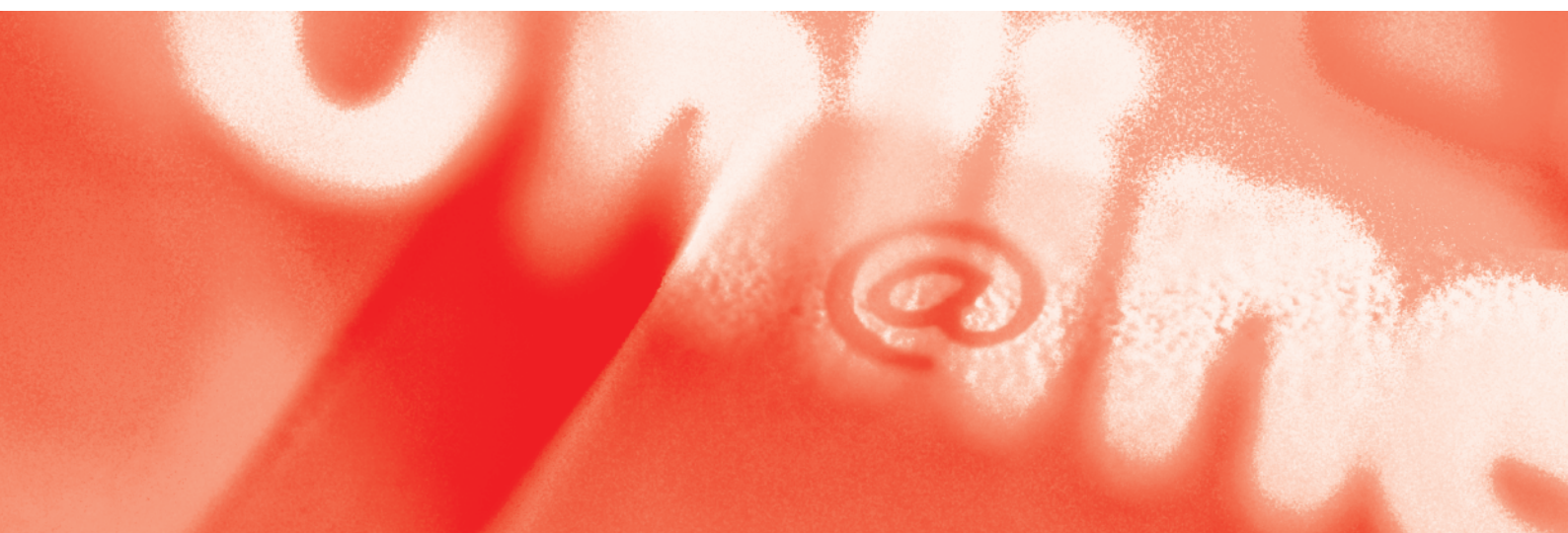


INITI@TIVE D²¹

Eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest

Eine Sonderstudie im Rahmen des

(N)ONLINER Atlas 2010

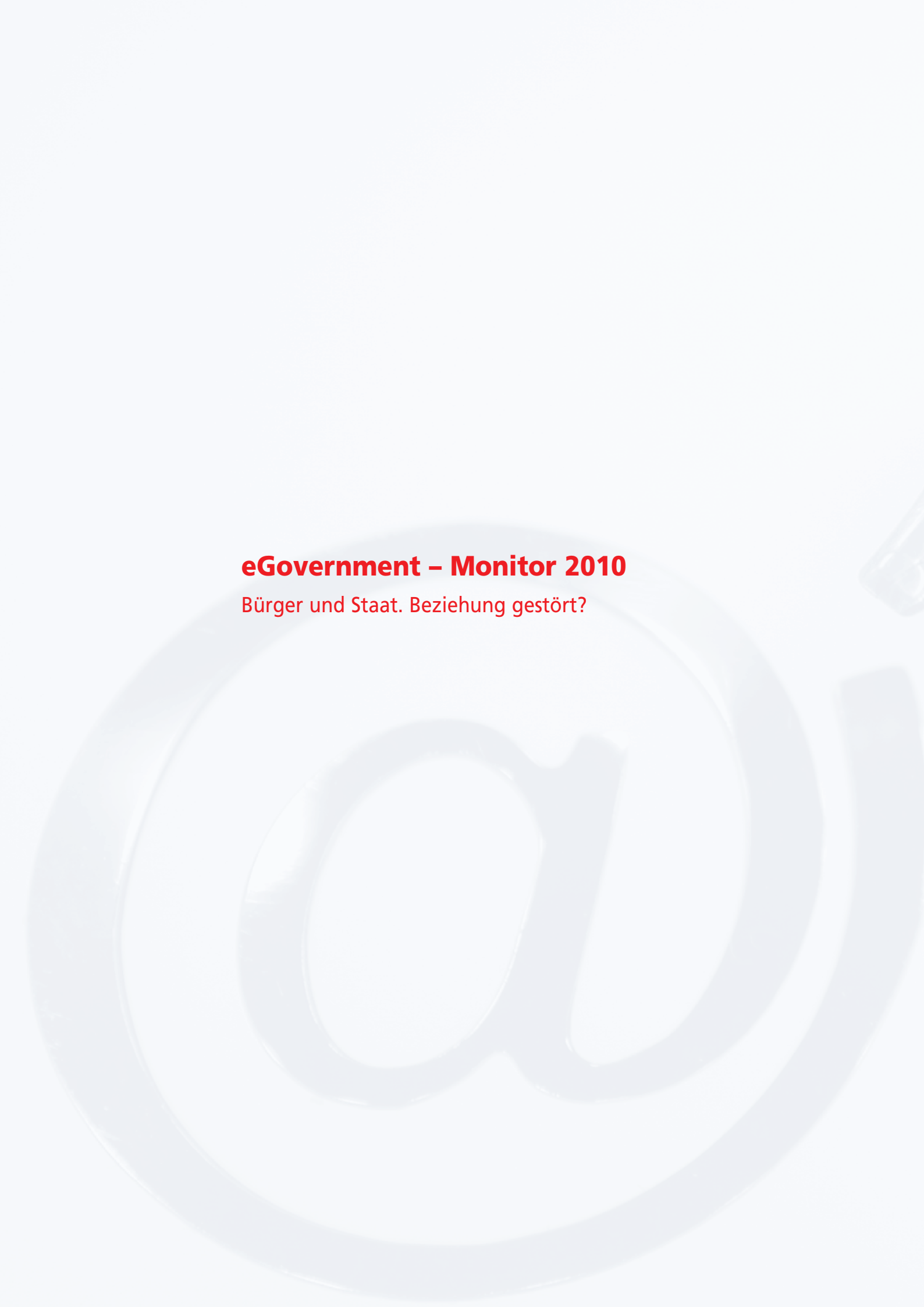


eGovernment – Monitor 2010
Bürger und Staat. Beziehung gestört?

mit freundlicher Unterstützung von

COMPUTERWOCHE

CIO
IT-STRATEGIE FÜR MANAGER



eGovernment – Monitor 2010

Bürger und Staat. Beziehung gestört?

eGovernment – Monitor 2010: Bürger und Staat. Beziehung gestört?



Behörden fehlt der Kontakt zum Bürger im Netz. Das mag als Feststellung nicht überraschen. Im Lichte der vielfältigen Bemühungen zahlreicher öffentlicher Einrichtungen und Behörden auf allen Ebenen der Verwaltung ist dies aber auch eine bittere Wahrheit, verbunden mit der dringenden Aufforderung zum Handeln: Die Anforderungen, die Bürgerinnen und Bürger an „ihre“ Verwaltung im Netz stellen, sind ebenso klar wie nachvollziehbar: Digitaler Behördenkontakt soll einen echten Mehrwert für den Bürger stiften – durch leicht auffindbare, gut erklärte und vor allem durchgängige Dienstleistungsangebote.

Bürger erwarten dabei Sicherheit in zweierlei Hinsicht: Daten sollen zum einen sicher und verlässlich transportiert werden und zum anderen angemessen verwahrt und vor missbräuchlichem Zugriff von außen wie innen geschützt werden. Befürchtungen, zum „gläsernen Bürger“ zu werden, sind in unterschiedlicher Ausprägung in allen Befragtengruppen vorhanden.

Interessanterweise wird diese Sorge aber noch übertroffen von dem Misstrauen, dass viele Menschen dem unsicheren Datentransport im Web entgegenbringen. Initiativen, den Bürgern einen tatsächlich sicheren Weg zur digitalen Behördenkommunikation anzubieten, sollten also Hand in Hand gehen mit dem angemessenen und transparenten Umgang mit den Bürgerdaten.

Die fehlende Reife der meisten heute existierenden digitalen Behördenangebote kristallisiert sich genau an diesen Maßstäben und ist damit eine – jedenfalls bislang – verpasste Chance für den Staat, Bürgernähe, Transparenz sowie Dienstleistungsorientierung im Netz zu beweisen.

Die vielfältig diagnostizierte Staatsverdrossenheit der Bürgerinnen und Bürger bestimmt zunehmend politische und gesellschaftliche Debatten in Deutschland. Gute, vollständige und sichere eGovernment-Lösungen hätten das Potenzial, das Verhältnis zwischen Bürger und Staat zu beleben. Denn mehr als 80 Prozent der Befragten im vorliegenden „eGovernment – Monitor 2010“ sehen in der Nutzung öffentlicher Dienstleistungen über das Internet einen persönlichen Mehrwert. Dies umfasst sogar die Teilhabe des Bürgers am demokratischen Prozess in seiner Urform: Der Stimmabgabe bei Wahlen – über das Internet!

Obschon die Nutzung digitaler Dienstleistungen im privaten und geschäftlichen Sektor heute zu den etablierten Standards gehört, bewegen sich die Erwartungen der Befragten an digitale Behörden-Angebote durchaus im Rahmen des „Erfüllbaren“: Es sollten auf Websites von Behörden nicht nur allgemeine Informationen (z. B. zu Öffnungszeiten) verfügbar sein, sondern die Verwaltungsvorgänge direkt im Internet erledigt werden können.

Übertragen auf den privatwirtschaftlichen Sektor heißt dies nichts anderes, als dass beispielsweise Handelsunternehmen nicht nur die Öffnungszeiten einer Filiale kommunizieren, sondern auch gleich die Bestellung eines Produktes ermöglichen.

Die Medienmarken COMPUTERWOCHE und CIO MAGAZIN haben sich zur Unterstützung dieses „eGovernment – Monitor 2010“ entschieden, weil wir davon überzeugt sind, dass zeitgemäße Technologien gerade an der Schnittstelle zwischen Bürger und Staat besonders positiv wirken können. Die Ergebnisse der Studie bestätigen dies mit großem Nachdruck.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre.

York von Heimbürg
Vorstand
IDG Communications Media AG

Nachholbedarf bei der Gestaltung von einfachen und sicheren eGovernment-Bürgerservices



Mit weniger als zwei Behördenkontakten im Jahr gelten Bürger in Deutschland nicht als die „Poweruser“ für eGovernment-Anwendungen. Der Schwerpunkt vieler eGovernment-Vorhaben lag in den vergangenen Jahren daher auf dem Ausbau des Online-Angebots für Unternehmen.

Aus Sicht der Verwaltung machen Bürgerdienste allerdings einen beträchtlichen Anteil des Aufgabenspektrums und -volumens aus. Potenzial für notwendige Effizienzsteigerungen wird dementsprechend auch hier durch Automatisierung und Online-Transaktionen gesucht. Darüber hinaus ist die Durchdringung der Bevölkerung mit Zugang und Nutzungskompetenz für Online-Anwendungen und -Dienste inzwischen weiter fortgeschritten, so dass eGovernment-Angebote einen wachsenden Teil der Zielgruppe von Bürgerdiensten erreichen können. Gleichzeitig ist davon auszugehen, dass die frühen Nutzer von eGovernment-Angeboten und -Diensten eine Art Vorbildfunktion übernehmen könnten, die zu einer beschleunigten Diffusion von eGovernment führen kann. Zudem fordert die digitale Gesellschaft heute in zunehmendem Maße, nicht nur im Bereich der Administration mit ständig verfügbaren Online-Diensten versorgt zu werden, sondern auch über digitale Medien an politischen Willensbildungs- und Entscheidungsprozessen teilzuhaben.

Voraussetzung für eine breite Akzeptanz und Nutzung von eGovernment-Angeboten ist, dass sie klar ersichtliche Vorteile gegenüber der herkömmlichen Abwicklung von Behördenkontakten bieten. Zur Ermittlung der Anforderungen an die Gestaltung von eGovernment-Angeboten gibt es bislang nur vereinzelte Untersuchungen. Die vorliegende Studie zeigt auf breiter empirischer Basis Gestaltungsfelder und Hemmnisse für eGovernment-Angebote auf und ermöglicht so die Ableitung von Handlungsempfehlungen für einen Ausbau von Online-Bürgerservices.

Als wesentliche Vorteile von Online-Bürgerservices werden den Befragungsergebnissen zufolge die Zeitersparnis bei der Abwicklung und Transparenz über Verwaltungsabläufe gesehen. Diese Vorteile können allerdings nur realisiert werden, wenn bestimmte Grundanforderungen an die Gestaltung von eGovernment-Angeboten erfüllt sind. Besonders wichtig ist für Bürger, deren häufigster Verwaltungskontakt die jährliche Steuererklärung ist, eine einfache und ansprechende Gestaltung von Portalen und Anwendungen mit verständlichen Informationen und Bedienhilfen. Und hier liegt gleichzeitig eine der größten Schwächen deutscher eGovernment-Angebote. Im EU-Ranking

landen sie im Bereich Ergonomie bestenfalls im unteren Mittelfeld, und auch in der vorliegenden Umfrage werden Erwartungen ihrer Kunden in dieser Hinsicht zumeist nicht erfüllt.

Ein zweiter, mindestens ebenso relevanter Schwachpunkt wird aus Bürgersicht im Bereich der sicheren Abwicklung von eGovernment-Transaktionen gesehen. Ausgelöst durch verschiedene Datenmissbrauchs- und Phishing-Fälle in der jüngeren Vergangenheit, legen Bürger großen Wert auf technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen. Gerade diese Art von Maßnahmen setzt allerdings beträchtliches technisches Verständnis seitens der Nutzer voraus. Die Anbieter von eGovernment-Diensten sind daher in der Situation, die getroffenen Sicherheitsvorkehrungen und deren Anwendung auch für Laien verständlich zu gestalten und zu erläutern und sich zudem als vertrauenswürdiger Partner ihrer Bürger zu positionieren. Hierin kann aber auch eine der großen Chancen von eGovernment im Bürger-Kontext gesehen werden: Insbesondere die Menschen, die das Internet und seine Dienste derzeit nur rudimentär nutzen, würden durch staatlich angebotene Dienste insgesamt besser an das Internet und die damit verbundenen Risiken aber auch Chancen herangeführt werden, womit insgesamt ein Kompetenzaufbau für den Umgang mit digitalen Medien verbunden wäre.



Als dritter Handlungsstrang ist eine Anpassung des Kommunikationsverhaltens der Verwaltung über ihre Vorhaben und Angebote zu empfehlen. Der geringe Bekanntheitsgrad auch von Leuchtturmprojekten der Bundesregierung wie D115 zeigt, dass die innovativen Projekte und Angebote der Verwaltung deutlich offensiver vermarktet werden müssen. Nur so wissen Bürger und Unternehmen von den Serviceangeboten ihrer Verwaltung und können diese nutzen. Auch Transparenz und Partizipation bei der Gestaltung von Lösungen sollten Leitbegriffe zukünftiger Kommunikationsmaßnahmen sein.

Insgesamt zeigt die Studie aber auch, dass gerade die Bürgerinnen und Bürger, die bereits Erfahrungen im Umgang mit Anwendungen und Diensten des eGovernment haben, durchaus zufrieden sind. Bestes Beispiel in der vorliegenden Untersuchung ist die „Elektronische Steuererklärung“: Über drei Fünftel der Nutzer sind mit diesem speziellen Angebot mindestens sehr, wenn nicht gar äußerst zufrieden – ein Anwendungsfall, der als gutes Beispiel genutzt werden sollte!

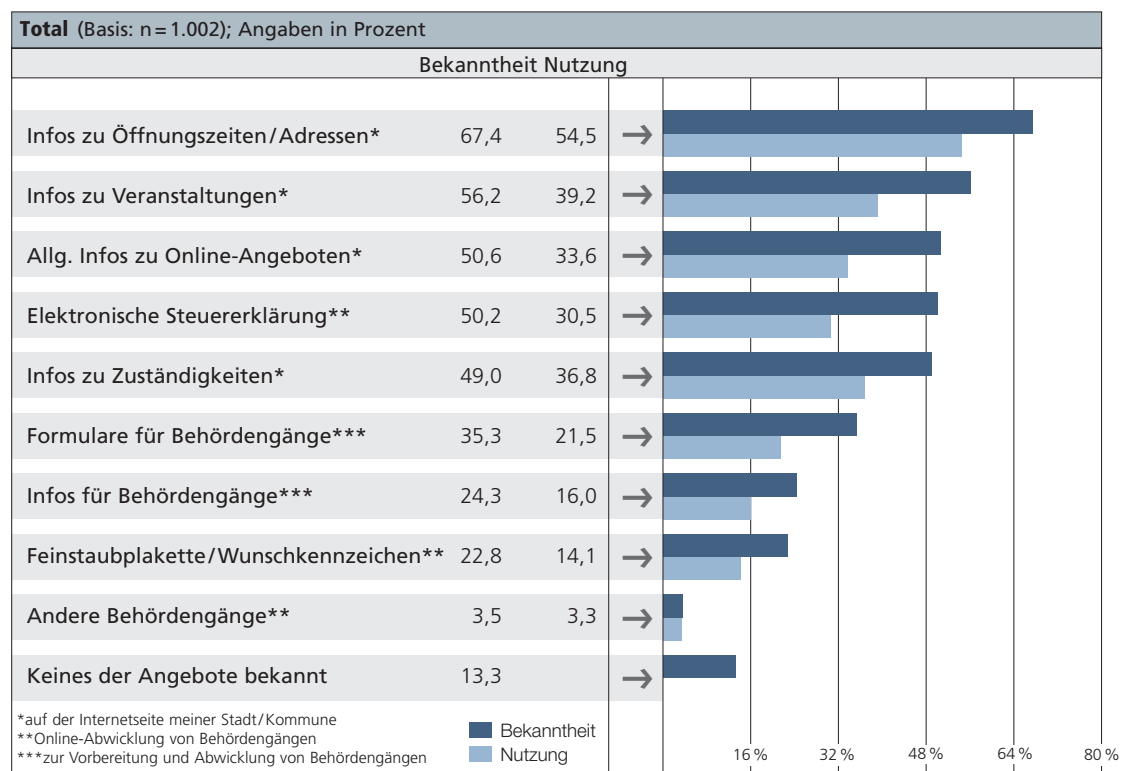
Prof. Dr. Helmut Krcmar
Dr. Petra Wolf

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik, TU München

Zur Studie: Methodensteckbrief

- Stichprobe: Repräsentativ mit 1.002 Interviews
- Grundgesamtheit: Deutschsprachige Onliner in Privathaushalten in Deutschland ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen
- Auswahl: TNS Onlinepanel, gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter, formale Bildung)
- Repräsentative Erhebung, Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar
- Durchführung Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), in KW 23/2010 und KW 24/2010
- Zentrale Themen/Fragestellungen unter anderem:
 - Bekanntheit und Nutzung von eGovernment-Angeboten
 - Persönlicher Mehrwert durch eGovernment-Angebote
 - Bedarf an Ausbau des Online-Angebotes von Behörden
 - Zufriedenheit mit eGovernment-Angeboten
 - Wichtigkeit und Beurteilung von Leistungsmerkmalen von eGovernment-Angeboten
 - Nutzungsbarrieren für eGovernment-Angebote
 - Nutzungsplanung von Funktionen des neuen Personalausweises
 - Bekanntheit und Nutzung von zentraler Behördenrufnummer und Bürgerportal
 - Künftige Bedeutung von mobilen Endgeräten für eGovernment-Angebote

Bekanntheit und Nutzung von eGovernment-Angeboten



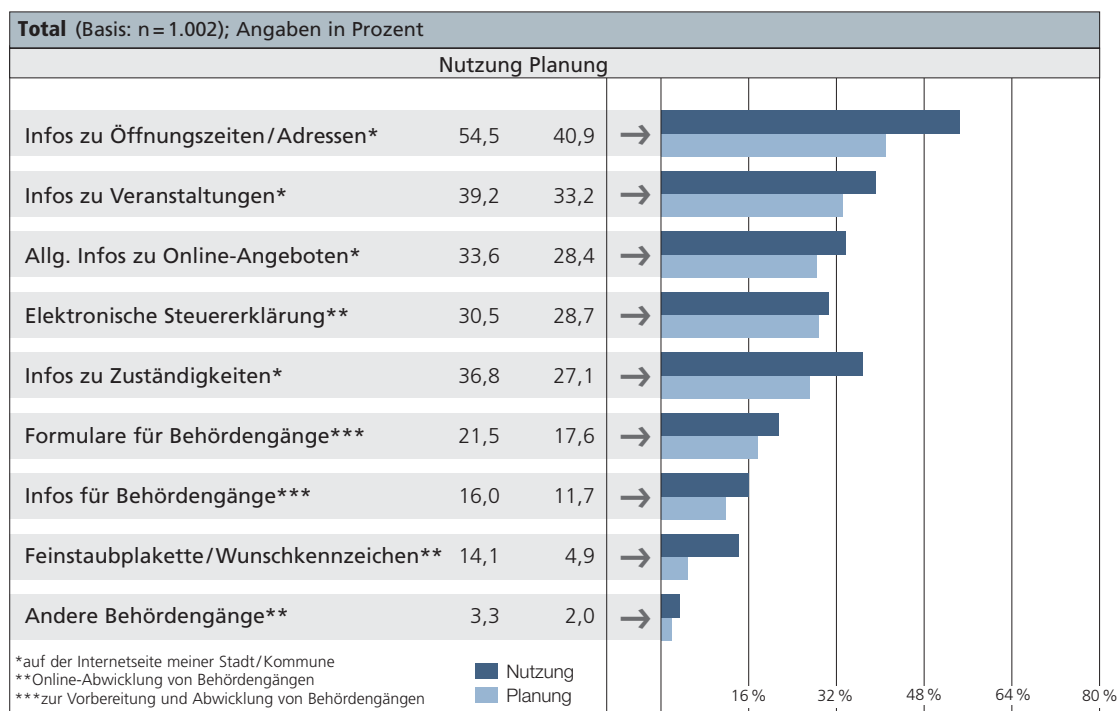
Die bekanntesten Online-Angebote von Behörden sind deren Informationsangebote auf den eigenen Internetseiten. Zwei Drittel aller Onliner in Deutschland wissen, dass Behörden dort Informationen zu Öffnungszeiten oder ihre genauen Adressen vorhalten. Etwa jeder zweite Befragte kennt Informationen zu Veranstaltungen, Zuständigkeiten sowie allgemeine Informationen zu den Online-Angeboten der eigenen Gemeinde auf den jeweiligen Internetseiten. Mit einem Wert von 50,2 Prozent ist die elektronische Steuererklärung (ELSTER) unter den „echten“ Abwicklungsangeboten am bekanntesten, die Bestellmöglichkeit einer Feinstaubplakette oder die Reservierung eines Wunschkennzeichens ist jedem vierten Onliner bekannt. Lediglich 13,3 Prozent der Befragten kennen kein einziges Online-Angebot zur Abwicklung von Behördengängen im Internet.

Nutzung von eGovernment-Angeboten nach Zielgruppen

Angebote	Total	18-34 Jahre	35-54 Jahre	≥ 55 Jahre	Geringe formale Bildung	Mittlere formale Bildung	Hohe formale Bildung
Infos zu Öffnungszeiten/Adressen*	54,5 %	52,4 %	56,2 %	54,3 %	47,2 %	51,8 %	66,1 %
Infos zu Veranstaltungen*	39,2 %	33,1 %	42,2 %	41,9 %	35,7 %	38,3 %	44,2 %
Allg. Infos zu Online-Angeboten*	33,6 %	27,0 %	38,2 %	34,3 %	26,8 %	32,9 %	42,6 %
Elektronische Steuererklärung**	30,5 %	25,3 %	34,7 %	29,8 %	24,9 %	29,4 %	38,3 %
Infos zu Zuständigkeiten*	36,8 %	31,9 %	39,0 %	39,3 %	29,5 %	35,6 %	46,7 %
Formulare für Behördengänge***	21,5 %	23,5 %	24,5 %	13,3 %	15,2 %	23,5 %	27,1 %
Infos für Behördengänge***	16,0 %	18,9 %	18,4 %	7,5 %	9,4 %	15,0 %	24,8 %
Feinstaubplakette/Wunschkennzeichen**	14,1 %	13,8 %	16,1 %	11,1 %	12,0 %	12,7 %	18,3 %
Andere Behördengänge**	3,3 %	2,5 %	2,7 %	5,3 %	2,6 %	3,2 %	4,2 %

*auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune; **Online-Abwicklung von Behördengängen; ***zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

Nutzung und Nutzungsplanung von eGovernment-Angeboten



Bei Betrachtung der Nutzung und auch der Nutzungsplanung von behördlichen Online-Angeboten wird deutlich, dass – analog zur hohen Bekanntheit – Informationsangebote am stärksten nachgefragt werden. Die elektronische Steuererklärung haben 30,5 Prozent der Onliner schon einmal genutzt; ähnlich hoch liegt hier auch der Anteil der Nutzungsplaner.

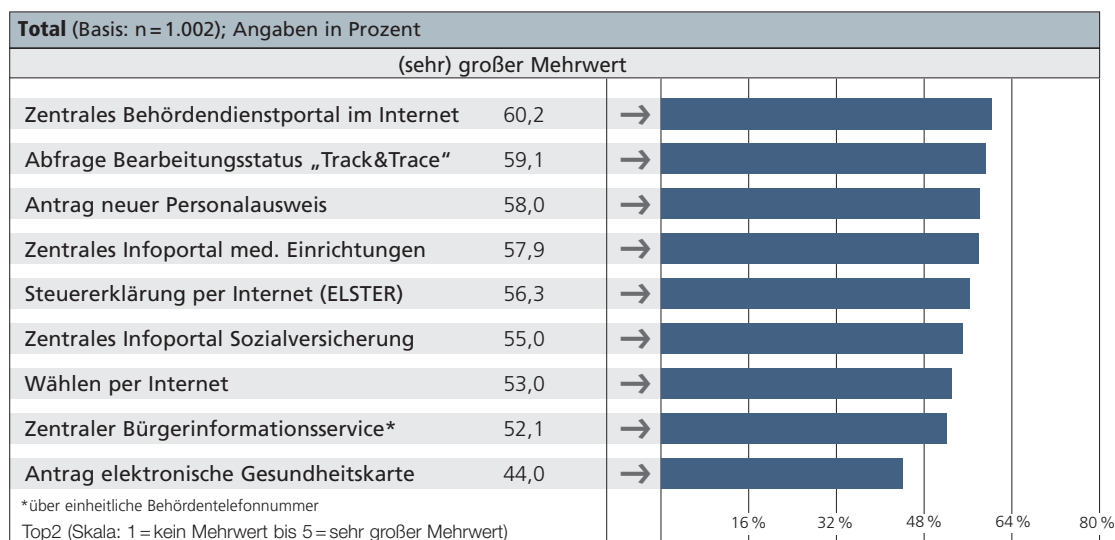
Der Blick in die demographische Struktur der Nutzer zeigt, dass die mittlere Altersgruppe von 35 bis 54 Jahren die Online-Angebote zur Abwicklung von Behördengängen am intensivsten nutzt – sie ist gleichzeitig auch die Altersgruppe mit den häufigsten Behördenkontakten. Besonders ausgeprägt ist auch der Zusammenhang mit dem Grad der formalen Bildung: Onliner mit hoher formaler Bildung, also Abiturienten oder Hochschulabsolventen, nutzen eGovernment-Dienstleistungen derzeit überdurchschnittlich häufig. Bei der Nutzungsplanung sind ähnliche demographische Zusammenhänge zu beobachten. Zudem zeigt sich, dass Personen mit bis dato häufigen Behördenkontakten offensichtlich eher dazu bereit sind, zukünftig auf Online-Angebote der Behörden zurückzugreifen.

Nutzungsplanung nach Anzahl der Behördenkontakte pro Jahr

Angebote	Total	Seltener als 1 Mal Kontakt	1 bis 3 Mal Kontakt	Mehr als 3 Mal Kontakt
Infos zu Öffnungszeiten/Adressen*	40,9 %	19,7 %	41,0 %	51,8 %
Infos zu Veranstaltungen*	33,2 %	18,7 %	30,2 %	45,0 %
Allg. Infos zu Online-Angeboten*	28,4 %	15,6 %	26,5 %	37,8 %
Elektronische Steuererklärung**	28,7 %	22,4 %	28,7 %	31,9 %
Infos zu Zuständigkeiten*	27,1 %	7,9 %	23,8 %	41,8 %
Formulare für Behördengänge***	17,6 %	7,1 %	11,9 %	31,0 %
Infos für Behördengänge***	11,7 %	4,0 %	8,1 %	20,9 %
Feinstaubplakette/Wunschkennzeichen**	4,9 %	0,0 %	4,4 %	8,1 %
Andere Behördengänge**	2,0 %	1,1 %	2,6 %	1,7 %

*auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune; **Online-Abwicklung von Behördengängen; ***zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

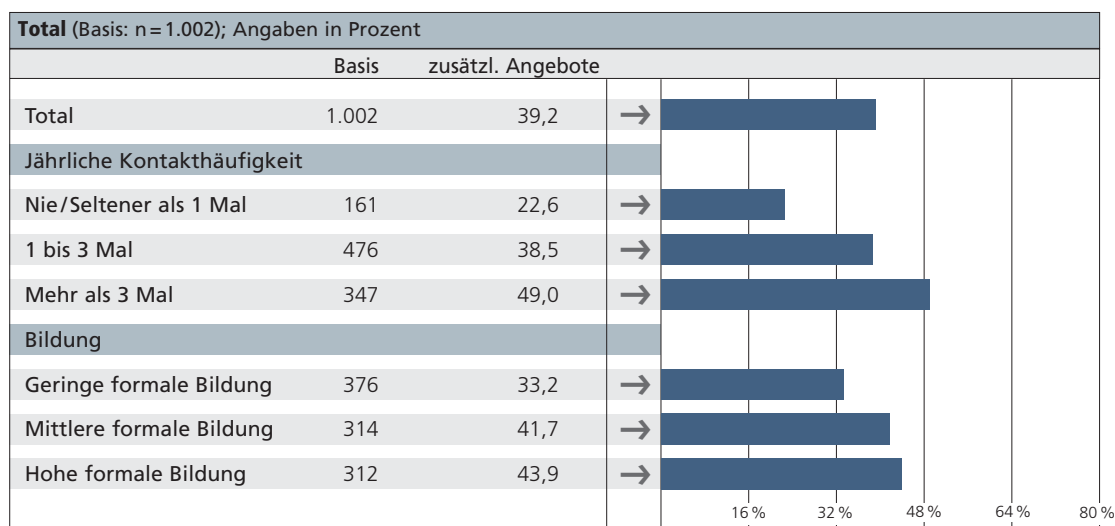
Persönlicher Mehrwert durch eGovernment-Angebote



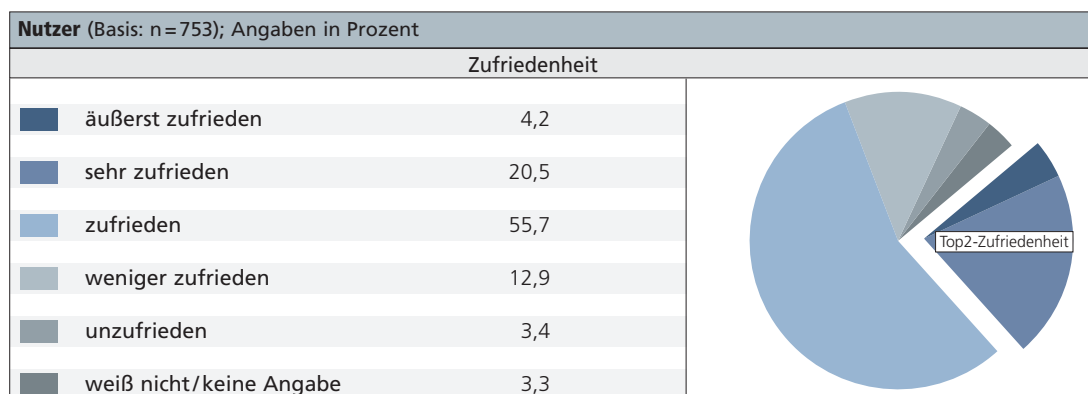
In der Abwicklung von behördlichen Dienstleistungen über das Internet sehen die Onliner in Deutschland überwiegend einen großen oder sogar sehr großen Mehrwert. Die exemplarisch aufgeführten Dienstleistungen liegen dabei in ihrer Bewertung vergleichsweise dicht beisammen. Am höchsten liegt der Anteil eines (sehr) großen Mehrwertes mit 60,2 Prozent der Onliner bei einem zentralen Behördendienstportal im Internet, mit 44,0 Prozent liegt der Antrag zur elektronischen Gesundheitskarte als einziger Wert unter der 50-Prozent-Marke. Insgesamt 84 Prozent der Onliner sehen zumindest bei einer der genannten Dienstleistungen einen (sehr) großen Mehrwert bei einer Abwicklungsmöglichkeit über das Internet. Tendenziell versprechen sich die Personengruppen einen etwas höheren Mehrwert durch Online-Dienstleistungen, die auch angeben, häufigeren Behördenkontakt zu haben, etwa die mittlere Altersgruppe (35 bis 54 Jahre), Männer oder Personen mit hoher formaler Bildung.

Knapp 40 Prozent der Befragten wünschen sich weitere Online-Angebote über das aktuelle Angebot der Behörden hinaus. Je breiter und damit auch je konkreter dabei der Erfahrungshintergrund der Befragten ist, desto eher vermissen sie Angebote im aktuellen Dienstleistungsspektrum der Behörden: Während nur knapp ein Viertel der Onliner, die weniger als ein Mal jährlich Behördenkontakt haben, die Notwendigkeit zusätzlicher Angebote sieht, ist dies bei etwa der Hälfte aller Onliner der Fall, die jährlich vier Mal oder häufiger Kontakt zu Behörden haben.

Bedarf an zusätzlichen eGovernment-Angeboten



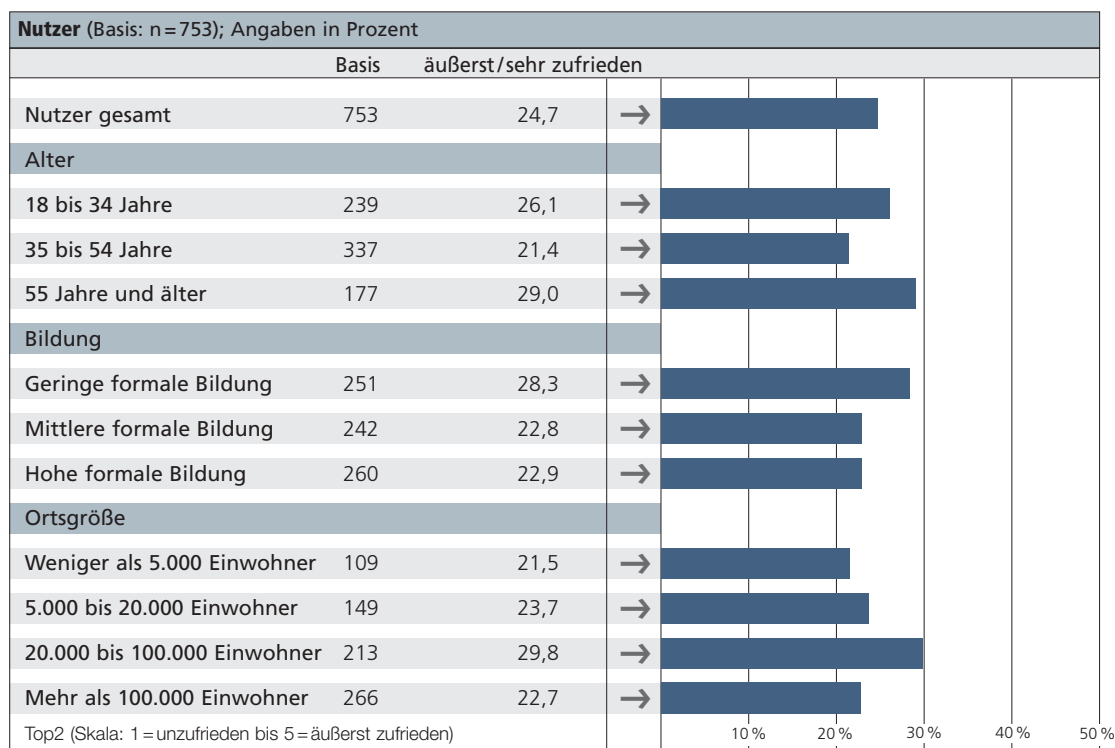
Gesamtzufriedenheit mit eGovernment-Angeboten



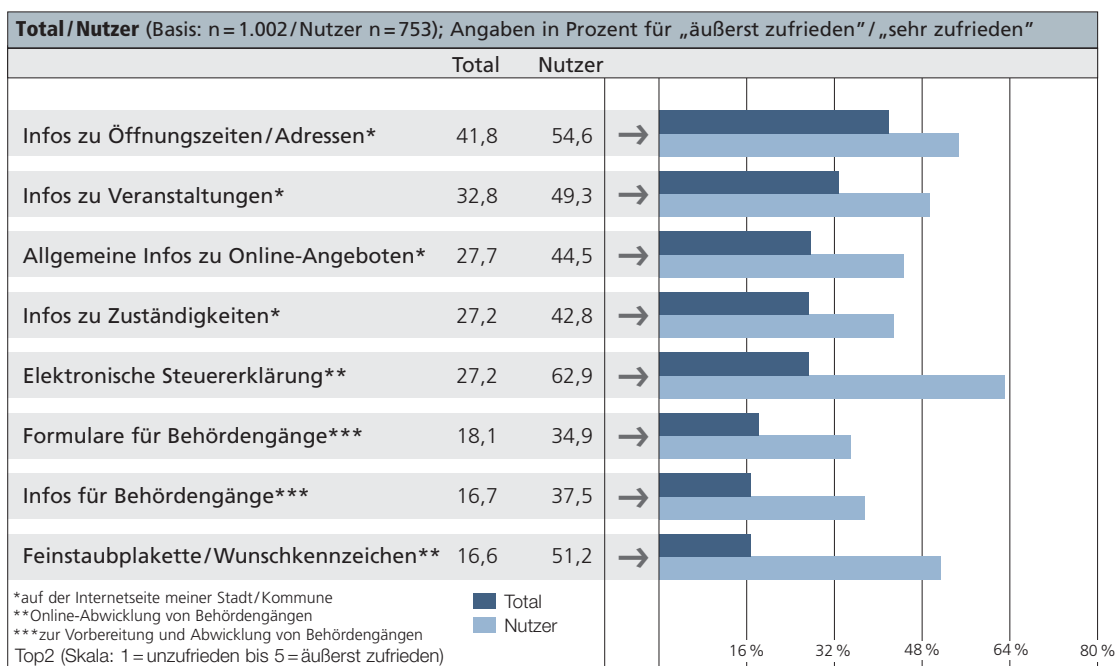
Lediglich ein Viertel aller Onliner, die zumindest ein eGovernment-Angebot schon genutzt haben, sind mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot zur Abwicklung im Internet insgesamt sehr oder äußerst zufrieden. Zwar sind weitere 55,7 Prozent der Befragten zufrieden und nur 16,3 Prozent sind dezidiert unzufrieden bzw. weniger zufrieden; im Benchmarking mit Kundenzufriedenheitsbefragungen sind diese Werte allerdings als unterdurchschnittlich einzustufen, auch im Segment der „Public Authorities“.

Bei der Betrachtung der Gesamtzufriedenheit nach Alter zeigt sich eine höhere Zufriedenheit unter den Onlinern der Altersgruppe 55 Jahre und älter, hingegen ist die Gruppe mit dem intensivsten Behördenkontakt, also die Altersgruppe zwischen 35 und 54 Jahren, unterdurchschnittlich zufrieden. Ebenso liegt das Zufriedenheitsniveau der Onliner mit mittlerer oder hoher formaler Bildung unter dem von Personen mit formal geringer Bildung. Befragte aus mittleren Ortsgrößeklassen (20.000 bis 100.000 Einwohner) äußern sich im Durchschnitt zufriedener als Befragte aus Großstädten, aber auch als Befragte aus kleineren Orten.

Gesamtzufriedenheit mit eGovernment-Angeboten nach Zielgruppen



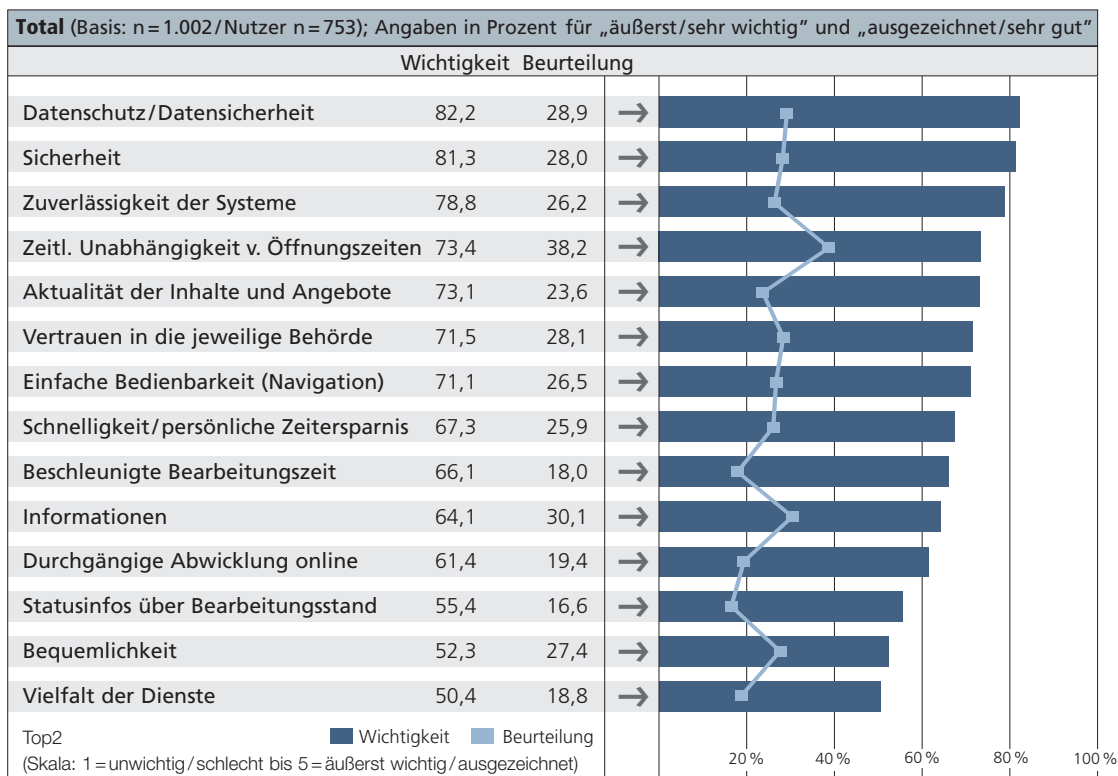
Zufriedenheit mit einzelnen eGovernment-Angeboten



Ein differenziertes Bild liefert die Betrachtung der Zufriedenheit der Onliner mit verschiedenen aktuell verfügbaren Online-Angeboten von Behörden. Hier zeigt sich, dass die Zufriedenheitswerte bei Personen, die konkrete Nutzungserfahrungen mit den jeweils beurteilten Online-Angeboten haben, teilweise erheblich ansteigen: Während beispielsweise nur 16,6 Prozent aller Befragten mit der elektronischen Bestellung der Feinstaubplakette oder der elektronischen Reservierung des Wunschkennzeichens sehr oder äußerst zufrieden sind (möglicherweise auch, weil dieser Service in der jeweiligen Stadt oder Kommune (noch) nicht verfügbar ist), sind 51,2 Prozent derjenigen, die diesen Service schon einmal genutzt haben, damit sehr oder äußerst zufrieden. Die höchste Zufriedenheit mit einem spezifischen Angebot ist bei den Onlinern zu beobachten, die schon einmal eine elektronische Steuererklärung abgegeben haben: Fast zwei Drittel der Nutzer sind mit diesem Angebot sehr oder äußerst zufrieden.

Wenn es gelingt, Onliner vermehrt zu eGovernment-Nutzern zu machen und diese konkrete Nutzungserfahrungen sammeln zu lassen, dann dürften die Zufriedenheitswerte insgesamt merklich steigen.

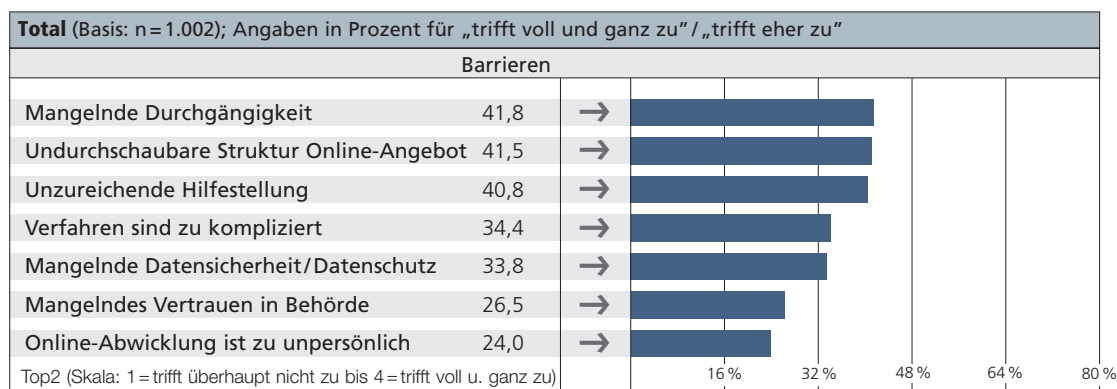
Wichtigkeit und Leistungsbeurteilung verschiedener Aspekte bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen im Internet



Das Themenfeld Sicherheit steht auch bei eGovernment-Angeboten für die Befragten an vorderster Stelle. Datenschutz und Datensicherheit, Sicherheit allgemein sowie die Zuverlässigkeit der Systeme sind für die Onliner in Deutschland die wichtigsten Aspekte bei der Abwicklung von Behördengängen im Internet: Etwa vier von fünf Befragten sind diese Punkte sehr oder sogar äußerst wichtig. Bei Personen, die zumindest ein behördliches Online-Angebot schon einmal genutzt haben, erhöhen sich diese Anteile sogar auf etwa 90 Prozent der Befragten. Neben inhaltlichen Aspekten – wie Aktualität der Inhalte und Angebote – sind Vertrauen in die jeweilige Behörde und die einfache Bedienbarkeit (Usability, siehe auch S. 14) besonders wichtige Anforderungen an eGovernment-Angebote.

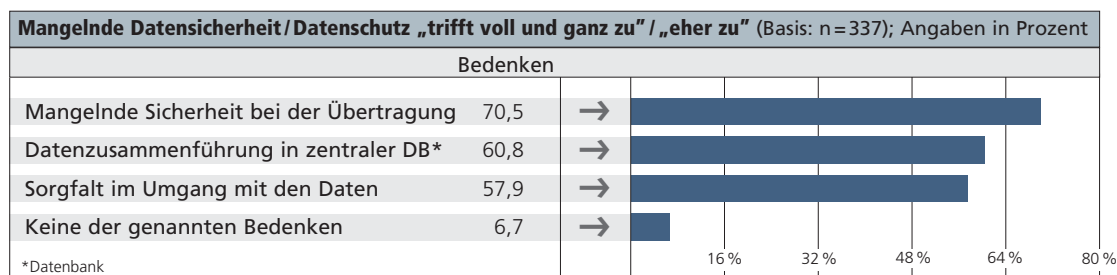
Bei der Leistungsbeurteilung sind die besonders wichtigen Aspekte im Vergleich mit den übrigen Punkten nicht wesentlich besser positioniert. Gerade hier sollten jedoch Maßnahmen ansetzen, denn Verbesserungen an diesen Punkten dürften zu einem nachhaltigen Abbau wesentlicher Nutzungsbarrieren (siehe S. 14) beitragen.

Nutzungsbarrieren für eGovernment-Angebote



Die größten Barrieren, die einer generellen oder einer intensiveren Nutzung von eGovernment-Dienstleistungen aus Sicht der Onliner in Deutschland im Wege stehen, sind Punkte, die die Bedienbarkeit oder Usability der Online-Angebote betreffen: Vereinfachungsaspekte sowie die mangelnde Durchgängigkeit, also Systembrüche durch unvollständige Abwicklung der Online-Angebote, bilden die Gruppe der am häufigsten genannten Hemmnisse. Gut ein Drittel der Onliner nennt auch das Themenfeld Datensicherheit/Datenschutz als Barriere – die speziellen Bedenken in diesem Bereich sind nachstehend noch einmal detaillierter dargestellt.

Bedenken speziell beim Datenschutz

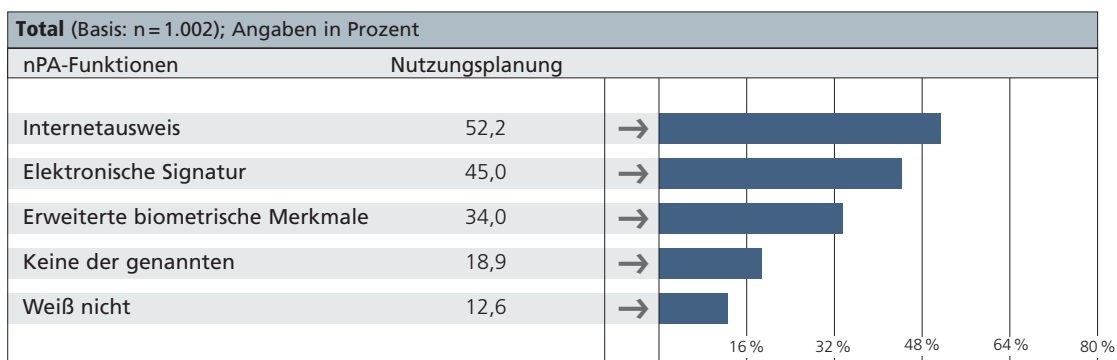


Befürchtungen im Hinblick auf einen „gläsernen Bürger“ durch die Zusammenführung von Daten in einer zentralen Datenbank sind deutlich altersabhängig: Knapp zwei Drittel der Befragten ab 35 Jahre, für die Datensicherheit/Datenschutz eine Nutzungsbarriere darstellt, melden entsprechende Bedenken an – bei den jüngeren Befragten reduziert sich dieser Anteil auf etwa die Hälfte der Befragten dieser Gruppe. Auch beim sorgfältigen Umgang mit den Daten sieht die jüngste Altersgruppe ein geringeres Problem – bei ihr steht hingegen die technische Datensicherheit (Sicherheit der Datenübertragung) stärker im Vordergrund.

Bedenken	Total	18 - 34 Jahre	35 - 54 Jahre	≥ 55 Jahre
Mangelnde Sicherheit bei der Übertragung	70,5 %	75,0 %	69,4 %	64,8 %
Datenzusammenführung in zentraler DB*	60,8 %	52,8 %	65,3 %	65,1 %
Sorgfalt im Umgang mit den Daten	57,9 %	50,2 %	61,8 %	63,2 %
Keine der genannten Bedenken	6,7 %	5,9 %	6,8 %	7,9 %

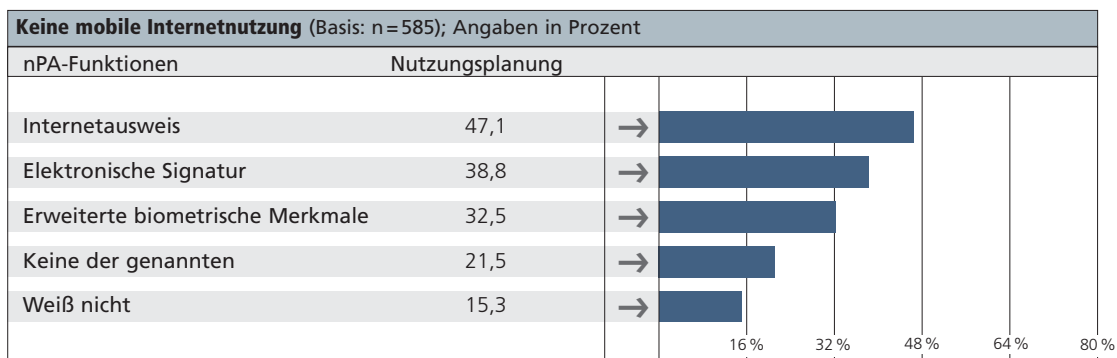
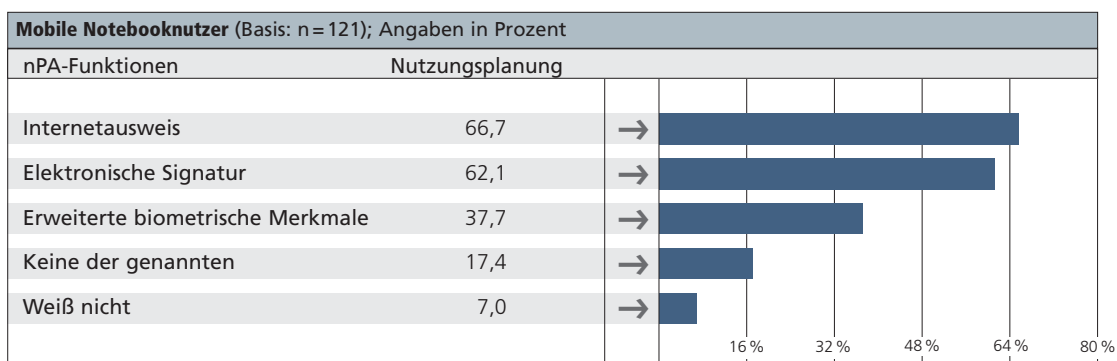
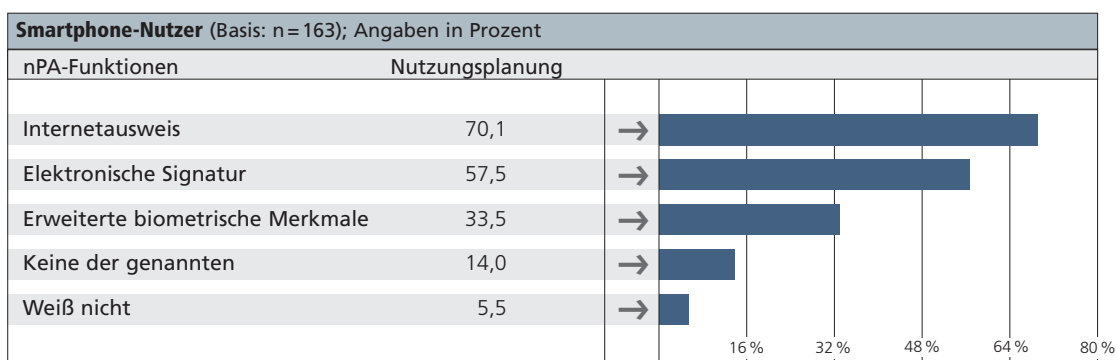
*Datenbank

Geplante Nutzung von Funktionen des neuen Personalausweises

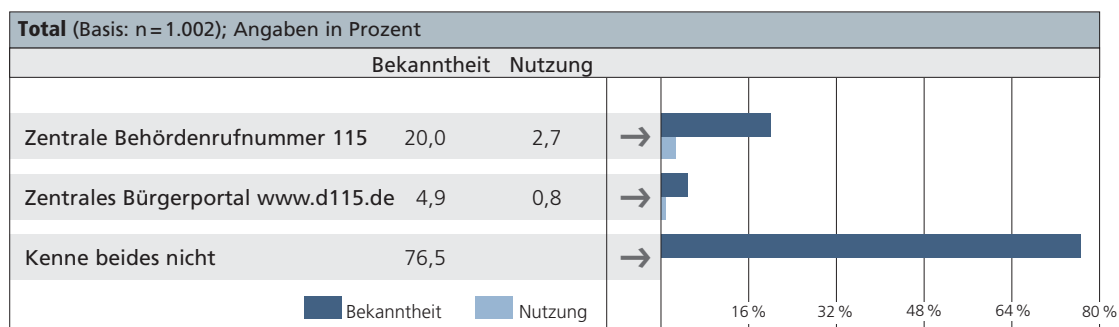


Von den optionalen Funktionen, die der neue Personalausweis (nPA) ab Herbst 2010 bietet, kann sich gut die Hälfte der Onliner in Deutschland gut vorstellen, die Funktion des Internetausweises zu nutzen, bei der elektronischen Signatur sind es 45,0 Prozent. Erweiterte biometrische Merkmale wie Fingerabdrücke planen lediglich ein Drittel der Befragten zu nutzen. Bei besonders internetaffinen Zielgruppen wie Smartphone-Nutzern oder Personen, die einen mobilen Rechner mit Mobilfunkanbindung nutzen, erhöht sich die Nutzungsplanung bei den Funktionen Internetausweis und der elektronischen Signatur deutlich. Die Akzeptanz der erweiterten biometrischen Merkmale ist hiervon hingegen unabhängig.

Nutzungsplanung nPA-Funktionen nach mobilen Internetnutzern



Bekanntheit und Nutzung der zentralen Behördenrufnummer / des zentralen Bürgerportals im Internet



Nur jedem fünften Onliner in Deutschland ist die zentrale Behördenrufnummer 115 bekannt, das zentrale Bürgerportal im Internet sogar nur jedem 20. Befragten.

Kommunikationsmaßnahmen zur Steigerung der Bekanntheit scheinen gerade vor dem Hintergrund sinnvoll, dass mit beiden Angeboten ein großer oder sogar sehr großer Mehrwert für mehr als 50 Prozent der Befragten verbunden ist. Ein zentrales Behördendienstportal im Internet führt das „Mehrwertranking“ einer Reihe von eGovernment-Angeboten sogar an (siehe S. 10).

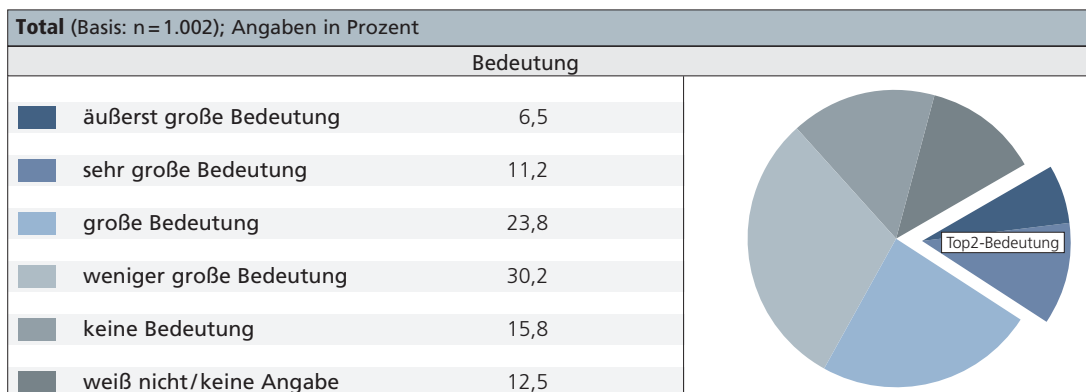
Bekanntheit Behördenrufnummer / Bürgerportal nach Zielgruppen

Ein Blick in verschiedene Zielgruppen zeigt dabei deutliche Zusammenhänge insbesondere hinsichtlich der Behördenrufnummer 115 auf: Bei Personen, die in großen Städten leben, eine hohe formale Bildung besitzen, in der Altersgruppe ab 55 Jahren und unter Männern steigt die Bekanntheit auf 25 Prozent, also jeden Vierten der Zielgruppe an. Entsprechende Schwankungen fallen für das zentrale Bürgerportal im Internet deutlich geringer aus.

Bekanntheit	Total	Frauen	Männer	18-34 Jahre	35-54 Jahre	≥ 55 Jahre	Geringe formale Bildung	Mittlere formale Bildung	Hohe formale Bildung
Zentrale Behördenrufnummer 115	20,0 %	13,1 %	25,9 %	17,4 %	19,2 %	25,1 %	16,1 %	19,5 %	25,2 %
Zentrales Bürgerportal www.d115.de	4,9 %	2,9 %	6,6 %	5,8 %	3,3 %	6,6 %	5,4 %	3,2 %	6,0 %
Kenne beides nicht	76,5 %	82,3 %	71,6 %	78,1 %	77,2 %	73,2 %	79,4 %	78,0 %	71,7 %

Bekanntheit	Total	Seltener als 1 Mal Kontakt	1 bis 3 Mal Kontakt	Mehr als 3 Mal Kontakt	Unter 5.000 Einwohner	5.000 bis 20.000 Einwohner	20.000 bis 100.000 Einwohner	Mehr als 100.000 Einwohner
Zentrale Behördenrufnummer 115	20,0 %	14,8 %	20,2 %	22,8 %	14,5 %	16,1 %	22,4 %	24,3 %
Zentrales Bürgerportal www.d115.de	4,9 %	5,1 %	4,0 %	6,6 %	6,0 %	4,8 %	5,7 %	4,2 %
Kenne beides nicht	76,5 %	78,0 %	77,1 %	74,1 %	81,1 %	82,1 %	75,3 %	72,2 %

Einschätzung der künftigen Bedeutung von mobilen Endgeräten für die Abwicklung der eigenen Behördengänge im Internet

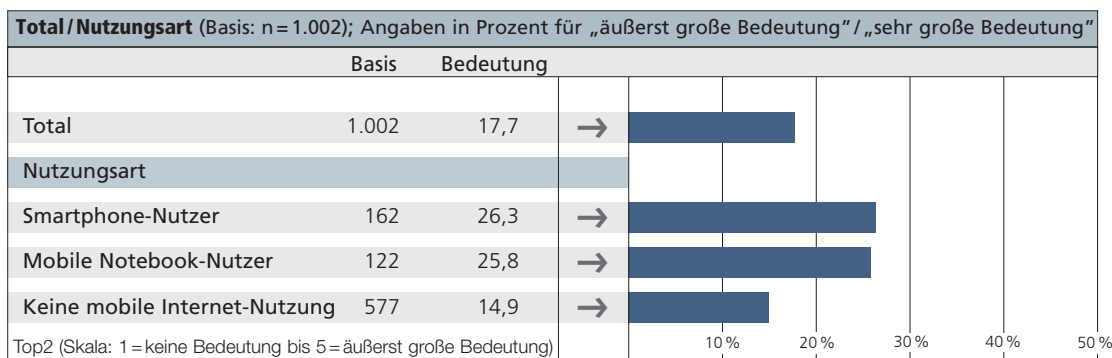


Die Bedeutung der Internetnutzung über mobile Endgeräte wie insbesondere Smartphones und beim mobilen Einsatz von Laptops, Note- oder Netbooks steigt rasant an. Die Frage nach der Entwicklung der Bedeutung solcher mobiler Endgeräte auch für die Nutzung von eGovernment-Angeboten liegt daher nahe.

Insgesamt sprechen knapp 18 Prozent der Befragten den mobilen Endgeräten künftig eine äußerst große oder sehr große Bedeutung zu. Berücksichtigt man für diese Betrachtung nur diejenigen, die heute schon ein Smartphone besitzen oder ein Notebook mit mobiler Internetanbindung nutzen, dann steigt dieser Wert auf immerhin 25 Prozent, also jeden Vierten in dieser Zielgruppe.

Dennoch liegt die Einschätzung der Bedeutung von mobilen Endgeräten für die Abwicklung von eGovernment-Diensten deutlich unter der erwarteten Bedeutung von insbesondere Smartphones für die Abwicklung von Bankgeschäften (siehe dazu die Studie „Online-Banking – Mit Sicherheit“ im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2010), ein Unterschied, der über die wesentlich geringere Kontakt- und Transaktionshäufigkeit bei eGovernment-Dienstleistungen gegenüber Bankdienstleistungen erklärbar wird.

Bedeutung mobiler Endgeräte für eGovernment: Smartphone-Nutzer/mobile Notebook-Nutzer/keine mobile Internet-Nutzung



Ansprechpartner:

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Matthias Teichmann

Marktforschung
IDG Business Media GmbH
Telefon 089 / 360 86-131
mteichmann@idgbusiness.de

Joachim Haack

Geschäftsführung
PubliKorn Kommunikationsberatung GmbH
Telefon 040 / 399 27 20
jhaack@publikorn.com

Daniel Ott

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
Initiative D21 e.V.
Telefon 030 / 526 87 22 55
daniel.ott@initiated21.de

Projektleitung und Redaktion:

Matthias Peterhans

TNS Infratest GmbH
Telefon 089 / 56 00-1909
matthias.peterhans@tns-infratest.com

Dr. Wolfgang Neubarth

TNS Infratest GmbH
Telefon 089 / 56 00-1658
wolfgang.neubarth@tns-infratest.com

Impressum:

Herausgeber:

IDG Business Media GmbH
www.idg.de

Michael Beilfuß

Mitglied der Geschäftsleitung
mbeilfuss@idgbusiness.de

Initiative D21 e.V.
www.initiated21.de

Gestaltung und Produktion:

Kathleen Susan Hiller
viaduct b.
www.viaduct-b.de

Druck:

Königsdruck
www.koenigsdruck.de

