Studie

Bürgerfreundliche OZG-Leistungen

[11.03.2021] Eine im Auftrag des Software-Unternehmens USU durchgeführte Studie soll zeigen, wie sich die OZG-Umsetzung so gestalten lässt, dass Bürger die digitalen Services auch bestmöglich nutzen. Zudem werden konkrete Handlungsempfehlungen gegeben.

Wie muss die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) gestaltet sein, dass Bürger die neuen digitalen Services bestmöglich akzeptieren und nutzen können? Angesichts niedriger Nutzungsraten der vorhandenen digitalen Services durch die Bürger scheint hier dringender Handlungsbedarf zu bestehen. So lautet die Einschätzung des Software-Unternehmens USU, das daraufhin eine bevölkerungsrepräsentative Umfrage unter 1.000 Personen in Auftrag gegeben hat. Die Studie identifiziert laut USU Gründe für die verhaltene Nachfrage und zeigt, wie Behörden etwaige Hürden und Berührungsängste abbauen können.

Große Plattformen als Maßstab

Die Befragung habe ergeben, dass die Bevölkerung offen für digitale Bürgerservices ist. Allerdings müssen sich diese hinsichtlich ihrer Usability an den Angeboten der großen Plattformbetreiber und Portale messen lassen. Mehr als 50 Prozent der Befragten haben noch keine Erfahrung mit digitalen Bürgerservices, knapp 70 Prozent können sich jedoch vorstellen, zentrale Services wie zum Beispiel die Kfz-Zulassung online zu erledigen. Fast 75 Prozent würden einen benötigten Bürgerservice über Google suchen, 63 Prozent steuern die Website der Kommune an. Wird eine Online-Leistung einmal genutzt, sei es das Ziel der Nutzer, die Vorgänge rasch zu erledigen. Dazu seien nutzerfreundliche Formulare das Mittel der Wahl. Mangelndes Vertrauen ist eher kein Grund für die Zurückhaltung beim Gebrauch der schon vorhandenen Online-Leistungen: das Vertrauen in den sorgfältigen Umgang mit personenbezogenen Daten ist laut der Studie hoch.

Optimierung interner Prozesse

Kommunen sollten also mit einem überschaubaren, bekannten Prozess wie der Fahrzeugzulassung beginnen und diesen gut kommunizieren, um Akzeptanz zu gewinnen, erläutert Alexander Herber, Sales Director Public Sector bei USU, eine aus der Untersuchung resultierende Handlungsempfehlung. Entscheidend sei eine verständliche Beschreibung, eine hohe Benutzerfreundlichkeit der Formulare und der Website sowie eine gute Auffindbarkeit. Ein weiterer Erfolgsfaktor sei es, auch die internen Prozesse zu optimieren, um die einzelnen Verfahren schnell und mit geringem Ressourceneinsatz abzuschließen. Chancen durch das OZG ergäben sich nicht allein durch Online-Verwaltungsservices für Bürger, sondern auch durch die gleichzeitige Prozessoptimierung in den Verwaltungsbereichen, so Herber.

(sib)

Hier kann die Studie heruntergeladen werden.

Stichwörter: Panorama, USU, Studie, Onlinezugangsgesetz (OZG)