

Link: <https://www.computerwoche.de/a/e-government-immer-noch-ein-flickenteppich,1912770>

Prozesse stimmen nicht

## **E-Government immer noch ein Flickenteppich**

Datum: 25.11.2009

Autor(en): Johannes Klostermeier

**Erstmals nutzt mehr als die Hälfte der Internetnutzer Online-Angebote von Behörden und Verwaltung, berichtet der Branchenverband Bitkom auf Basis einer Befragung, die das Meinungsforschungsinstitut Aris im Auftrag durchgeführt hat.**

26 Millionen Bundesbürger im Alter über 14 Jahren - das sind 52 Prozent aller Internetnutzer - gelangen bereits online zu den Ämtern. Die meisten suchen dort zwar nur nach Informationen, aber jeder sechste nimmt der Studie zufolge auch per Internet Kontakt zu den Behörden auf. Die Mehrzahl von 84 Prozent ist dabei mit den Reaktionszeiten zufrieden. „Behörden, die interaktive Online-Dienste anbieten, erhalten gute Noten“, lobt Bitkom-Präsident August-Wilhelm Scheer.

Er rät den Verantwortlichen in der Verwaltung: „Gemeinden und Ämter, die im Internet bislang lediglich Informationen darstellen, sollten ihr Online-Angebot interaktiv ausbauen.“ Damit könnten viele Gänge zu Behörden mit entsprechenden Wartezeiten entfallen, außerdem können die Bürger sie unabhängig von Öffnungs- und Dienstzeiten besuchen.

E-Government in Deutschland ist immer noch ein Flickenteppich. Scheer sagt dazu: „E-Government ist mehr als eine Webseite mit Telefonverzeichnis, Öffnungszeiten und touristischen Informationen. E-Government ist ein ganzheitlicher Ansatz, der zu Entbürokratisierung und besseren Dienstleistungen für Bürger und Unternehmen führt.“

Bei den in Deutschland rund 7000 öffentlichen Online-Portalen gibt es ganz unterschiedliche Reifegrade. Auch dort, wo Interaktivität etwa durch Kontaktformulare möglich ist, stimmten die dahinterliegenden Prozesse aber oft noch nicht, bemängelt der Verband. So haben zwei Prozent der Antragsteller überhaupt keine Antwort auf ihre online gestellte Anfrage erhalten.

### **Bürger wünschen sich mehr Online-Angebote**

Einer früheren Bitkom-Studie zufolge wünscht sich die übergroße Mehrheit der Bundesbürger jedoch mehr Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung. So möchten knapp 56 Prozent aller Deutschen per E-Mail mit Behörden und Ämtern in Kontakt treten. Das Angebot, mit Mitarbeitern im Live-Chat Fragen zu klären, begrüßen fast vier von zehn Bundesbürgern (39 Prozent).

Mehr als die Hälfte der Befragten (56 Prozent) wünscht sich außerdem die Möglichkeit, Anträge direkt auf den Internetseiten der öffentlichen Hand stellen zu können, zum Beispiel einen Bauantrag, Ummeldungen oder zur Anmeldung eines Autos. Ein fast ebenso großer Teil (52 Prozent) möchte den aktuellen Bearbeitungsstand von Anträgen online abfragen können - so wie schon heute Postkunden den Versandweg ihres Pakets im Internet verfolgen können.

Anmerkung: Alle Daten wurden im Rahmen einer repräsentativen Studie der Aris Umfrageforschung im Auftrag des Verbands Bitkom erhoben. Befragt wurden dafür 1002 deutschsprachige Personen in Privathaushalten ab 14 Jahren.

---

IDG Tech Media GmbH

Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.