Umfrage

Bürger schätzen Behörden-Apps

[29.08.2014] Behörden-Apps erfahren eine positive Resonanz bei den Bürgern. Das ist das Ergebnis einer Umfrage des Beratungsunternehmens Steria Mummert Consulting. Was die Bürger von den mobilen Anwendungen erwarten, war ebenfalls Teil der Studie.

Mobile Anwendungen von Behörden finden hohen Zuspruch beim Bürger. Bereits jeder vierte Nutzer von mobilen Endgeräten greift über Apps auf Informations- und Serviceangebote von Ämtern und Behörden zu. Das ergab eine Studie von Steria Mummert Consulting. Wie das Beratungsunternehmen meldet, ist auch die Häufigkeit, in der die Bürger diese Apps verwenden hoch: Zwei Drittel aller Nutzer greifen auf mobile Anwendungen einmal im Monat oder öfter zu. Allerdings seien die Erwartungen der Anwender an die Funktionalitäten dieser Apps eher gering. Fast zwei Drittel aller Nutzer erwarten, dass sich mit den Anwendungen Öffnungszeiten von Behörden, Veranstaltungstermine oder ähnliches mobil abrufen lassen. 42 Prozent erwarten, dass damit Ummeldungen möglich sind, 41 Prozent wollen Urkunden und Bescheinigungen beantragen. Knapp ein Fünftel der Befragten fordert, dass eine Behörden-App in der Lage ist, individuelle Bürgerkontos zu verwalten. Insgesamt zeigt die Studie Potenzialanalyse Mobility, dass Bürger generell mit dem App- und Informationsangebot der Ämter und Behörden zufrieden sind (87 Prozent). Dieser positive Ruf spiegelt sich laut der Umfrage auch bei Personen wieder, die Behörden-Apps noch nicht nutzen. Mehr als die Hälfte von ihnen kann sich vorstellen, in Zukunft auf diese Form der Kommunikation mit Ämtern zu setzen. „Die positive Resonanz von Behörden-Apps beim Bürger darf nicht darüber hinweg täuschen, dass mit ihnen bislang noch keine echte Mobilisierung von Prozessen stattfindet“, kommentiert Bernd Sondermann, Senior Manager Public Services bei Steria Mummert Consulting. Für diese Einschätzung spricht laut Unternehmensangaben auch, dass die befragten Anwender heute noch den Web-Auftritt einer Behörde einer mobilen App vorziehen. Zehn Prozent von ihnen präferieren die App als Informationskanal, mehr als 50 Prozent präferieren hingegen die Website eines Amtes. 36 Prozent sprechen sich für ein kombiniertes Angebot aus App und Online-Auftritt aus. Sondermann: „Vor dem Hintergrund der zunehmenden Zahl mobiler Internet-Nutzer und dem Trend zur weitreichenden Digitalisierung von Geschäftsmodellen, sind Informationsmangel und eine fehlende Interaktivität Hürden für das Gelingen von E-Government. Denn das so genannte E-Government-Gesetz sieht die erleichterte elektronische Kommunikation mit der öffentlichen Verwaltung vor. Die Ämter und Behörden sollten deshalb genau prüfen, wie sich ein Mix unterschiedlicher Informationskanäle aus Online-Service und mobiler App gestalten lässt.“ Für die Studie wurden laut Unternehmensangaben im April 2014 in einer Online-Umfrage 1.000 Endkunden befragt. Die Daten seien repräsentativ für die deutsche Bevölkerung nach Alter, Geschlecht und Bundesland.

(ve)

Hier ist die Studie erhältlich

Stichwörter: Panorama, Mobile Solutions, Apps, Bürgerservice, Umfrage