

## Internationaler Wachstumstrend E-Government – wo steht Deutschland?

Eine moderne Verwaltung muss zur Lebensrealität der Menschen passen, da diese mit ihren Diensten alltägliche und entscheidende Momente im Leben der Bürgerinnen und Bürger begleitet. Von A wie Abfall über G wie Geburtsurkunde und Gewerbeanmeldung bis Z wie Zoll – ob man nun umzieht, ein Kind bekommt oder ein Unternehmen gründet: der Staat darf nicht zur Bremse einer zunehmend digitalisierten Gesellschaft werden.

Der Staat ist ein wichtiger Akteur im digitalen Raum – so steht es in der Digitalen Agenda der Bundesregierung. Eine moderne Verwaltung ist auch das erklärte Ziel des Bundesprogramms „Digitale Verwaltung 2020“. Doch während die tägliche Nutzung von integrierten und zunehmend individualisierten digitalen Serviceleistungen aus der Lebenswelt der meisten Bürgerinnen und Bürger nicht mehr weg zu denken ist, haben die onlinebasierten Dienstleistungen der Behörden die Adressaten in Deutschland noch nicht erreicht.

Ein Blick über die Landesgrenzen zeigt eine unbequeme Wahrheit: Während der Wachstumstrend der E-Government-Nutzung in Österreich, der Schweiz und Schweden anhält, nehmen die Nutzungszahlen in Deutschland sogar leicht ab. Das zeigt die im Juli veröffentlichte Studie eGovernment MONITOR der Initiative D21 und des institute for public information management (ipima) der TU München.

Die Bürger erwarten eine einfache Bedienbarkeit und medienbruchfreie Angebote von den Online-Bürgerdiensten einer modernen Verwaltung – ganz wie sie es als digitale Konsumenten gewohnt sind. 58 Prozent der Befragten in Deutschland sagen, dass sie die Dienste des digitalen Bürgerkontos gebündelt aus einer Hand erhalten und so wenig Aufwand wie möglich für das Ausfüllen von Formularen verwenden möchten.

Der beliebteste Bürgerdienst ist in Deutschland und Österreich nach wie vor die Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr. Dorthin gelangen 57 Prozent der Nutzer über Suchmaschinen wie Google. Eine bessere Auffindbarkeit im Internet ist nicht unwichtig, denn die mit Abstand größte Nutzungsbarriere ist in allen vier Befragungsländern die fehlende Bekanntheit der Online-Angebote.

Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern und Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik, sagte bei der Vorstellung der Studie deutlich: „Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR

2015 können keinen Verantwortlichen im deutschen E-Government zufrieden stellen. Die Befragten der Studie zeigen deutlich auf, wo wir uns hinbewegen müssen. Wir brauchen eine bessere Auffindbarkeit der Angebote, mehr Transparenz in Sachen Datenschutz und Datensicherheit sowie mehr durchgehend elektronische Verwaltungsdienstleistungen.“



Am Institut ipima verfolgt Prof. Dr. Helmut Krcmar bereits seit vielen Jahren die Entwicklung von E-Government in Deutschland. Krcmar bringt auf den Punkt, was geschehen muss, um die Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland zu einer Erfolgsstory zu machen: „E-Government in Deutschland muss als positiv besetzte Marke gestärkt und mit Kontinuität gepflegt werden. Die ständige Einführung neuer Begriffe ist dabei mehr schädlich als nützlich. Online-Transaktionen müssen einen sichtbaren Vorteil gegenüber der Papierversion bieten und mit einer gezielten und abgestimmten Kommunikationspolitik eingeführt werden. Die Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen den verschiedenen Akteuren des E-Government auf Bundes- und Länderebene ist dringend geboten, um die Unsicherheit und Skepsis hinsichtlich des Online-Angebots der Verwaltung in eine positive Erwartungshaltung zu wenden.“

Der ernüchternden Lage zum Trotz: es ist keine Sisyphos-aufgabe digitale Bürgerdienste so zu entwickeln, dass sie sowohl den Verwaltungsangestellten wie auch den Bürgern tatsächliche Mehrwerte bieten. Es ist möglich Kommunikations- und Marketingstrategie so zu gestalten, dass sie die Bekanntheit und Akzeptanz onlinebasierter Dienstleistungen gezielt fördern. In Deutschland existiert diesbezüglich kein Erkenntnisproblem, sondern ein Umsetzungsproblem. Die neue Studie zeigt deutlich, wo es Verbesserungsbedarf gibt und – mit dem Blick über den Tellerrand – wie dieser effektiv angegangen werden kann.

Ihre

Lena-Sophie Müller  
Geschäftsführerin, Initiative D21 e.V.