Umfrage

Neue digitale Welle

[14.01.2020] Bürger in Deutschland wünschen sich im neuen Jahr mehr Online-Angebote in der öffentlichen Verwaltung, so das Ergebnis des „Digital Government Barometers“ von Sopra Steria. Mit dem digitalen Wohngeld wurde bereits die erste der geplanten Leistungen umgesetzt, nun sollen weitere folgen.

Die Menschen in Deutschland wünschen sich 2020 mehr Online-Angebote in der öffentlichen Verwaltung. Das ergab die Befragung von 999 Bundesbürgern für das „Digital Government Barometer“ von Sopra Steria (wir berichteten). Demnach wünschen sich 42 Prozent den Ausbau der Online-Leistungen im Gesundheitssektor auf der Digitalagenda. 39 Prozent würden befürworten, dass Bund, Länder und Kommunen die digitalen Leistungen in den Einwohnermeldeämtern vorantreiben. Im Dezember 2019 wurde das digitale Wohngeld eingeführt (wir berichteten), der Vorreiter einer Reihe von Leistungen, die in den Digtallaboren von Bund, Ländern und Kommunen erarbeitet worden seien. Der Online-Service soll nach der Pilotphase auch in weiteren Bundesländern angeboten werden. Nach Angaben von Sopra Steria stuften die Verantwortlichen vor allem die Digitalisierung des Wohngeldantrags als besonders dringlich ein, da das Verfahren als komplex und langwierig gilt. Betroffene Bürger sollen daher möglichst schnell von dem Angebot profitieren. Für dieses und das kommende Jahr sind zahlreiche weitere digitale Leistungen gemäß Onlinezugangsgesetz (OZG) geplant.

Gesundheit mit Apps unterstützen

Ginge es nach dem Willen vieler Bürger in Deutschland, würde es 2020 vor allem mehr Online-Service im Gesundheitswesen geben. 52 Prozent sind nicht zufrieden mit der derzeitigen Entwicklung. Das ergab die „European Study on the Digitalisation of the Healthcare Pathways“ von Sopra Steria. 81 Prozent der Bürger glauben demnach, dass vor allem Langzeiterkrankungen wie Diabetes mithilfe vernetzter digitaler Lösungen besser behandelt werden können. 90 Prozent der Deutschen würden zugelassene Apps nutzen, beispielsweise für Smartphone-Erinnerungen zur Einnahme von Medikamenten, für das Monitoring von Vitaldaten und Hinweise zu möglichen Wechselwirkungen zwischen Arzneimitteln. Ob dieser Wunsch 2020 in Erfüllung gehen wird, hänge davon ab, wie schnell die nötigen Voraussetzungen geschaffen werden. Fortschritte gäbe es aber bei den gesetzlichen Rahmenbedingungen zu verzeichnen. Im vergangenen Herbst hat der Bundestag das Digitale-Versorgung-Gesetz (DVG) verabschiedet. So können Patienten künftig auf Kassenkosten Gesundheits-Apps erhalten und Angebote von Online-Sprechstunden leichter nutzen. Unklar sei das Datum für die Einführung der NFC-Gesundheitskarte, dank der Patienten mit ihrem Smartphone auf die elektronische Patientenakte zugreifen können.

Behörden und Bildung modernisieren

Wie das „Digital Government Barometer“ weiter offenbart, sollten aus Sicht der Bevölkerung parallel zu Digital-Health-Leistungen auch Leistungen der Melde- und Standesämter digitalisiert werden. Dazu würden unter anderen das Beantragen und Verlängern von Ausweisen und Meldebestätigungen sowie das Ausstellen von Dokumenten bei der Schließung von Ehen und Lebenspartnerschaften oder bei Geburten zählen. Wie das Unternehmen mitteilt, gaben die Bürger in Interviews für die Studie zudem Hinweise, was sie an den derzeit verfügbaren Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung stört und was sie für verbesserungswürdig halten. Neben einem Ausbau des noch zu geringen Online-Angebots würde ein

Viertel der Menschen in Deutschland gern sehen, dass Behörden Statusinformationen über laufende Verfahren kommunizieren, ähnlich einer Sendungsverfolgung im Online-Handel.

Verfahren kürzen und vereinfachen

Die Umfrage ergab außerdem, dass die Bürger begrüßen würden, wenn die bestehenden Online-Verfahren auf den Behördenportalen weiter vereinfacht und abgekürzt würden. Jeder fünfte Deutsche wünsche sich, dass die Digitalisierung auch für einen weiteren Bürokratieabbau genutzt wird. Ulf Glöckner, Experte für digitale Verwaltung bei Sopra Steria, kommentierte: „Die Digitalisierung behördlicher Leistungen funktioniert häufig nur mit einer inhaltlichen Vereinfachung. In der Vergangenheit wurde beispielsweise das Schriftformerfordernis für viele Leistungen abgeschafft. Wichtig ist aber auch, dass Behörden Merkblätter oder Informationsbroschüren zu konkreten Leistungen nicht nur als PDF-Dokumente online veröffentlichen, sondern diese Informationen an die Online-Welt anpassen, beispielsweise indem sie Erklärgrafiken und -videos nutzen."
Auch positive Reaktionen lassen sich in der Bürgermeinung ablesen. So gibt Sopra Steria an, dass ein Drittel der Bürger mehr Online-Services im Bildungssektor fordert – acht Prozent weniger als 2018. „Das zeigt: Meilensteine wie der Digitalpakt Schule werden wahrgenommen. Wichtig ist, dass die Verwaltungen Prioritäten bei der Digitalisierung der Leistungen setzen", so Glöckner.

(co)

European Digital Government Barometer 2019 zum Download

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