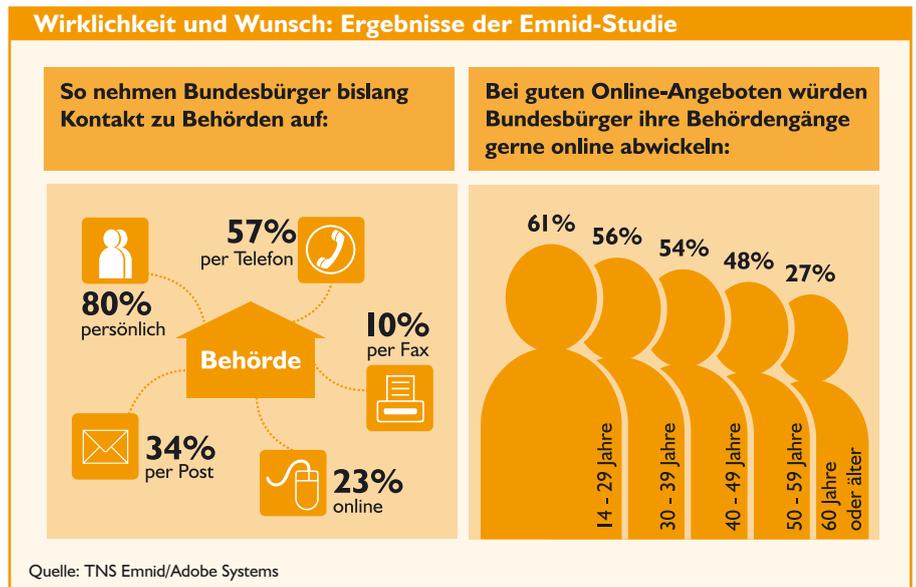


# Wenig los im virtuellen Rathaus

Weniger als ein Viertel der Bürger nutzt E-Government-Angebote der öffentlichen Hand. Nur per Fax wird noch seltener mit der Verwaltung kommuniziert. Ergebnisse einer aktuellen Umfrage über elektronische Bürgerdienste.

Zwischen den Erwartungen der Bürger an Online-Services und den Angeboten der öffentlichen Hand klafft eine Lücke. Dies zeigt eine aktuelle Studie, die das Marktforschungsunternehmen TNS Emnid im Auftrag der Firma Adobe Systems durchgeführt hat. Ernüchterndes Ergebnis der repräsentativen Umfrage mit dem Titel „Das Online-Amt: Wunsch oder Wirklichkeit?“. Nicht mal ein Viertel der Deutschen (23 Prozent) nutzt E-Government-Angebote der Behörden. Aber: 48 Prozent können sich vorstellen, zukünftig ganz auf den Gang aufs Amt zu verzichten, wenn die Angebote besser ihren Erwartungen entsprechen würden. Denn die Bürger sind sich im Wesentlichen einig darüber, was ein anwenderfreundliches Online-Angebot von Behörden ausmacht. Fünf Bedingungen für die verstärkte Inanspruchnahme digitaler Bürgerservices werden von jeweils einer Mehrheit, drei davon sogar von über zwei Dritteln der Befragten genannt. An erster Stelle steht der Wunsch nach übersichtlicheren Formularen und Anträgen (74 Prozent). Außerdem müsste für 72 Prozent der Befragten eine sicherere Datenübertragung gewährleistet sein. Darüber hinaus ist eine einfachere Bedienung für viele eine Voraussetzung dafür, verstärkt Online-Formulare von



Kommunen zu nutzen (70 Prozent). Ein Großteil der Befragten wünscht sich zudem Hilfe in Form von persönlicher Unterstützung oder besseren Erklärungen (63 Prozent und 53 Prozent).

Die Emnid-Umfrage zeigt, dass heute beim Umgang mit der öffentlichen Verwaltung noch eindeutig der persönliche Kontakt dominiert. 80 Prozent der Bürger gehen ins Rathaus oder aufs Landratsamt, um eine Angelegenheit zu erledigen, es folgt die Kommunikation per Telefon (57 Prozent) und per Post (34 Prozent). Lediglich das Fax (10 Prozent) wird noch seltener für die Kommunikation genutzt als das Internet. Die Behörde, mit der am

häufigsten online kommuniziert wird, ist das Finanzamt. 58 Prozent der Befragten, die innerhalb der vergangenen zwei Jahre Behördengänge über das Internet abwickelten, hatten Online-Kontakt mit dem Finanzamt. Kfz-Zulassungsstellen und Einwohnermeldeämter sind ebenfalls Behörden, die relativ oft auf elektronischem Wege kontaktiert werden. Jeweils ungefähr ein Drittel der Nutzer von Online-Behördengängen hat sich schon einmal via Internet an sie gewandt (33 Prozent und 30 Prozent). Eher selten wird das Standesamt online kontaktiert (6 Prozent).

Bei der Frage, ob man verstärkt online Kontakt zu Behörden auf-

nehmen würde, wenn es entsprechend gute Angebote gäbe, sind die Bundesbürger geteilter Meinung. Eine knappe Mehrheit (51 Prozent) erklärt, sie würde die Form der Kontaktaufnahme nicht ändern, auch wenn sich das Online-Angebot verbesserte. Fast genauso viele Befragte (47 Prozent) wären demgegenüber durchaus bereit, Kontakt zu Ämtern verstärkt online aufzunehmen. Deutliche Unterschiede zeigen sich in verschiedenen Altersgruppen: 61 Prozent der Jugendlichen und jungen Erwachsenen unter 30 Jahren würden den Online-Kontakt zu Behörden gern verstärken. Der Anteil derjenigen Bürger, die unter entsprechenden Voraussetzungen häufiger das Internet zur Kontaktaufnahme nutzen würden, sinkt kontinuierlich mit zunehmendem Alter. So würden auch bei einem guten Online-Angebot nur 27 Prozent der über 60-jährigen Ämter verstärkt via Internet kontaktieren.

Besonders gefragt sind Online-Services jener Ämter, mit denen heute schon am häufigsten per Internet kommuniziert wird. Die Frage „Was würden Sie gerne über das Internet abwickeln können?“

### Kurzinfo: Methodik der Studie

Die Ergebnisse der Studie von TNS Emnid beruhen auf Spezialfragen, die für den Auftraggeber Adobe Systems im Rahmen einer telefonischen Mehrthemenbefragung gestellt wurden. 2.002 Personen im Alter von 14 Jahren und älter wurden nach einem Zufallsverfahren ausgewählt und befragt. Weitere Informationen zur Emnid-Studie:

- [www.adobe-solutions.de](http://www.adobe-solutions.de)

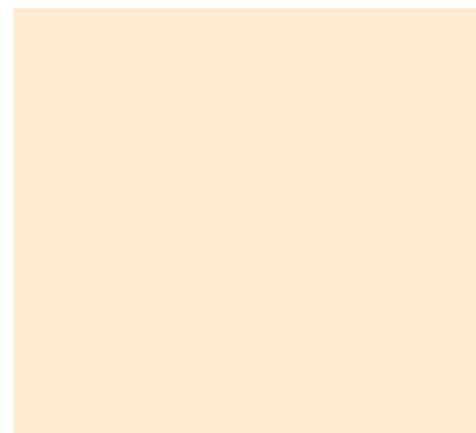
brachte folgende Ergebnisse: 63 Prozent der Befragten würden ihr Auto gern über das Internet an-, ab- oder ummelden können. Jeweils eine Mehrheit von 54 Prozent würde sich gerne den Gang zum Einwohnermeldeamt und zum Finanzamt sparen und Pass- und Personalausweis-Anträge sowie Steuererklärungen online abwickeln. Zwei von fünf Befragten (41 Prozent) würden Anträge auf Sozialleistungen gerne auf elektronischem Wege stellen können. Gewerbe- oder Bauanträge werden schließlich von ungefähr jedem Dritten genannt (37 Prozent und 32 Prozent).

Bei der Frage, ob man sich vorstellen könne, bei einem guten Online-Angebot ganz auf Behördengänge zu verzichten, ergibt sich ein ähnliches Bild wie bei der Frage nach verstärkten Online-Kontakten: Während die eine Hälfte ganz auf Behördengänge verzichten könnte (48 Prozent), wenn entsprechende Online-Services angeboten werden, wäre die andere Hälfte nicht bereit, den persönlichen Kontakt zu den lokalen Behörden durch einen Online-Prozess zu ersetzen (50 Prozent). Die Emnid-Umfrage brachte auch ein überraschendes Ergebnis: Immerhin zwei von fünf Befragten (41 Prozent) würden online wählen, wenn es einfach und sicher möglich wäre.

Weniger überraschend sind die Schlüsse, die der Auftraggeber aus der Emnid-Studie zieht. Rüdiger Laabs, bei Adobe Systems für das Geschäft mit der öffentlichen Hand verantwortlich, kommentierte die Studie so: „Wenn Online-Angebote einfacher gestaltet und effizienter genutzt werden könnten, würden alle Beteiligten nachhaltig profi-

tieren.“ Laabs empfiehlt den Verwaltungen bisher papierbasierte Vorgänge auf intelligente elektronische Formulare im PDF-Format umzustellen. Damit sei es nicht nur möglich, Anträge online zu stellen. Die Daten aus den elektronischen Formularen könnten auch medienbruchfrei in die entsprechenden Fachverfahren übernommen werden. Rüdiger Laabs: „Wenn sich ein Bürger beispielsweise ummelden will und die Behörde Formulare anbietet, sollten jene Informationen bereits enthalten sein, die in der Verwaltung vorhanden sind. Denn dann muss er nur noch die

Anzeige



neue Adresse eingeben und die Daten können automatisiert in die entsprechenden Fachverfahren übernommen werden. So entsteht kein Medienbruch und niemand muss notwendige Daten mehrfach eingeben.“ Der Einsatz intelligenter Formulare inklusive digitaler Signatur beim Bundessortenamt zeige das Potenzial solcher Lösungen: 95 Prozent weniger Erfassungsfehler, Wegfall von circa 1.200 Bearbeitungsstunden und damit Einsparungen im fünfstelligen Bereich.

*Alexander Schaeff*