

Digitalisierung | 22.10.2018 | Lesezeit 2 Min.

E-Government sucht Kunden

Wenn die Verwaltung den Anschluss an die Lebensrealität von Wirtschaft und Gesellschaft nicht verlieren will, muss sie auf E-Government setzen. Eine neue Studie zeigt, dass Deutschland zwar gute Voraussetzungen für die digitale Verwaltung hat – doch die Angebote werden kaum angenommen.

Eigentlich steht die Bundesrepublik in Sachen digitale Verwaltung recht gut da: Im E-Government Development Index der Vereinten Nationen belegte Deutschland 2016 international den 15. Platz – mit Tendenz nach oben. Fast alle Kommunen haben inzwischen einen eigenen Internetauftritt, die Bürger können zum Beispiel online Termine vereinbaren, Formulare herunterladen oder ihre Steuererklärung abgeben – und das sieben Tage die Woche und rund um die Uhr. Aber: Die Bundesbürger nutzen diesen Service eher selten:

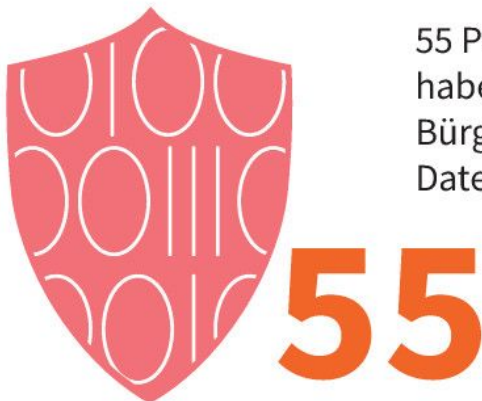
Nur vier von zehn Internetnutzern haben 2017 die Online-Angebote der Verwaltung genutzt.

E-Government in Deutschland



Mehr als 80 Prozent der lokalen Behörden in Deutschland bieten inzwischen Online-Dienstleistungen

Nur 54 Prozent der Bundesbürger, die 2017 E-Government-Dienste in Anspruch genommen haben, waren mit dem Angebot zufrieden



55 Prozent der Bundesbürger haben Angst vor dem „gläsernen Bürger“, fast genauso viele vor Datendiebstahl

Fast 50 Prozent der Bundesbürger besitzen einen elektronischen Personalausweis – aber nur 30 Prozent von ihnen haben sich den elektronischen Identifikationsnachweis (eID) freischalten lassen



Und von denen, die das E-Government in Anspruch nehmen, tun es die meisten nur oberflächlich: Die Bundesbürger informieren sich zwar online über Zuständigkeiten, Öffnungszeiten oder kommunale Freizeitangebote – doch komplexere Angebote wie die Beantragung von Ausbildungsförderung oder Elterngeld lassen die allermeisten links liegen. Ein wesentlicher Grund für die Zurückhaltung sind Bedenken in Sachen Datensicherheit und Datenschutz. Jeweils über die Hälfte der Bundesbürger hat Angst vor Datendiebstahl und befürchtet den „gläsernen Bürger“.

So wird das E-Government populärer

Um das E-Government zu optimieren, empfiehlt die gemeinsame Studie von Avenir Suisse, dem Institut der deutschen Wirtschaft und der österreichischen Industriellenvereinigung folgende Maßnahmen:

Optimierung des Angebots. Die E-Government-Angebote müssen von den Anwendern her gedacht werden, denn nur wenn die Bürger einen Mehrwert haben – zum Beispiel Zeitersparnis und niedrigere Gebühren – werden sie diese Angebote auch nutzen.

Datenschutz. Offenbar ist es bislang nicht gelungen, den Bundesbürgern zu vermitteln, dass ihre Daten sicher erhoben und verarbeitet werden – das muss aktiv kommuniziert werden.

Zentrales Bürgerportal. Für die Nutzerfreundlichkeit optimal wäre ein zentrales Bürgerportal oder ein Portalverbund, in dem alle regionalen und landesweiten E-Government-Dienste gebündelt sind.

Kommunikation. Drei Viertel der Bundesbürger wollen laut einer Befragung der Initiative D21 benachrichtigt werden, wenn es einen neuen Online-Behördendienst gibt. Dies ist ein wichtiger Hinweis darauf, dass eine bessere Kommunikation und Information zu einer vermehrten Nutzung führen würde.

Kernaussagen in Kürze:

- Im E-Government-Index der UN liegt Deutschland auf Platz 15, also recht gut. Fast alle Kommunen haben inzwischen Internetauftritte.
- Viele Online-Angebote der Verwaltung werden allerdings zurückhaltend genutzt – auch weil die Bundesbürger Angst vor Datendiebstahl und dem „gläsernen

Bürger“ haben.

- Um E-Government populärer zu machen, müssen vor allem die Angebote verbessert werden.