

Deutsche sehen wenig Fortschritte

[11.12.2017] Weniger als jeder zweite Deutsche sieht Fortschritte bei der Verwaltungsdigitalisierung. Zu diesem Ergebnis kommt der Digital Government Barometer 2017, erstellt vom Unternehmen IPSOS im Auftrag von Sopra Steria.

In Deutschland kommt die Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung aus Bürgersicht nicht schnell genug voran. Das ist ein Ergebnis des Digital Government Barometer 2017 des Marktforschungsunternehmens IPSOS, erstellt im Auftrag von Sopra Steria. Wie Sopra Steria mitteilt, sind dafür 4.001 Personen aus Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Norwegen befragt worden. 42 Prozent der Deutschen stufen den Entwicklungsstand der Verwaltungsmodernisierung demnach als fortschrittlich ein. Das sind neun Prozentpunkte weniger als im Jahr 2016. In den anderen untersuchten Ländern sind es laut Sopra Steria deutlich mehr Bürger, die ihre Verwaltung als fortschrittlich einstufen. 84 Prozent der befragten Deutschen wünschen sich von Bund, Ländern und Kommunen außerdem mehr Tatendrang, während jeder zweite Bundesbürger (56 Prozent) wahrnehme, dass Verwaltungen zahlenmäßig mehr Online-Dienste anbieten als vor einigen Jahren. In Frankreich, Großbritannien und Norwegen trifft diese Ansicht jeweils für mehr als 80 Prozent der Befragten zu. In Norwegen seien zudem 57 Prozent der Bürger der Ansicht, dass die digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung ausreichend vorankommt. In Frankreich teilen 66 Prozent diese Meinung, in Großbritannien 64 und in Deutschland 42 Prozent.

Erwartungen der Bürger

Der Digitalisierungsgrad unterscheidet sich in den einzelnen Verwaltungsressorts laut Sopra Steria teilweise erheblich. Die Finanzverwaltungen erhalten demnach in allen vier Ländern die besten Noten. So bewerten in Deutschland sechs von zehn Bürgern das Online-Angebot der Finanzbehörden als fortgeschritten. Justiz und Polizei zählen nach Ansicht von 31 Prozent als digitale Vorreiter. Rund jeder vierte befragte Deutsche ist der Auffassung, dass Maßnahmen wie die geplante Vernetzung der Sicherheitsbehörden Vorrang haben sollten. Besonders groß sei die Erwartung bei wiederkehrenden Behördenangelegenheiten, der Inanspruchnahme medizinischer Behandlungen, aber auch bei belastenden Situationen wie der Arbeitsplatzsuche. Für 46 Prozent der Deutschen sollten digitale Möglichkeiten zur Erneuerung von Personalausweis und Reisepass Priorität haben. 36 Prozent fordern hingegen, Online-Dienste im Bildungssektor wie den elektronischen BAföG-Antrag mit Vorrang voranzutreiben. Bei digitalen Behördengängen sind aus Sicht der Bevölkerung die Schritte bis zum Ergebnis abzukürzen und eine schnellere Navigation an die richtige Stelle oder zum richtigen Ansprechpartner umzusetzen. Für 41 Prozent der Deutschen ist der virtuelle Behördengang noch zu kompliziert, jeder Dritte erwartet zudem einen Bearbeitungsstatus, ähnlich einer Sendungsverfolgung im Online-Handel.

Auftrag der Bürger

Länderübergreifend wünschen sich die Bürger, Daten nur noch einmal eingeben zu müssen. Dies könnte über ein zentrales Bürgerkonto vonstatten gehen, das die Bürger selbst anlegen und pflegen können. Dass die Regierungen auf Bundes- und Landesebene mit den angeschobenen Maßnahmen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung auf dem richtigen Weg sind, ist die Ansicht von 81 Prozent der befragten Deutschen. Dennoch mahnt laut Sopra Steria jeder Zweite Verbesserungen bei der Umsetzung einer

digitalen Agenda an. 70 Prozent der Bundesbürger wünschen sich außerdem, dass Staat und Bürger künftig noch stärker digital interagieren. Dieser Wert liege leicht über dem des Vorjahres. „Daraus leitet sich ein klarer Auftrag der Bürger ab, die kritische Bewertung bei Tempo und Qualität der Digitalisierung ernst zu nehmen und die Maßnahmen mit Hochdruck voranzutreiben“, sagt Andreas Simon von Sopra Steria Consulting. „Die öffentlichen Verwaltungen sollten sich bei der digitalen Entwicklung von Online-Diensten auf die Vereinfachung der Verfahren konzentrieren, den Fokus klar auf den Nutzen für Bürger legen und ihre Digitalisierungsprogramme enger miteinander koordinieren.“

(ve)

Stichwörter: Politik,