Sopra-Steria-Umfrage

Klare Erwartungen an Online-Angebot

[26.01.2022] Das Beratungsunternehmen Sopra Steria hat eine Umfrage zu den Erwartungen der Bürger an die digitale Verwaltung durchgeführt. Ein hoher Anteil der Befragten gab an, sich schnellere Reaktionszeiten der Behörden und eine bessere Vernetzung der Behörden zur Datenweitergabe zu wünschen.

Die Mehrheit der Bürger in Deutschland erwartet konkrete Fortschritte beim Online-Angebot der öffentlichen Verwaltung. Zwei Drittel wünschen sich eine zügige Digitalisierung der Anträge und dass sie Nachweise sowie andere Dokumente nicht mehr mit der Post schicken müssen. 56 Prozent möchten, dass die Kommunikation mit den Ämtern komplett papierlos funktioniert, dass also auch Bescheide elektronisch zugestellt werden. Zu diesem Ergebnis kommt eine Umfrage im Auftrag von Sopra Steria, für die Marktforscher Civey 5.000 Personen befragt hat. Demnach nutzten im vergangenen Jahr rund 32 Prozent der Bürger die Online-Terminvergabe, 26 Prozent stellten Anträge digital, 29 Prozent nutzten die elektronische Steuererklärung. Allerdings finden derzeit nur rund drei von durchschnittlich fünf jährlichen Behördengängen digital statt, wie Sopra Steria mit Bezug auf den E-Government Monitor der Initiative D21 (wir berichteten) anmerkt.

Im Zuge der OZG-Umsetzung böten Städte und Regionen bereits eine Reihe von Verwaltungsleistungen in digitaler Form an. Dies bringe eine deutliche Zeitersparnis. So schätzten die Verantwortlichen der Stadt München die potenzielle Zeitersparnis für jeden einzelnen Behördengang auf etwa 90 Minuten: 30 Minuten je Wegstrecke und 30 Minuten für den Verwaltungsvorgang einschließlich Wartezeiten. Dies käme auch dem Wunsch der Menschen in Deutschland entgegen, zeigte sich in der Studie: 51 Prozent möchten irgendwann überhaupt keine Behörde mehr aufsuchen müssen, weil sie sämtliche Angelegenheiten per Computer oder Smartphone erledigen können.

Gewünschte Mehrwerte: schneller und vernetzter

Die Umfrageergebnisse belegen außerdem, dass sich 60 Prozent der Befragten eine rasche Antwort bei Standardangelegenheiten wünschen, etwa bei der Ausstellung von Bescheinigungen. Auch eine Vernetzung der Behörden untereinander, um beispielsweise Mehrfachanfragen zu vermeiden, werde gewünscht. 54 Prozent möchten generell weniger Zeit mit Behördenangelegenheiten verbringen. E-Payment und automatisierte Rückmeldungen sowie schnelle Kommunikationskanäle via Messenger seien wichtige Bestandteile, um diese Ziele zu erreichen, verdeutlicht Volker Flohr von Sopra Steria. Die Umfrage zeigt aber auch, dass viele digitale Leistungen und Funktionen von der öffentlichen Verwaltung bereits angeboten und auch genutzt werden. Ein Fünftel der Befragten konnte beispielsweise Dokumente hochladen, jeder Zehnte wurde aktiv per SMS informiert, neun Prozent konnten sich elektronisch ausweisen oder authentifizieren. Diese Zahlen belegen, dass Digital Government punktuell bereits Realität ist – aber noch nicht flächendeckend. Es sei wichtig, dass sich Bund, Länder und Kommunen noch stärker austauschen und die vielen guten Smart-City-Einzelprojekte zu einer Smart Society zusammenbauen, sagt Ronald de Jonge, Partner und Operating Officer Public Sector bei Sopra Steria.

(sib)

Stichwörter: Panorama, Sopra Steria Consulting, Umfrage