Digital Government Barometer 2016

Deutschland wirkt abgehängt

[12.12.2016] Aus Sicht der Bürger hinkt die Digitalisierung von Ämtern und Behörden in Deutschland der Entwicklung in anderen europäischen Ländern hinterher. Zu diesem Ergebnis kommt eine internationale Studie des Marktforschungsinstituts IPSOS.

Die Deutschen beurteilen die Entwicklung der Verwaltungsdigitalisierung in Deutschland als weniger fortgeschritten als in anderen europäischen Ländern. Die von Sopra Steria beauftragte Umfrage offenbare eine Diskrepanz zwischen den derzeitigen Digitalisierungsschwerpunkten in der öffentlichen Verwaltung und den Erwartungen der Bevölkerung. Dies teilte das Unternehmen in einer Pressemitteilung mit. In Deutschland, Frankreich, Norwegen und Großbritannien nahmen jeweils 1.000 Menschen an der Studie des Marktforschungsinstituts IPSOS teil. Die Umfrage fand nach Angaben des Unternehmens Sopra Steria in Form von Online-Panel-Interviews statt. Die Teilnehmer seien so ausgewählt worden, dass sich eine ISO-20252-konforme Bevölkerungsstichprobe ergeben habe. Laut der Studie halten nur 53 Prozent der deutschen Bevölkerung den Einsatz digitaler Technologien im öffentlichen Sektor für sehr weit oder ziemlich weit fortgeschritten. Das seien 22 Prozentpunkte weniger als in Norwegen. Hinter Frankreich und Großbritannien liege Deutschland mit einem Abstand von jeweils 17 beziehungsweise elf Prozentpunkten zurück. Quer durch alle vier untersuchten Staaten bewerteten die Studienteilnehmer den Digitalisierungsgrad in der Finanz- und Steuerverwaltung am höchsten. Aber auch hier liegen die Einschätzungen der Norweger (89 Prozent) und Franzosen (86 Prozent) signifikant über den Werten Deutschlands (65 Prozent) und Großbritanniens (59 Prozent). Mit einer Bandbreite zwischen 44 und 52 Prozent falle das Bürgerurteil über den digitalen Fortschritt im Gesundheitswesen demgegenüber relativ einheitlich aus. Das Schlusslicht bilden in allen vier Ländern die Bereiche Justiz und Polizei – hier schwanken die Angaben zwischen 29 und 44 Prozent. „Die Untersuchung zeigt unmissverständlich, dass die digitale Transformation der deutschen Verwaltung aus Sicht der Bürger im europäischen Vergleich im Rückstand ist. Die große Mehrheit der Studienteilnehmer wünscht sich eine Intensivierung staatlicher Digitalisierungsanstrengungen“, kommentiert Andreas Simon, Senior Manager bei Sopra Steria Consulting. Die Studie zeige, dass 68 Prozent der Befragten in Deutschland der Meinung sind, dass Behörden verstärkt digitale Technologien in der Kommunikation mit Bürgern einsetzen sollten. Europaweit wären mehr als vier von fünf Teilnehmern bereit, sich beim Einsatz digitaler Tools an veränderte Verfahren zu gewöhnen. Laut Studie hat eine forcierte Digitalisierung für die Bürger hierzulande vor allem in Bezug auf Personenstandsdaten und das Meldewesen (46 Prozent), in der Steuerverwaltung (37 Prozent) sowie im Gesundheitssektor (31 Prozent) Priorität. Weniger Relevanz haben demgegenüber die Bereiche Justiz und Polizei sowie Sozialversicherung. Zudem wünsche sich rund 80 Prozent der in Deutschland Befragten der Studie zufolge einen digitalen Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen via Internet und E-Mail. Fast ebenso viele favorisieren dafür ein einheitliches Verwaltungsportal – wobei es für drei Viertel der Befragten wichtig ist, dass sie die gleichen Daten nicht mehrfach an verschiedene Behörden übertragen müssen. „Die neue Studie bringt ganz konkret die Bedürfnisse der Bevölkerung ans Licht. Sie gibt den Verantwortlichen damit wertvolle Anhaltspunkte für die weitere Planung“, sagt Andreas Simon.

(sav)

Zur Studie "Digital Government Barometer 2016"
Zur Infografik "Behördenbarometer"

Stichwörter: Politik, Studie, IPSOS