

Es geht aufwärts

[18.12.2018] Im internationalen Vergleich sind die Bundesbürger bei der Nutzung digitaler Verwaltungsservices zwar zurückhaltend, bewerten die Online-Services einzelner Bereiche jedoch positiver als noch vor einem Jahr. Das zeigt das „Digital Government Barometer 2018“ von Sopra Steria.

In Deutschland hat in den vergangenen zwölf Monaten jeder zweite Bürger elektronische Services der öffentlichen Verwaltung genutzt, 17 Prozent haben die Online-Portale häufiger angesteuert als ein Jahr zuvor. Allerdings haben 48 Prozent der Bürger noch nie einen der digitalen Verwaltungsdienste in Anspruch genommen. Zum Vergleich: In Frankreich, Großbritannien, Norwegen und Spanien nutzen rund 70 Prozent das Online-Angebot der Behörden, mehr als jeder Dritte häufiger als im Jahr davor. Das ergibt die Studie „Digital Government Barometer 2018“ von IPSOS im Auftrag von Sopra Steria ([wir berichteten](#)). „Aus dem eher schleppenden Anstieg der Online-Nutzung lässt sich ein gewisses Akzeptanzproblem ableiten“, sagt Ronald de Jonge, Leiter Management Consulting für den Geschäftsbereich Public Sector von Sopra Steria Consulting. „Vielen Deutschen gehen die vorhandenen Online-Dienste der öffentlichen Verwaltung nicht weit genug. Sobald Angelegenheiten, wie bei der Steuererklärung und der Kfz-Zulassung, komplett oder weitgehend elektronisch erledigt werden können, ist die Akzeptanz größer“, so de Jonge.

Wie Sopra Steria weiter mitteilt, bestätigten die befragten Bürger denn auch mehrheitlich, dass es mit dem digitalen Angebot der deutschen Verwaltung schrittweise aufwärts geht. Die Kurve verlaufe hierzulande allerdings deutlich flacher als in Frankreich, Großbritannien, Norwegen und Spanien. So gaben 52 Prozent der Bundesbürger (vier Prozentpunkte weniger als im Vorjahr) an, heute mehr Behördenleistungen online in Anspruch nehmen zu können als vor einigen Jahren. In Frankreich und Norwegen sind es mehr als 80 Prozent, in Großbritannien und Spanien mehr als 70 Prozent.

Einzelbereiche der öffentlichen Verwaltung werden laut Sopra Steria jedoch positiver bewertet als noch 2017. Dabei stechen etwa die Finanzverwaltungen sowie das Online-Angebot von Justiz und Polizei hervor, denn Leistungen wie das Erstellen und die Abgabe der elektronischen Steuererklärung, die Nutzung schneller digitaler Kommunikationskanäle und Analysemethoden bei der Polizei sowie Fortschritte beim elektronischen Rechtsverkehr kommen bei der Bevölkerung gut an. Auch Vereinfachungen in Einwohnermeldeangelegenheiten wie in der Stadt Düsseldorf werden positiv wahrgenommen. Dort gibt es beispielsweise einen online buchbaren Kurierservice für Ausweisdokumente, und Fotografen können digitale Passbilder direkt und medienbruchfrei in die Antragsvorgänge des Einwohnermeldeamts übermitteln ([wir berichteten](#)).

„Bund, Länder und Kommunen arbeiten intensiv an diversen Programmen, wenn auch für die Bürger nicht immer sichtbar“, meint Ronald de Jonge. „Investitionen in datengetriebene Organisationsmodelle, Prozess-Management, Strategieentwicklung und Aufgabenpriorisierung stehen bei den Verantwortlichen weit oben auf der Agenda. Sie bilden die Basis für den Portalverbund und das Nutzerkonto. Beide Vorhaben sind für mehr digitalen Service unverzichtbar. Angesichts der großen Erwartungen gilt es, der Bevölkerung diese nötigen Schritte zu einer digitalen öffentlichen Verwaltung besser zu erklären.“

(bs)

Stichwörter: Politik, Studie