Umfrage

Bürger hadern mit digitaler Verwaltung

[18.11.2019] Viele Bundesbürger empfinden die digitalen Dienste der Verwaltung als wenig fortschrittlich und schwierig zu bedienen. Das ist ein Ergebnis des diesjährigen „Digital Government Barometer“ von Sopra Steria.

78 Prozent der Deutschen möchten sämtliche wichtige Behördengänge gerne online oder am Smartphone erledigen. Mehr als die Hälfte wünscht sich beispielsweise, Dokumente wie den Personalausweis online beantragen zu können. Jeder Dritte will seine steuerlichen Angelegenheiten über das Internet regeln und fällige Beträge auf diesem Wege bezahlen. Bereits bestehende Angebote kommen jedoch schlecht weg. Viele empfinden die digitalen Dienste der Verwaltung als wenig fortschrittlich und schwierig zu bedienen. Zu diesen Ergebnissen kommt das „Digital Government Barometer 2019“ von Sopra Steria, für welche das Unternehmen 999 Bundesbürger befragt hat.
Wie Sopra Steria mitteilt, schneiden in den Augen der Bürger Polizei und Justiz besonders schlecht ab, wenn es darum geht, Gebühren zu bezahlen oder Anzeigen über das Internet zu erstatten. Nur 26 Prozent seien damit zufrieden. Bessere Digitalzugänge wünschen sich die Deutschen auch bei der Arbeitssuche. Mit 28 Prozent liegt die Zufriedenheit hier auf einem ähnlich niedrigen Niveau wie bei Justiz und Polizei. Bei Gesundheit und sozialer Absicherung sieht es nach Angaben von Sopra Steria etwas besser aus: Knapp 40 Prozent der Bürger zeigen sich zufrieden mit den digitalen Zugängen. Doch auch die Dienstleistungen der am besten bewerteten Bereiche Steuern und Beurkunden können kaum die Hälfte der Befragten überzeugen. Das muss laut Sopra Steria allerdings nicht immer an einer schlechten Umsetzung liegen. „Manche Behörden verkaufen ihre digitalen Angebote unter Wert“, sagt Ulf Glöckner, Experte für digitale Verwaltung bei Sopra Steria Consulting. „Viele offizielle Stellen könnten viel selbstbewusster auftreten.“

Offensiver über Online-Angebote sprechen

Der Experte verweist neben ELSTER auch auf die gut funktionierende Online-Terminvergabe in vielen Ämtern. Manche der Internet-Angebote würden die Bürger zudem gar nicht richtig wahrnehmen. Fast die Hälfte stimmt etwa der Aussage zu, dass über das Netz generell zu wenig erreicht werden kann. Damit liegt die Zahl der Skeptiker in Deutschland fast doppelt so hoch wie in Großbritannien, Frankreich oder Norwegen. In Italien und Spanien zeigen sich mit rund einem Drittel ebenfalls deutlich weniger Einwohner als hierzulande reserviert gegenüber den Möglichkeiten einer digitalisierten Verwaltung. Ulf Glöckner rät den deutschen Behörden deshalb, viel offensiver über digitale Angebote zu sprechen und die Bürger aktiver als bislang auf die Online-Dienste hinzuweisen.

Bessere Vernetzung und Kundenfokus

Neben mehr Transparenz sind nach Meinung von Sopra Steria auch eine bessere Vernetzung und ein konsequenter Kundenfokus notwendig, um den digitalen Angeboten der Verwaltung zum Durchbruch zu verhelfen. In der Praxis müssten die Bürger trotz teilweise exzellent ausgebauter Digitaldienste viele verschiedene Zugänge verwalten oder lange nach den digitalen Kontaktpunkten suchen. 85 Prozent wünschen sich jedoch, über ein einziges Portal mit der Verwaltung in Kontakt treten zu können und dort sämtliche Anliegen an zentraler Stelle zu erledigen. Darauf müssen die Bürger voraussichtlich nicht mehr lange warten: „Die Arbeiten am Portalverbund sind längst gestartet, es liegt aber noch sehr viel Arbeit vor

den Behörden“, sagt Ulf Glöckner von Sopra Steria Consulting. Das Unternehmen unterstützt die Arbeiten rund um den Portalverbund als einer der zentralen Rahmenvertragspartner des Bundes.
Perspektivisch könne auf dieser Plattform auch der jeweilige Status zu laufenden Vorgängen abgebildet werden sowie eine Übersicht darüber, wie lange Ausweis und Reisepass noch gültig sind und welche Behördengänge als nächstes anstehen. Der Portalverbund trifft laut Sopra Steria den Nerv der Bürger: 84 Prozent wären von so einem Angebot geradezu begeistert. Damit das erfolgreich eingeführt werden kann, müssen sich die Behörden auf Kommunal-, Landes- und Bundesebene aber noch stärker vernetzen und Daten über die föderalen Ebenen hinweg austauschen. Ulf Glöckner: „Wir müssen langfristig trotz der föderalen Zuständigkeiten in Deutschland für einen möglichst ungehinderten Informationsfluss zwischen Bürgern und Behörden sorgen.“
Das „European Digital Government Barometer 2019“ fasst die Ergebnisse einer repräsentativen Online-Befragung von mehr als 6.000 Bürgern in Deutschland, Großbritannien, Frankreich, Italien, Spanien und Norwegen zusammen, teilt Sopra Steria mit. Die Teilnehmer wurden im September 2019 im Auftrag des Unternehmens nach den Vorgaben des internationalen Standards ISO 20252 für Markt-, Meinungs- und Sozialforschung befragt.

(ba)

Das European Digital Government Barometer 2019 zum Download

Stichwörter: Panorama, Digital Government Barometer 2019, Transparenz, Nutzerfreundlichkeit