Umfrage

Verwaltung verpasst Anschluss

[01.07.2015] Über 75 Prozent der Deutschen sind unzufrieden mit dem Angebot digitaler Verwaltungsservices. Vor allem die jüngere Generation wünscht sich einen intensiveren digitalen Austausch mit den Behörden. Zu diesen Ergebnissen kommt das Unternehmen Accenture in einer Umfrage.

Die öffentliche Verwaltung in Deutschland verpasst den Anschluss an die Erwartungen der Digital Natives. Das ist das Ergebnis einer Befragung von Accenture. Wie das Unternehmen meldet, wünscht sich vor allem die jüngere Generation einen intensiveren digitalen Austausch mit den Behörden. Laut der Umfrage sind 77 Prozent der Deutschen unzufrieden mit dem Angebot an digitalen Verwaltungsservices. Unter den 18- bis 29-jährigen nutzen 90 Prozent digitale Verwaltungsangebote. Allerdings ist nur einer von zehn Befragten in dieser Altersklasse mit den vorhandenen Leistungen zufrieden. 55 Prozent aller befragten Bundesbürger gaben an, dass sie zehn Prozent oder weniger ihrer Behördengänge digital erledigen. Dabei stellen die Deutschen hohe Ansprüche an die Qualität öffentlicher Dienstleistungen. 84 Prozent der Befragten haben dieselben oder höhere Erwartungen an die Qualität digitaler Angebote von Behörden, verglichen mit denen kommerzieller Anbieter. Fast alle Befragten wollen ihren derzeitigen Nutzungsgrad digitaler Services im kommenden Jahr beibehalten oder ausweiten. Ein wesentliches Problem digitaler Verwaltungsservices in Deutschland ist laut Accenture ihre nach wie vor geringe Bekanntheit und Verfügbarkeit. Fast die Hälfte aller Befragten wissen nicht, welche Dienste von den Ämtern online angeboten werden. 78 Prozent der Befragten legen vor allem auf solche Funktionen wert, die sie von kommerziellen Online-Anbietern gewohnt sind. 91 Prozent erwarten, dass ihre Fragen abschließend beantwortet werden. 78 Prozent erwarten, dass verfügbare Informationen auf ihre spezifische Situation und Lebenslagen zugeschnitten sind, 75 Prozent wollen den Status ihrer Anfrage einsehen können. Außerdem wünschen sich rund zwei Drittel der Befragen, erforderliche Informationen nur einmal eingeben zu müssen. Das größte Interesse zeigen die Deutschen daran, auf digitalem Wege Ausweise, Registrierungen und Genehmigungen beantragen oder erneuern zu können. Außerdem möchten sie online Informationen über Verwaltungsdienstleistungen einholen und nicht notfallbezogene Meldungen machen. „Um die digitale Kluft zu überwinden, muss die Verwaltung noch stärker vom Bürger her denken und ihre Angebote an ihnen ausrichten“, kommentiert Catrin Hinkel, Geschäftsführerin des Bereichs Öffentliche Verwaltung und Gesundheitswesen bei Accenture. „Damit rückt das Servicekonto in den Blick als zentraler Ort für die lebenslagenbezogenen Angelegenheiten der Bürger nach dem One-Stop-Shop-Prinzip.“ Accenture hat laut eigenen Angaben mehr als 6.600 Bürger in Australien, Deutschland, Frankreich, Singapur, den Vereinigten Arabischen Emiraten, Großbritannien und den Vereinigten Staaten befragt. Gefragt wurde nach dem aktuellen digitalen Serviceangebot der Behörden, dem Nutzungsgrad in der Bevölkerung sowie dem Interesse an zusätzlichen Angeboten. In Deutschland haben über 1.000 Bürger an der Befragung teilgenommen. Unter den befragten Ländern bildet die Bundesrepublik das Schlusslicht bei der digitalen Interaktion zwischen Bürger und Staat.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice