

Vorlage für die Sitzung des Senats am 16.01.2024

„Bremens Digitale Verwaltung: Bürgerzufriedenheit und Nutzungsverhalten“

Anfrage in der Fragestunde von Thore Schäck und der Fraktion der FDP

A. Problem

Thore Schäck und die Fraktion der FDP haben für die Fragestunde der Bürgerschaft die folgende Anfrage an den Senat gestellt:

1. Welche Kenntnisse liegen dem Senat über die Zufriedenheit der Bürgerinnen und Bürgern mit den ihnen zur Verfügung gestellten digitalen Verwaltungsangeboten vor?
2. Welche Kenntnisse hat der Senat über die Nutzungshäufigkeit digitaler Verwaltungsangebote durch die Bürgerinnen und Bürger in Bremen hat?
3. Inwiefern besteht eine digitale Nutzungslücke bei der Inanspruchnahme digitaler Verwaltungsleistungen durch Bürgerinnen und Bürger in Bremen?

B. Lösung

Auf die vorgenannte Anfrage wird dem Senat folgende Antwort vorgeschlagen:

Zu Frage 1:

Der Senat legt für seine von ihm entwickelten Onlinedienste höchste Standards an Benutzungsfreundlichkeit und Barrierefreiheit fest. Auf die Angebote anderer Hersteller, die ebenfalls für Bremer Bürger*innen und Unternehmen genutzt werden, hat der Senat nur mittelbar Einfluss. Auch deshalb unterstützt der Senat den Ausbau weiterer Feedback-Komponenten für Onlinedienste. Für die von Bremen entwickelten sogenannten „Einer-für-Alle“-Dienstleistungen, z.B. für Unterhaltsvorschuss, ist die Feedback-Komponente bereits im Einsatz.

Alle hier eingehenden Rückmeldungen sowie die Auswertung weiterer Statistiken, insbesondere auch zur tatsächlichen Inanspruchnahme von Onlinedienstleistungen, werden bei der Weiterentwicklung der Onlineangebote berücksichtigt.

Zu Frage 2:

Die Nutzungshäufigkeit der Onlinedienste ist sehr unterschiedlich und von vielen Faktoren abhängig. Dort, wo sie entweder bereits durch gesetzlichen Zwang vorgeschrieben ist (am Beispiel „Handelregister“) oder wo die vollständige und einfache Erledigung von Anliegen möglich sind, ist sie natürlich am höchsten. Ausschließlich digital genutzt werden z.B. „Versamlungsanzeige“ mit 305, „Handelsregister“ mit 15.436, „Sondernutzung von Straßen und Verkehrsraumeinschränkung“ mit über 100 und „Ausbildungsförderung (BAföG)“ mit 3.500 Abrufen in 2022.

Beispielhaft für weitere Nutzungsquoten sind die Leistungen „Hundehaltung“ mit 3.350 Nutzungen, davon 35% digital abgerufen, das „Wohngeld“ mit rund 12.000 Wohngeldanträgen in 2023, davon 1.279 digital im Rahmen der Online-Antragstellung.

„Elterngeld“ mit 4.749 Mal Nutzungen, 13% davon digital abgerufen, und „Bewohnerparkausweis“ wurde 6.647 Mal, über 90% davon digital abgerufen.

Um die Erhebung der Nutzungsstatistiken weiter zu verbessern, haben die Dataport-Länder eine Arbeitsgruppe eingerichtet, an der Bremen maßgeblich mitwirkt.

Zu Frage 3:

Die empirisch feststellbaren digitalen Nutzungslücken in Bremen entsprechen den überall in Deutschland vorhandenen Nutzungslücken.

Die digitale Nutzungslücke meint den Anteil derjenigen, Nutzer*innen, die trotz Vorhandensein eines digitalen Angebotes die Leistung nicht digital in Anspruch nehmen. Ein Grund dafür ist bundesweit die Gewohnheit der Nutzer*innen, Dinge persönlich auf dem Amt zu erledigen. Die Wissenschaft geht davon aus, dass die persönlichen Gewohnheiten von Menschen nur längerfristig zu ändern sind.

Gleichwohl lässt sich mit den genannten Maßnahmen, Nutzungsorientierte Entwicklung der Dienstleistungen nach dem Motto Users First, strenger Beachtung von Usability und Barrierefreiheitsanforderungen und der vollständigen Digitalisierung auch der Hintergrundverfahren die Nutzungslücke reduzieren. Sie weiter zu reduzieren ist und bleibt eine der zentralen Aufgaben des Senates in dieser Legislaturperiode.

C. Alternativen

Alternativen werden nicht empfohlen.

D. Finanzielle / Personalwirtschaftliche Auswirkungen / Genderprüfung

Die Beantwortung der Anfrage hat keine finanziellen oder personalwirtschaftlichen Auswirkungen.

Genderspezifische Auswirkungen ergeben sich nicht.

E. Beteiligung / Abstimmung

Keine.

F. Öffentlichkeitsarbeit / Veröffentlichung nach dem Informationsfreiheitsgesetz

Nach Beschlussfassung zur Veröffentlichung geeignet. Einer Veröffentlichung über das zentrale elektronische Informationsregister steht nichts entgegen.

G. Beschluss

Der Senat stimmt der mündlichen Antwort entsprechend der Vorlage zu.