Studie

Portale weiter öffnen

[31.07.2015] Bürger und kommunales E-Government – was wichtig ist und was nicht, zeigt eine Umfrage: Die Bürger wollen ihre Anliegen vollständig online abwickeln und mehr Beteiligungsangebote. Fast jeder zweite nutzt Online-Services bereits mobil.

Das Internet ist zu einem wesentlichen Bestandteil des täglichen Lebens der Menschen geworden. Auch Deutschland hat sich im besten Sinne zu einer Informationsgesellschaft gewandelt. Die Bürger haben in dieser von Digitalität, Offenheit und Informationsvielfalt geprägten Gesellschaft klare Erwartungen an ein modern ausgestaltetes E-Government. E-Government ist aber auch ein globales Phänomen. Weltweit verfolgen öffentliche Verwaltungen E-Government-Strategien mit unterschiedlichem Erfolg. Deutschland nimmt in entsprechenden Rankings oft nur Plätze im Mittelfeld ein. Im E-Government Survey 2014 der Vereinten Nationen beispielsweise erreicht die Bundesrepublik nur Platz 21. Im Vergleich zu den vorhergehenden Platzierungen hat sich E-Government in Deutschland allerdings kontinuierlich verschlechtert. Bund, Länder und Kommunen haben also noch ein deutliches Entwicklungspotenzial. Dabei ist es besonders wichtig, E-Government an den Bürgerbedürfnissen auszurichten. Wie aber sehen diese Bedürfnisse bei genauer Betrachtung aus? Antworten hierauf gibt eine Umfrage der Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer. Über 700 Bürger nahmen an der Studie zum kommunalen E-Government teil. Ein wichtiges Ergebnis ist, dass kommunale Online-Stadtportale die wesentliche Schnittstelle im Internet zum Bürger sind. Ein Großteil der Befragten (42,6 Prozent) nutzt kommunale Websites, 14,7 Prozent Länderportale und 8,2 Prozent Portale des Bundes im starken und sehr starken Maße. Gerade auf der kommunalen Ebene ist E-Government von besonderer Wichtigkeit, da hier die wesentlichen Lebensbereiche und Themen der Bürger anzutreffen sind. Dies zeigt sich auch an den künftigen Wachstumseinschätzungen. In nächster Zukunft ist eine deutliche Zunahme der Nutzung von Online-Stadtportalen zu erwarten – insbesondere die Nutzung von vollständig abzuwickelnden Verwaltungsvorgängen über das Internet, die Informationsbeschaffung und die Online-Kommunikation mit Mitarbeitern aus der Verwaltung wird erheblich zunehmen. Hier wird sich das Aufkommen für die sehr starke Nutzung verdoppeln bis vervierfachen.

Online-Stadtportale sind gefragt

Die Studie zeigt auch, dass die Bürger ein verstärktes Interesse daran haben, Verwaltungsvorgänge vollständig über das Internet abzuwickeln. Hierbei sind vor allem die Bereiche „Steuern und Finanzen“, „Meldewesen“ und „Auto und Verkehr“ von Bedeutung. Fast jeder Zweite nutzt heute kommunale E-Government-Angebote über mobile Endgeräte. Der mobile E-Government-Bereich wird stark wachsen. Hier wird vor allem die Abfrage des Bearbeitungsstatus, die Online-Terminvereinbarung und der Informationsbedarf zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen deutlich zunehmen. Über drei Viertel der Befragten sind der Meinung, dass Bürger durch das Online-Stadtportal stärker an gesellschaftlichen Prozessen partizipieren können. Bürger fordern von den Online-Stadtportalen künftig ein deutlich höheres Maß an Bürgerpartizipation und Kooperation ein. Darüber hinaus sind für die Bürger im kommunalen E-Government Kompetenz, Qualität und Serviceaspekte besonders wichtig. Aus Sicht der Bürger sind Online-Stadtportale vor allem deshalb nützlich, weil Behördengänge zeit- und ortsunabhängig sowie schnell und einfach erledigt werden können. Auch Zeitersparnis und Kosteneinsparungen werden als Gründe für die Nutzung genannt. Bürger haben zudem eine klare Vorstellung davon, was einen guten

Bürgerservice im kommunalen E-Government auszeichnet. Die Erreichbarkeit, die kompetente Abwicklung und die Qualität des Bürgerservices stehen ganz oben auf der Agenda. Bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen sind eine ganze Reihe von Aspekten wichtig. Hier erweisen sich die Aktualität der Inhalte und Angebote, Sicherheit, Datenschutz (jeweils über 90 Prozent wichtig/sehr wichtig), Zuverlässigkeit der Systeme sowie die einfache Bedienbarkeit (jeweils knapp 90 Prozent wichtig/sehr wichtig), als besonders bedeutend.

E-Government muss weiter wachsen

Kommunales E-Government muss zukünftig stärker an den Bedürfnissen der Bürger ausgerichtet werden: Nur jeder dritte der befragten Bürger findet, dass die Online-Stadtportale übersichtlich und benutzerfreundlich gestaltet sind. Jeder fünfte ist der Ansicht, dass es ein sehr gutes Angebot an Informationen und Downloads für Anträge und Formulare gibt. Ebenfalls nur ein Fünftel der befragten Bürger bezeichnen die Suchfunktion als sehr gut. Nur jeder zehnte der Befragten ist der Meinung, dass das Angebot an Full-Online-Services gut ist. Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass die öffentlichen Verwaltungen in Deutschland schon einen beachtlichen Weg zu einem modernen und leistungsfähigen E-Government zurückgelegt haben. Zugleich ist aber auch deutlich geworden, dass noch vielfältige Herausforderungen bestehen. Mit der zunehmenden Digitalisierung der Gesellschaft muss auch eine deutliche Stärkung des E-Governments einhergehen. Hier ist der kommunale Sektor das wichtigste Feld, um den vielfältigen Bürgerbedürfnissen gerecht zu werden. Künftig ist daher ein neues E-Kompetenzprofil für die öffentliche Verwaltung notwendig. Wichtige Bestandteile dieses Profils sind konsequente Bürgerorientierung, eine deutliche Kooperation, Partizipation und Transparenz, eine hohe Interaktivität der Angebote mit ausgeprägter Dialog- und Reaktionsfähigkeit der Verwaltung und nicht zuletzt ein umfassendes Mobile Government.

Erfolgsfaktoren für E-Government

Die Bürgerbefragung ergab folgende Erfolgsfaktoren beim Ausbau von Online-Diensten der kommunalen Verwaltungen:
• Ausbau und Verbesserung der kommunalen Online-Portale als die wesentliche Schnittstelle zum Bürger
• Schaffung regionaler E-Verbundlösungen für kleine Kommunen
• Ausbau des Angebots mobiler Services
• Erheblicher Ausbau des Angebots an Full-Online-Services
• Intensivierung der Partizipations- und Kooperationsservices im Sinne eines Open Government
• Ausbau der Servicebreite und -tiefe
• Deutliche Fokussierung der Angebote auf die Bedürfnisse und Anforderungen der Bürger
• Erheblich höhere Benutzerfreundlichkeit der Angebote
• Intensivierung der Online-Kommunikation mit den Bürgern
• Transfer und zielgerichteter Einsatz von Ressourcen von Offline Government zum Online Government
• Etablierung einer E-Government-Dienstleistungskultur

()

Die Studie kann hier heruntergeladen werden:

Dieser Beitrag ist in der August-Ausgabe von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: Panorama, Bürgerservice, Studie, Deutsche Universität für Verwaltungswissenschaften Speyer