

Presseinformation

Elektronische Bürgerdienste stark nachgefragt

- **Webseiten der Ämter bieten oft nur statische Informationen**
- **Mehrheit der Bürger möchte Anträge online stellen können**

Berlin, 10. September 2009

Die übergroße Mehrheit der Bundesbürger wünscht sich mehr Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung. Annähernd drei von vier Deutschen über 14 Jahren (73 Prozent) halten Informationsangebote der Ämter und Behörden im Internet für wichtig. Diese Meinung teilt selbst bei den Senioren über 65 Jahren jeder Zweite (56 Prozent). Das hat eine repräsentative Umfrage des Hightech-Verbands BITKOM ergeben. „Der Wunsch nach elektronischen Bürgerdiensten ist in allen Altersgruppen sehr groß. Die meisten Ämter hinken im Internet auch den Senioren hinterher und sollten ihre Internetangebote weiter ausbauen“, sagte BITKOM-Präsident Prof. Dr. August-Wilhelm Scheer.

Nachholbedarf gibt es besonders bei der Interaktivität. Die Webseiten der Verwaltungen bieten heute vor allem reine Informationen. Scheer: „Die Internetseiten der staatlichen Stellen verfügen bisher kaum über einen Rückkanal. Das Internet ist aber keine Einbahnstraße, sondern ein interaktives Medium, das auch so eingesetzt werden sollte.“ Dass die Mehrheit der Bürger ihrerseits aktiv elektronisch mit Behörden kommunizieren will, belegt die BITKOM-Studie. 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 immerhin 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 zu stellen, zum Beispiel den Bauantrag, beim Umzug oder bei der Anmeldung von Fahrzeugen. 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

Bundesverband
Informationswirtschaft,
Telekommunikation und
neue Medien e.V.

Albrechtstraße 10 A
10117 Berlin-Mitte
Tel. +49. 30. 27576-0
Fax +49. 30. 27576-400
bitkom@bitkom.org
www.bitkom.org

Ansprechpartner
Christian Hallerberg
Pressesprecher
Public Sector & Neue Märkte
Tel. +49.30.27576-119
Fax +49.30.27576-400
c.hallerberg@bitkom.org

Dr. Pablo Mentzinis
Bereichsleiter Public Sector
Tel. +49.30.27576-130
Fax +49.30.27576-51130
p.mentzinis@bitkom.org

Präsident
Prof. Dr. Dr. h. c. mult.
August-Wilhelm Scheer

Hauptgeschäftsführer
Dr. Bernhard Rohleder

Presseinformation

Elektronische Bürgerdienste stark nachgefragt

Seite 2

im Internet verfolgen können. Scheer: „In der Verwaltung steht die Digitalisierung der meisten Verwaltungsabläufe noch aus.“

Wie hoch das Interesse an E-Government ist, zeigt die elektronische Steuererklärung (ELSTER). Die Zahl der Nutzer steigt von Jahr zu Jahr. Allein im Jahr 2008 sind 3 Millionen neue Bürger hinzugekommen, die ihre Steuererklärung erstmals elektronisch abgegeben haben.

Zur Methodik: Die zitierten Daten wurden im Rahmen einer repräsentativen Studie der ARIS Umfrageforschung im Auftrag des BITKOM erhoben. Befragt wurden dafür 1.002 deutschsprachige Personen in Privathaushalten ab 14 Jahren.

Der Bundesverband Informationswirtschaft, Telekommunikation und neue Medien e.V. vertritt mehr als 1.300 Unternehmen, davon 950 Direktmitglieder mit etwa 135 Milliarden Euro Umsatz und 700.000 Beschäftigten. Hierzu zählen Anbieter von Software, IT-Services und Telekommunikationsdiensten, Hersteller von Hardware und Consumer Electronics sowie Unternehmen der digitalen Medien. Der BITKOM setzt sich insbesondere für bessere ordnungspolitische Rahmenbedingungen, eine Modernisierung des Bildungssystems und eine innovationsorientierte Wirtschaftspolitik ein.