

## Studie

# Bürger wünschen sich Online-Dienste

**[20.12.2021] Nach einer aktuellen Studie des Software-Herstellers Salesforce haben digitale Bürgerservices für die Deutschen einen hohen Stellenwert – noch vor Onlineshopping oder Internetbanking. Besonders groß sei der Wunsch nach Verwaltungsdigitalisierung bei Bürgerinnen und Bürgern, die mit der öffentlichen Verwaltung grundsätzlich unzufrieden sind.**

In einer aktuellen Studie hat Civey im Auftrag des Software-Unternehmens Salesforce die Bedeutung untersucht, die digitale Bürgerservices für deren Adressaten – die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland – haben. Für knapp 60 Prozent der Befragten ist es demnach wichtig, Bürgerservices digital ausführen zu können, womit diese in ihren Augen sogar eine größere Bedeutung haben als das Onlineshopping (49 Prozent Zustimmung). Dies teilte Salesforce jetzt in seinem Blog mit. Anhand der Studie zeichne sich auch deutlich ab, wo in Deutschland Menschen mit der öffentlichen Verwaltung besonders unzufrieden sind – hier stünden digitale Angebote ganz oben auf der Wunschliste. In den ostdeutschen Bundesländern (48 Prozent) und in den Ballungsräumen (51 Prozent) überwiege die Anzahl derjenigen, die mit der öffentlichen Verwaltung unzufrieden sind. In Berlin ist die Unzufriedenheit laut dem Ergebnis der Studie am höchsten (71 Prozent). Im Rest der Republik überwiege knapp die Zufriedenheit.

Zugleich betont Salesforce, dass sich in den Zahlen eine Chance ausdrückt: Die Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger wünsche sich eine umfassende Digitalisierung der Verwaltung. Unter sechs möglichen Antwortoptionen sehe die Top-3 Wunschliste der Befragten wie folgt aus: Auf Platz eins liege die digitale Verfügbarkeit aller Bürgerservices (63 Prozent), gefolgt von der schnellen und unkomplizierten Nutzung von digitalen Angeboten (60 Prozent), auf Platz drei die Online-Terminvereinbarung (55 Prozent).

### **Digitales Amt noch vor Internetbanking**

Daneben gibt die Studie darüber Aufschluss, wie wichtig den Menschen eine digitalisierte Verwaltung im Vergleich zur Digitalisierung anderer Lebensbereiche ist, heißt es im Blog-Eintrag weiter. Abgesehen vom Onlineshopping zeige sich: Digitale Bürgerservices zählen zu den wichtigsten Online-Services für deutsche Großstädterinnen und Großstädter. In Hamburg lägen die digitalen Bürgerservices (67 Prozent) auf der Wunschliste der Befragten knapp vor digitalen Finanzgeschäften (64 Prozent). In Berlin hätten 71 Prozent für digitale Bürgerservices und 65 Prozent für Finanzgeschäfte votiert. Auch in München seien die Bürgerservices mit 65 Prozent noch vor den Finanzgeschäften (64 Prozent) platziert.

Und auch auf eine interessante Korrelation kann Salesforce verweisen. So zeige sich in Berlin ein Zusammenhang zwischen der Unzufriedenheit mit der Verwaltung und dem Wunsch nach deren Digitalisierung: Diejenigen, die mit der Verwaltung grundsätzlich überhaupt nicht zufrieden seien, wünschten sich digitale Bürgerservices – ein Phänomen, das sich etwas weniger stark ausgeprägt auch in Hamburg wiederfinde.

### **Verwaltung effizient aufsetzen**

Die Vorstellung der freilich subjektiven Bürgerausskünfte nutzt Salesforce, um den Mehrwert zu unterstreichen, den digitalisierte Verwaltung auch in einer weiteren Perspektive hat. Digitalisierung könne als Motor wirken, um die öffentliche Verwaltung effizient und kundenorientiert aufzustellen. Kommunen könnten beispielsweise mit Technologielösungen ein digitales Contact Center einrichten sowie eine

zentrale Datenbasis erstellen, die innerhalb der Behörde transparent einsehbar ist. Diese ermögliche ein schnelleres Bearbeiten der Anfragen und verschaffe zudem mehr Datensicherheit in der Cloud. Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter würden durch diese effiziente Arbeitsstruktur entlastet. Dabei profitierten die Bürgerinnen und Bürger bereits in vielen Lebensbereichen von einem hohen Stand der Digitalisierung. Mit der Verwaltung habe einer der zentralen Bereiche des Lebens allerdings noch einiges an Nachholbedarf. „Eine stärker digital ausgerichtete Verwaltung würde nicht nur den Bedürfnissen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger entsprechen, sondern auch das Berufsbild der Verwaltungsangestellten deutlich attraktiver machen“, sagt Sibylle Westermann, Leiterin Public Sector bei Salesforce in Deutschland.

(aö)

Stichwörter: Panorama, Salesforce, Ciney, Bürgerservices, Verwaltungsdigitalisierung