

Staatliche Digitalangebote: Deutschland hinkt hinterher

08.02.2021

von



Schulbank

Schlagworte

Digitalisierung

Schul|Bank

Wettbewerb

Corona



Die Corona-Krise hat einmal mehr eine eklatante Schwäche des Technologielandes Deutschland offengelegt: Zentrale Bereiche der digitalen Infrastruktur sind nicht auf dem Niveau, auf dem sie sein könnten, die digitalen Angebote der öffentlichen Verwaltung schneiden im internationalen Vergleich schlecht ab. Letzteres bestätigen auch zwei Studien, die vor Kurzem veröffentlicht wurden. So kommt eine Umfrage der Boston Consulting Group (BCG) zwar zu dem Ergebnis, dass hierzulande rund jeder zweite Befragte zufrieden mit digitalen Verwaltungsdienstleistungen ist. Im Durchschnitt der untersuchten Industrieländer liegt der Anteil mit 64 Prozent aber deutlich höher – und die Zufriedenheit der Deutschen hat im Vergleich zu 2018 abgenommen.

Bei der Nutzung weiter zurückgefallen

Die Boston Consulting Group ermittelt alle zwei Jahre in ihrem BCG Digital Government Citizen Survey, wie stark die Bürger im internationalen Vergleich digitale Verwaltungsdienstleistungen nutzen und wie zufrieden sie sind. Für die aktuelle Erhebung wurden 24.500 Bürger aus 36 Ländern befragt, davon 2.000 hierzulande. Was die Nutzung digitaler Behördenangebote anbelangt, sind die Deutschen verglichen mit der letzten Erhebung weiter zurückgefallen. Der Abstand zu den Top-Ten-Ländern, angeführt von Indien, Saudi-Arabien, Dänemark und China, hat sich noch vergrößert. Je nach abgefragter Kategorie – von der Online-Stimmabgabe bei Parlamentswahlen über die Beantragung von Baugenehmigungen oder Pässen bis hin zur Suche nach Firmeninformationen – gehört Deutschland zu den schlechtesten zehn bis 15 Prozent.

Im E-Government-Monitor 2020 der Initiative D21 wiederum, der die Nutzung und Akzeptanz staatlicher Digitalangebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz untersucht, hat die Bundesrepublik zuletzt aufgeholt. Bei der Zufriedenheit mit der digitalen Verwaltung in der Corona-Pandemie schneidet sie aber am schlechtesten ab.

Digitalministerium auf Bundesebene?

Um in Zukunft erfolgreicher zu agieren, schlägt BCG den Aufbau eines Digitalministeriums auf Bundesebene und einer Bundesakademie für Digitalisierung vor, die das nötige Personal ausbildet. In Dänemark beispielsweise sei es dank der 2011 gegründeten dänischen Digitalisierungsagentur gelungen, die Bearbeitungszeit von Anträgen durch Behörden um 30 Prozent zu senken. Obendrein solle man sich, so BCG, auf die 20 oder 30 wichtigsten Dienstleistungen konzentrieren und diese dann flächendeckend als digitales Angebot einführen. Derweil hat der nationale Normenkontrollrat die Bundesregierung jüngst gemahnt, dass die zusätzlichen drei Milliarden Euro aus dem Konjunkturpaket allein nicht ausreichen, um die Digitalisierung der Verwaltung zu

beschleunigen. Vielmehr müsse man „Komplexität reduzieren und wettbewerbsfreundlich standardisieren“.