Bitkom

Bürger wollen digitale Angebote

[24.10.2019] Die Bürger fordern mehr Tempo bei der Digitalisierung ihrer Stadt, so das Ergebnis einer Umfrage des Digitalverbands Bitkom. Sie begreifen die Digitalisierung als Chance für unterschiedlichste Bereiche von Stadt und Land. Eine große Mehrheit wünscht sich beispielsweise eine digitalere Verwaltung.

Zwei von drei Bürgern (66 Prozent) trauen ihrer Stadtverwaltung einen kompetenten Umgang mit Digitalthemen zu. Gleichzeitig fordern 69 Prozent ihre Stadtverwaltung auf, die Digitalisierung mit mehr Nachdruck zu verfolgen. Zu diesen Ergebnissen kommt eine repräsentative Umfrage, durchgeführt im Auftrag des Digitalverbands Bitkom. Sechs von zehn Bürgern können sich laut Bitkom vorstellen, in einer Stadt oder Gemeinde mit vielen digitalen Angeboten zu leben. Jeder zweite aber bewerte seine Stadt als nicht digital – ein Ergebnis, das sich mit einer Untersuchung des Bitkom vom Vorjahr (wir berichteten) deckt.
Den Digitalisierungsgrad ihrer Gemeinde bewertet in der aktuellen Umfrage mehr als ein Drittel als fortgeschritten. Acht von zehn Bundesbürgern stimmen der Aussage zu, dass abgehängte Städte und Gemeinden von der Digitalisierung besonders profitieren können. Zwei Drittel meinen, der Einsatz digitaler Technologien kann die Sicherheit im öffentlichen Raum erhöhen. Sechs von zehn Bürgern begreifen die Digitalisierung als große Chance, das Leben in der Stadt und auf dem Land lebenswerter zu machen. Im städtischen Raum bergen aus Sicht der befragten Bürger vor allem neue Mobilitäts- und Verkehrskonzepte (73 Prozent) sowie die Entlastung der Verwaltungen (71 Prozent) hier viel Potenzial. Fast zwei Drittel gehen außerdem davon aus, dass die Wirtschaftskraft gesteigert wird, ebenso viele erhoffen sich, dass ländliche Regionen für Unternehmen attraktiver werden. Die Umfrage greift aber auch kritische Stimmen und Bedenken auf. Demnach haben beispielsweise sieben von zehn Bürgern die Sorge, dass ihre persönlichen Daten durch die Digitalisierung in Städten und Gemeinden weniger sicher sind.

Online aufs Amt

Eine digitale Verwaltung wünscht sich laut Bitkom die große Mehrheit der Bundesbürger. 89 Prozent würden es begrüßen, wenn die Beantragung, Verlängerung und Zusendung von Dokumenten wie Reisepass und Personalausweis automatisch verliefe. 84 Prozent würden gerne Behörden- und Verwaltungsangelegenheiten über das Internet erledigen, etwa den Wohnsitz ummelden oder Kindergeld beantragen. 77 Prozent der Befragten können sich vorstellen, ein einheitliches Servicekonto zu nutzen, über das sie sich sicher authentifizieren können, um Zugang zu allen digitalen Verwaltungsdienstleistungen zu haben. Zwei Drittel (69 Prozent) würden die sichere Identifizierung bei Behördengängen via Internet gerne über den elektronischen Personalausweis vornehmen. Vier von zehn Bürgern erklärten sich bereit, die eigenen Stammdaten einmalig einzugeben und zu erlauben, dass diese zwischen Behörden ausgetauscht und wiederverwendet werden. „Smarte Lösungen und die notwendigen Mittel für den Staat 4.0 sind längst vorhanden, trotzdem hängt das digitale Amt in der Warteschlange“, sagt Bitkom-Präsident Achim Berg. „Viele der bislang verfügbaren Angebote sind noch unnötig kompliziert, der Behördengang via Internet muss nutzerorientiert, wirtschaftlich und nachhaltig gestaltet werden. Was wir brauchen, sind bundesweite Standards, damit das digitale Rad nicht in 11.000 Kommunen immer neu erfunden wird.“

Wunsch nach digitaler Beteiligung

Neun von zehn Befragten wollen stärker in Vor-Ort-Entscheidungen einbezogen werden, so ein weiteres Ergebnis der Umfrage. Besonders hoch im Kurs steht demnach die Möglichkeit, via Mängelmelder auf Probleme im öffentlichen Raum hinzuweisen (73 Prozent). Vorschläge, wie die Lebensqualität am Wohnort verbessert werden kann, wollen zwei Drittel online einbringen. Knapp jeder Zweite möchte sich online an Planungs- und Entscheidungsprozessen in Politik und Verwaltung beteiligen. 41 Prozent würden die Möglichkeit nutzen, in Bürgerhaushalten auf lokaler Ebene Vorschläge zur Verwendung von Steuereinnahmen einzureichen. Vier von zehn Befragten würden ihre Stimme bei Wahlen via Internet abgeben. Berg: „Der Wunsch der Bürger, sich zu beteiligen, wächst – und der leichteste Weg ist via Internet. Kommunen sollten flächendeckend digitale Dienste anbieten, die bürgerliche Partizipation und Engagement erleichtern.“
Bereits im Sommer hatte der Bitkom die Ergebnisse einer Umfrage zu den Erwartungen der Bürger an die Digitalisierung vorgestellt (wir berichteten).

(ve)

Stichwörter: Panorama, Bitkom, Bürgerservice, Digitale Identität, E-Partizipation