eGovernment MONITOR

Zufriedenheit auf Vorjahresniveau

[25.09.2014] Laut dem diesjährigen eGovernment MONITOR erledigen die Bürger knapp die Hälfte ihrer durchschnittlich fünf Behördenanliegen pro Jahr online. Die Nutzung von E-Government hat damit im Vergleich zum Vorjahr leicht zugelegt. Nicht gestiegen ist hingegen die Zufriedenheit mit dem Web-Angebot der Behörden.

Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2014 haben jetzt die Initiative D21 und das institute for public information management (ipima) vorgestellt. Demnach hat die Nutzung von E-Government-Angeboten von 36 auf 45 Prozent zugenommen, die Zufriedenheit mit der Nutzung liegt mit 52 Prozent auf Vorjahresniveau (53 Prozent). 49 Prozent der Deutschen hätten gerne ein umfangreicheres Online-Angebot. 76 Prozent geben an, dass sie Online-Angebote nicht intensiver nutzen, weil ihnen die digitalen Angebote unbekannt sind. In den Vergleichsländern Österreich, Schweiz und Schweden sei die Zufriedenheit deutlich höher. Leicht zugenommen hat in Deutschland die Angst vor Datendiebstahl. 2013 lag sie bei 61 Prozent, 2014 ist sie auf 65 Prozent gestiegen. Diese Sorge und die kürzlich bekannt gewordenen Fälle von Identitätsdiebstahl haben laut Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern und Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, auch das Vertrauen in die Sicherheit der E-Government-Anwendungen der deutschen Verwaltung erschüttert. „Es ist eine gemeinsame Aufgabe aller Verantwortlichen, egal ob im Bund, in den Ländern oder in den Kommunen, das verlorene Vertrauen zurückzugewinnen“, sagt Rogall-Grothe. „Mit der Leitlinie für die Informationssicherheit in der öffentlichen Verwaltung hat der IT-Planungsrat bereits im vergangenen Jahr hierfür eine wichtige Grundlage gelegt. Darauf müssen wir in den kommenden Jahren konsequent und flächendeckend aufbauen.“ Alfred Zapp, Vizepräsident der Initiative D21 ergänzt: „Für Wirtschaftsunternehmen und die Bürger ist die deutsche Verwaltung ein Standortfaktor. Der eGovernment MONITOR zeigt in diesem Jahr deutlich: Es sind nicht die viel zitierten 1,5 Behördenkontakte, sondern durchschnittlich fünf Behördenkontakte, die ein Bürger pro Jahr hat. Darunter sind bereits 2,4 Online-Kontakte.“ Eine moderne Verwaltung müsse daher zwingend zur digitalen Lebenswelt der Bürger passen. „Wir sind überzeugt, dass Verwaltung zur Bremse im System wird, wenn sie nicht zu den Lebens- und Wirkungsrealitäten der Bürgerinnen und Bürger passt“, meint Zapp. Wie digitale Verwaltungsangebote gestaltet werden sollten, erklärte Professor Helmut Krcmar vom ipima: „Der Nutzen und die Anwendungsmöglichkeiten von Infrastrukturkomponenten wie dem neuen Personalausweis sollten möglichst vielfältig sein. Auf diese Weise können Anschaffungskosten gerechtfertigt werden und Routine und Sicherheit in der Anwendung von Technik entstehen.“ Petra Wolf vom ipima ergänzt: „Der Mehrwert von E-Government-Anwendungen zeigt sich für unterschiedliche Zielgruppen in unterschiedlicher Weise. Behörden sollten daher die Zusammensetzung der Einwohner und der Unternehmenslandschaft als Ausgangspunkt für die Auswahl der Online-Angebote nehmen und so den lokal spezifischen Bedarf adressieren.“ Seit dem Jahr 2010 liefert der eGovernment MONITOR ein umfassendes Bild über die E-Government-Angebote in Deutschland und vergleicht sie international, mit Österreich, der Schweiz und Schweden (wir berichteten). Dazu gehören neben Nutzung, Zufriedenheit, Treibern und Barrieren auch die Evaluierung eigener Ansätze.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Studie, Initiative D21, ipima, TNS Infratest, Cornelia Rogall-Grothe