Studie

Bürger 2.0 trifft auf Verwaltung 1.0

[05.03.2014] Wie sich die Interaktion zwischen Bürgern und Verwaltung im digitalen Zeitalter verändert und welche Auswirkungen das auf die Gestaltung von E-Government-Angeboten hat, hat eine aktuelle Studie untersucht.

Die öffentliche Verwaltung sollte sich mit ihrem Internet-Angebot stärker auf „informierte Onliner“ einstellen. Dabei darf sie jedoch schwächer informierte und weniger webaffine Bürger nicht aus dem Blick verlieren. Informationen zu Verwaltungsthemen im Internet und E-Government-Angebote sollten deshalb noch stärker an den Bedürfnissen und Voraussetzungen der Nutzer ausgerichtet werden. Das sind Ergebnisse der Studie „Informierter Bürger trifft zuständigkeitsorientierte Verwaltung“, welche die Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer und das Potsdam eGovernment Center (IfG.CC) durchgeführt haben. Wie das Forschungsinstitut ISPRAT meldet, schließt die Studie eine Lücke in der Verwaltungsforschung: Untersucht wurde, ob sich die Interaktion von Bürgern und Verwaltung im digitalen Zeitalter verändert und inwieweit deshalb das Online-Angebot der Behörden umgestaltet werden sollte. Als informierter Bürger galt dabei, wer sich vor einem Verwaltungstermin über sein Anliegen informiert und sein Wissen sachgerecht einbringt – das sind insbesondere Personen, die das Internet intensiv nutzen. Die Studie zeigte auch, dass die Bürger mit den im Internet gefundenen Informationen sehr unterschiedlich umgehen und zum Teil Schwierigkeiten bestehen, diese einzuordnen, zu bewerten und auf die eigene Situation zu beziehen. Beim Ausbau von E-Government bestehe daher Handlungsbedarf für beide Gruppen, so das Fazit der Forscher. So sollten einerseits IT-basierte Informationssysteme und elektronische Angebote bürgerfreundlich ausgebaut werden und die Verwaltungen auf organisatorischer Ebene verstärkt in Netzwerken mit anderen Behörden arbeiten. Notwendig ist zudem der Ausbau von Wissensmanagement-Systemen, um mit informierten Bürgern Schritt zu halten und für diese auskunftsfähig zu bleiben. Andererseits müssen schwach informierte Bürger von der Verwaltung gezielt mit Informationen unterstützt werden, um die digitale Kluft nicht zu vergrößern. Die komplette Studie wird in Kürze als Speyerer Arbeitsheft veröffentlicht.

(bs)

Das Management Summary der Studie zum Download

Stichwörter: Panorama, Studie, ISPRAT, Wissensmanagement, Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer, IfG.CC