

E-Government wird nicht gut bewertet

[19.04.2018] Mit den Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung sind die Bürger und Unternehmen in Deutschland überwiegend zufrieden, sehen aber Nachholbedarf beim E-Government. Das ergab eine Befragung des Statistischen Bundesamts.

Eine Befragung zur Zufriedenheit der Bürger und Unternehmen mit behördlichen Dienstleistungen hat das Statistische Bundesamt im vergangenen Jahr durchgeführt und nun die Ergebnisse veröffentlicht.

Demnach sind die Bürger mit der öffentlichen Verwaltung insgesamt zufrieden. Auf einer Skala von minus 2 (sehr unzufrieden) bis plus 2 (sehr zufrieden) habe der Gesamtindikator bei 1,07 gelegen. Damit habe sich die Bewertung der Behörden und Ämter im Vergleich zu 2015 kaum verändert. Bei den Unternehmen lag der Gesamtindikator 2017 bei 0,93 und blieb damit ebenfalls stabil (2015: 0,94). Nachholbedarf sehen Bürger und Unternehmen jedoch bei den Online-Angeboten der Behörden.

Wie das Statistische Bundesamt weiter mitteilt, wurden die Bürger zu insgesamt 22 Lebenslagen befragt, in denen Kontakte mit Behörden notwendig sind, so zum Beispiel bei Berufsstart oder Familiengründung. Am besten bewertet worden seien dabei die notwendigen Behördengänge bei der Geburt eines Kindes (1,38); unterdurchschnittlich schnitt die Verwaltung mit einem Wert von 0,76 in der Lebenslage Altersarmut ab.

Von den zehn untersuchten Lebenslagen der Unternehmen erreichten 2017 die Verwaltungsleistungen im Zusammenhang mit der Ausbildung (1,16) die besten Werte. Am wenigsten zufrieden waren die befragten Unternehmen mit den Behördenerfahrungen beim Bau einer Betriebsstätte (0,60) und bei der Teilnahme an Ausschreibungsverfahren (0,77).

Kritisch sehen Bürger und Unternehmen der Umfrage zufolge auch den Austausch mit den Ämtern mittels Informationstechnologie. Der Indikator beim Thema E-Government war im Jahr 2017 mit einem Wert von 0,68 bei den Bürgern und 0,76 bei den Unternehmen weit unterdurchschnittlich. Allerdings, so berichtet das Statistische Bundesamt weiter, erachtet nur ein knappes Drittel der befragten Bürger die Möglichkeiten von E-Government als wichtig, nur jede dritte Person kommuniziert überhaupt online mit Behörden. Einen besonders hohen Anteil an postalischer Kommunikation weisen laut der Studie die Lebenslagen Studium, Pflege und Behinderung auf. Hier könnte sich Potenzial für E-Government verbergen, wenn es gelänge, die Verfahren nutzerfreundlich zu gestalten.

(bs)

Zu den Umfrageergebnissen

Stichwörter: Panorama, Studie, Statistisches Bundesamt