die Gefahr, die Bürger:innen zu Datenpunkten zu machen: Die digitalen Grenzen Estlands offenbaren die menschlichen Grenzen technologischer Perfektion.

Regierungen in ganz Europa setzen auf die digitale Transformation, um öffentliche Dienstleistungen schneller, intelligenter und effizienter zu gestalten. Estland gilt dabei als Vorbild – ein kleines baltisches Land, das sich in den letzten zwanzig Jahren weltweit einen Namen als digitaler Vorreiter gemacht hat.

Nach Angaben der estnischen Regierung waren bis Dezember 2024 alle staatlichen Dienstleistungen digitalisiert, womit sich der Kreis einer jahrzehntelangen Transformation zu einem – wie die Amtsleute ihn stolz nennen – „100-prozentigen E-Staat“ geschlossen hat. Alle öffentlichen Dienstleistungen, von der Stimmabgabe bei den Wahlen über die Steuererklärung bis hin zur Scheidung, können nun online erledigt werden. Der sichere Datenaustausch, die digitale Identität und das Once-Only-Prinzip (die einmalige Datenerfassung) haben die Bürokratie nahezu unsichtbar gemacht. Auf den ersten Blick scheint Estland mühelos durch das digitale Zeitalter zu gleiten, und sein Modell wird häufig als Blaupause für andere präsentiert. Aber Geschwindigkeit und technische Raffinesse allein erweisen sich als ungenügend.

Die digitalen Systeme Estlands genießen zurzeit breite Unterstützung in der Bevölkerung. Ein hohes Maß an Vertrauen in elektronische Dienstleistungen geht jedoch nicht automatisch mit Vertrauen in die Staatsführung einher. Die zunehmende Digitalisierung bringt neue Herausforderungen mit sich, denn sie führt zu einer emotionalen Distanz zwischen Staat und Bevölkerung, zu Gefühlen der Aus-

grenzung und zu der Sorge, dass Teile der Gesellschaft zurückgelassen werden. Der E-Staat ist nicht mehr nur ein technologisches Projekt, sondern weist zunehmend auch politische und soziale Dimensionen auf.

Eine Umfrage der OECD aus dem Jahr 2024 hat ergeben, dass 82 Prozent der Bürger:innen zufrieden mit den öffentlichen Dienstleistungen des Staates sind – vor allem mit den digitalen Lösungen, die für die Organisation von Lebensereignissen geboten werden. Darüber hinaus bevorzugten 72 Prozent der Befragten den Zugang zu staatlichen Dienstleistungen über digitale Kanäle. **Bei jüngeren und gebildeteren Bürger:innen waren Zufriedenheit und Vertrauen besonders hoch.**

Dennoch ist das Vertrauen in politische Institutionen deutlich gesunken. Umfragen vom Herbst 2024 zeigten einen spürbaren Verlust von Vertrauen in Parlament und Regierung. Im Juni vertrauten 36 Prozent der Befragten dem Parlament, im September waren es nur noch 29 Prozent. **Das Vertrauen in die Regierung sank im gleichen Zeitraum von 37 Prozent auf 30 Prozent.** Dieser Vertrauensverlust ist auf verschiedene Faktoren zurückzuführen, zum Beispiel auf wirtschaftliche Unsicherheit, Steuerreformen und Inflation.

Der Historiker David Vseiov hat darauf hingewiesen, dass zwischen den Bürger:innen und Politiker:innen eine wachsende emotionale Distanz besteht und die Öffentlichkeit ein sinkendes Interesse an Politik hat. Auch ethnische Spaltungen sind vorhanden: Die russischsprachigen Minderheiten,

die etwa 25 Prozent der Bevölkerung stellen, äußern durchweg ein geringeres Vertrauen in die Regierung. Der Estonian Human Development Report 2023 stellte fest, dass es trotz der vollständig digitalen Systeme weiterhin sprachliche Barrieren und kulturelle Identitätsunterschiede gibt.

Digitaler Zugang versus digitale Zugehörigkeit

Digitaler Zugang garantiert keine digitale Zugehörigkeit. Zugang zu digitalen Diensten allein sorgt nicht für ein echtes Gefühl der Inklusion. Wenn Interaktionen zu stark automatisiert werden, können Bürger:innen das Gefühl bekommen, dass grundlegende menschliche Werte – Dialog, Empathie, Anerkennung – durch Geschwindigkeit ersetzt werden. Dies offenbart einen entscheidenden Widerspruch: Die Faktoren, die Estlands E-Staat effizient machen, können auch Distanz hervorrufen. Das System ist technisch zwar für alle zugänglich, fördert jedoch nicht automatisch ein Gefühl der Zugehörigkeit oder Inklusion.

Tatsächlich nimmt Estland nicht nur eine Digitalisierung seiner staatlichen Dienstleistungen vor, sondern auch eine Automatisierung. Virtuelle Assistenten wie Bürokratt, biometrische KI an den Staatsgrenzen und algorithmische Entscheidungsfindung in Arbeits- und Steuerfragen werden zum Standard. Diese „ereignisbasierten Dienste“ machen den Ablauf von Diensten schneller, bergen jedoch Risiken in sich. Der **Jahresbericht 2023/2024 der E-Governance Academy** warnte davor, dass KI-basierte Regierungsführung

zu intransparenten Entscheidungen, algorithmischer Einseitigkeit und zu einem Mangel an klaren Einspruchsmöglichkeiten führen kann; dies betrifft vor allem marginalisierte Bevölkerungsschichten.

Die Automatisierung transformiert nicht nur Dienstleistungen, sondern auch die Rolle der Menschen, die diese erbringen. Beamt:innen bearbeiten nun keine Dokumente in Papierform mehr, sondern sie managen digitale Plattformen. Ihre neue Rolle besteht darin, Vertrauen und Klarheit gegenüber den „unsichtbaren Kund:innen“ hinter den Datenströmen zu schaffen. Dies bringt neue Herausforderungen in Bezug auf Verantwortlichkeit und Ethik mit sich. Mit der Ausweitung der digitalen Kapazitäten muss auch die Widerstandsfähigkeit des öffentlichen Sektors weiter ausgebaut werden – nicht nur in technologischer, sondern auch in institutioneller und kultureller Hinsicht. Die Legitimität des Staates hängt nicht nur von seiner Effizienz ab, sondern auch vom Zusammenhalt und der ethischen Integrität der Institutionen, die das System aufrecht erhalten.

Die Regierung ist sich dieser Spannungen bewusst. Der Koalitionsvertrag Estlands für den Zeitraum 2024 bis 2027 stellt datengestützte Regierungsführung und intelligente Verwaltung in den Mittelpunkt, verpflichtet sich aber auch ausdrücklich zu Inklusion und zur Stärkung lokaler Handlungskompetenzen. Regionale Programme zur intelligenten Spezialisierung sollen Innovationen auf den Stärken der Gemeinschaft aufbauen, statt ein Einheitsmodell zu implementieren. Projekte zur Bürgerbeteiligung, Maßnahmen zur Förderung der digitalen Kompetenz und eine transparente, algorithmenbasierte Staatsführung sollen die digitale „Tanzfläche“ erweitern und die Bürger:innen dazu einladen, den Rhythmus des digitalen Lebens mitzugestalten.

Der digitale Weg Estlands wird oft als ein universelles Modell dargestellt, aber diesen Weg nachzuahmen ist nicht einfach. Die geringe Bevölkerungszahl (1,3 Millionen), die zentralisierte Staatsführung und die frühzeitigen Investitionen in die digitale Infrastruktur stellen einzigartige Stärken dar. Auch der historische Kontext und der post-sowjetische Reformweg des Landes sind Aspekte, die anderswo nicht reproduzierbar sind. Dennoch kann man aus den Erfahrungen Estlands eine wichtige Lehre ziehen: Der Erfolg einer digitalen Staatsführung hängt weniger von Technologie als vielmehr von Vertrauen ab. Es genügt nicht, Dienstleistungen effizient zu digitalisieren und zu automatisieren – die Bürger:innen müssen sich mit dem System identifizieren und sich darin wiederfinden können.

Die Geschichte des E-Staates Estland ist nicht nur technischer, sondern auch sozialer Natur. Die Metapher der „Tanzfläche“ passt gut: Der Staat mag elegant führen, aber die Choreografie funktioniert nur, wenn sich alle Bürger:innen auf die Tanzfläche eingeladen fühlen. Effizienz kann das Tempo vorgeben, aber Inklusion verleiht dem Tanz seine Bedeutung und Legitimität.

Während Europa sein Streben nach einer digitalen Staatsführung fortsetzt, sollte man das Beispiel Estlands nicht nur als Inspiration, sondern auch als Mahnung betrachten. Ebenso wie technologische Innovationen müssen auch demokratische Innovationen kontinuierlich, selbstkritisch und auf den Menschen ausgerichtet sein. Denn Vertrauen lässt sich nicht programmieren – es muss gepflegt werden.

Dieser Artikel ist Teil einer Beitragsreihe über globale Diskussionen zu Staat und Regierung, die in Zusammenarbeit mit der Friedrich-Ebert-Stiftung produziert wurde.

Über die Autorin

Dr. Iivi Riivits-Arkonsuo ist Außerordentliche Professorin für Marketing Analytics an der Fakultät für Wirtschaftswissenschaften der Technischen Universität Tallinn (TalTech). Sie besitzt einen Dokortitel in Wirtschaftswissenschaften und betreibt Forschung zu den Themen Stakeholder Engagement, Digitale Transformation und Digitale Kluft – Bereiche, die zunehmend an Bedeutung gewinnen, um eine inklusive und nachhaltige Entwicklung im digitalen Zeitalter zu ermöglichen.

Die digitalen Grenzen Estlands

Effizienz ohne Empathie birgt die Gefahr, die Bürger:innen zu Datenpunkten zu machen: Die digitalen Grenzen Estlands offenbaren die menschlichen Grenzen technologischer Perfektion.

Diese Publikation ist Teil der Beitragsreihe „State Debate“, die sich mit globalen Diskussionen zum Thema Staat und Regierung befasst und in Zusammenarbeit mit Social Europe produziert wurde.

Der Beitrag erschien im Original auf Englisch auf der Website von Social Europe:
<https://www.socialeurope.eu/tag/state-debate>

Weitere Informationen zum Thema erhalten Sie hier:

➔ [fes.de](https://www.fes.de)