

Umfrage

Verwaltung punktet beim Kundenservice

[28.02.2020] Die Helpdesk-Angebote der öffentlichen Verwaltung werden in Deutschland gut bewertet. Das ergab das „Digital Government Barometer“ von Sopra Steria. Die Bürger zeigten sich dabei mit allen medialen Kanälen gleichermaßen zufrieden.

Die Bürger in Deutschland verteilen gute Noten für den Kundenservice der öffentlichen Verwaltung bei Fragen zum Digitalangebot. Mehr als 80 Prozent waren mit dem Helpdesk zufrieden. Das ergab eine Umfrage unter 999 Bundesbürgern für die europäische Studie „Digital Government Barometer“ von Sopra Steria ([wir berichteten](#)).

Jeder zweite Deutsche, der einen Online-Service der öffentlichen Verwaltung genutzt hat, hat mindestens einmal Hilfe bei diesem virtuellen Behördengang benötigt, so die Studie. 29 Prozent davon hätten das Telefon genutzt, wenn sie beispielsweise Probleme mit Online-Anträgen hatten, Informationen auf den Behörden-Websites nicht finden konnten oder sich nicht zurechtfinden. 24 Prozent der Menschen hätten Unterstützung per E-Mail gesucht, ebenso viele hätten ihre Fragen zur Online-Verwaltung direkt an Mitarbeiter in den Behörden gerichtet. 14 Prozent klärten laut Sopra Steria ihre Fragen im Chat oder über einen Instant-Messaging-Dienst. Die Zufriedenheit sei auf allen Kanälen gleich positiv ausgefallen.

Wunsch nach Multi-Channel-Service

Die Zahl der Hilfeanfragen bei Behörden und Ministerien werde künftig mit großer Wahrscheinlichkeit signifikant steigen. Dafür Sorge die Digitalisierung hunderter Verwaltungsleistungen in den kommenden Jahren. „Will die öffentliche Verwaltung das im Durchschnitt positive Service-Level halten, muss sie auf die vielen kommenden Anfragen zu Online-Verfahren vorbereitet sein“, sagt Ronald de Jonge, Leiter Management Consulting im Geschäftsbereich Public Sector von Sopra Steria. Wichtig ist laut Angaben des Unternehmens unter anderem, dass Behörden Anfragen mit derselben Qualität beantworten können, egal ob Bürger anrufen, chatten, E-Mails schreiben oder persönlich vorbeikommen. 80 Prozent der Befragten würden sich einen solchen Multi-Channel-Service wünschen. Ebenso viele sprächen sich für Bewertungsmöglichkeiten für Behörden-Websites und Online-Dienste aus, damit die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden könne.

Blick nach Europa

In den weiteren untersuchten Ländern in Europa greifen Bürger häufiger als in Deutschland auf den Online-Helpdesk der öffentlichen Verwaltung zurück, heißt es in der Studie. In Norwegen haben demnach 73 Prozent der Menschen, die einen Online-Service nutzten, mindestens einmal Hilfe in Anspruch genommen, wenn sie mit dem Internet-Angebot einer Behörde nicht zurechtkamen. Jeder Zweite hätte dafür digitale Kanäle genutzt, 41 Prozent von ihnen klärten ihre Fragen im Online-Chat, mit einem Bot oder einem Mitarbeiter. „Das Ergebnis überrascht nicht. In Ländern wie Norwegen mit mehr digitaler Verwaltung als in Deutschland tauchen automatisch mehr Fragen auf. Für Bund und Länder in Deutschland ist dies ein wichtiger Indikator, was mit der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes auf sie zukommt“, so de Jonge.

(co)

European Digital Government Barometer 2019 zum Download

Stichwörter: Panorama, Sopra Steria Consulting, Bürgerservice, Digital Government Barometer 2019, Helpdesk, Nutzerfreundlichkeit, Transparenz