

Studie

Mobile Verwaltung

[18.11.2013] Behörden investieren verstärkt in mobile Anwendungen für Bürger. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage von Steria Mummert Consulting.

Bis 2015 wollen 40 Prozent der Behörden in Deutschland in Mobile Government investieren. Zu diesem Ergebnis kommt die Studie „Branchenkompass 2013 Public Services“ von Steria Mummert Consulting, für die 100 Entscheider aus 100 deutschen Bundes-, Landes- und Kommunalverwaltungen befragt wurden. Demnach wollen die Behörden mit Dialog- und Mitmachplattformen künftig auf eine stärkere Bürgerbeteiligung setzen. Immer mehr Entscheider weisen dem laut der Studie eine enorme Bedeutung zu. „Mobile Anwendungen für Bürger könnten die Verwaltungen mittelfristig erheblich entlasten“, erklärt dazu Peter Krolle von Steria Mummert Consulting. „Dadurch können Ressourcen eingespart oder sinnvoller eingesetzt werden.“ Zudem gewährleiste diese neue Form der Bürgerbeteiligung eine schnellere Erfassung und Bearbeitung von Störungen und Schäden. So könnten Meldungen über defekte Straßenlaternen oder Asphalt Schäden von jedem Bürger einfach per Smartphone an die zuständige Behörde weitergeleitet werden. Damit solche spezifischen Angebote der Verwaltungen auch gefunden werden, hat die Bundesregierung bereits im Jahr 2012 den App-Store GovApps ins Leben gerufen ([wir berichteten](#)). Wie aus der Studie weiter hervorgeht, gibt es bei der Einschätzung der Bedeutung von Mobile Government jedoch starke regionale Unterschiede. So haben im süddeutschen Raum bereits neun von zehn Verwaltungen in entsprechende Maßnahmen investiert oder planen, dieses zu tun. In ostdeutschen Behörden sind es hingegen nur 16 Prozent. Unabhängig davon, inwieweit einzelne Verwaltungen bereits in Richtung Mobile Government investiert haben, ist die Skepsis noch recht groß: 88 Prozent der befragten Verwaltungsentscheider sehen in der Umstellung auf digitale Anwendungen die größte Herausforderung für den Behördensektor. Denn mit einfachen technischen Maßnahmen ist es nicht getan. Es müssen Mitarbeiter geschult und bereitgestellt werden, die derzeit nicht ausreichend vorhanden sind. „Hier ist ein grundlegender Mentalitätswandel gefragt“, meint Peter Krolle. Denn für viele Behördenmitarbeiter sei das Thema Bürgerbeteiligung generell noch Neuland. 65 Prozent der befragten Entscheider sehen entscheidende Hindernisse beim Umstieg auf neue Kommunikationswege in der Verwaltungskultur. Eine der ersten Aufgaben müsse es also sein, die Vorteile digitaler Anwendungen aufzuzeigen.

(cs)

Stichwörter: Social Media, Studie, Mobile Government