

 Government MONITOR 2011
Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich



Partner des eGovernment MONITOR



Der IT-Beauftragte
der Bayerischen Staatsregierung



Kommunale Datenverarbeitung
Region Stuttgart
**KDRS
RZRS**
Rechenzentrum
Region Stuttgart GmbH





Inhalt

Vorworte	4
Einführung	6
Methodensteckbrief	8
Management Summary	8
Zentrale Ergebnisse im Überblick	9
Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten	11
Bekanntheit und Nutzung einzelner E-Government-Angebote	13
Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government	16
Nutzungsbarrieren / Datenschutzbedenken	18
Nutzung und Vorteile der elektronischen Steuererklärung	20
E-Participation	22
Mobile Government	25

**York von Heimburg**

Präsidiumsmitglied der Initiative D21
Vorstand IDG Communications Media AG

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die Ergebnisse des ersten eGovernment MONITOR im vergangenen Jahr ließen nur einen Schluss zu: Die Möglichkeiten für eine schnellere und gezielte Kommunikation zwischen Bürger und Staat sind in Deutschland bei weitem nicht ausgeschöpft. Während die digitalen Kommunikationswege im privaten und beruflichen Umfeld in fast allen Bereichen Einzug gehalten haben, ist deren Potenzial für den lebendigen und schnellen Austausch zwischen Bürger und Behörde bisher kaum über das Anfangsstadium hinausgegangen. Zwar sind die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland mit den Online-Angeboten „ihrer“ Verwaltung heute zufriedener als vor einem Jahr. Allerdings sind die Vorbehalte, die einer intensiveren Nutzung von E-Government-Angeboten entgegenstehen, heute deutlich ausgeprägter als noch vor Jahresfrist.

Dies zeigt die von Grund auf überarbeitete Neuauflage des eGovernment MONITOR: Neben dem neuen Design wurde entsprechend der Bedeutung des Themas eine inhaltliche Erweiterung umgesetzt. Neben Deutschland sind daher erstmals auch Großbritannien, Österreich und Schweden in die Umfrage einbezogen worden. Denn ein Blick über die Grenzen lohnt sich. Die angesprochenen europäischen Nachbarn haben bei der Nutzung und bei der Akzeptanz von E-Government-Angeboten in vielen Belangen gegenüber Deutschland einen deutlichen Vorsprung. Besonders in Österreich und Schweden gilt: Wer Internetnutzer ist, kommuniziert zum Großteil (knapp 70 Prozent) bereits digital mit den zuständigen Behörden.

Ursache ist auch die geringe Präsenz des Themas auf der Tagesordnung deutscher Politik und Behörden. Entsprechend ist für viele Bürgerinnen und Bürger der Nutzen von E-Government-Angeboten über die elektronische Steuerklärung hinaus kaum erkennbar. Damit der digitale Behördengang einen echten Mehrwert bietet, sind vor allem drei Aspekte entscheidend: Sicherheit, Nutzerfreundlichkeit und umfassende Information. Insbesondere die Themen Datensicherheit und Datenschutz sind wichtiger denn je. Gerade im Bereich E-Government, ist eine sichere Übermittlung sowie der effektive Schutz hochsensibler Daten unverzichtbar.

Über den reinen Verwaltungsakt hinaus kommt Bürgernähe auch durch die Bereitstellung von aktuellen und leicht auffindbaren Informationen zum Ausdruck. Dergestalt kann Bürgernähe auch Basis für echte Bürgerbeteiligung sein und letztlich demokratiestiftend wirken. Auch hier zeigt die Studie, dass vorhandene Möglichkeiten zur Bürgerpartizipation im Internet noch zu wenig bekannt sind.

60 Prozent der Bürgerinnen und Bürger sind heute überzeugt, dass die mobile Internetnutzung via Smartphone oder Tablet-Computer künftig immer größere Bedeutung bei der Information und bei der Abwicklung von Behördengängen im Internet haben wird. Dies stellt ganz neue Herausforderungen an die Anbieter von E-Government-Angeboten. Man darf gespannt sein, ob der nächste eGovernment MONITOR die dringend notwendigen Entwicklungssprünge zeigen wird.

Dr. Petra Wolf
Executive Director
ipima

Prof. Dr. Helmut Krcmar
Scientific Director
ipima



Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

Die positive Aufnahme und Akzeptanz neuer Dienste und Anwendungen durch die Nutzer ist ein wesentliches Ziel und Erfolgsfaktor aller IT-Innovationen, so auch von E-Government. Um den Erfolg und die Reife von E-Government beurteilen zu können, wurde bislang v.a. das E-Government-Angebot, d.h. die Verfügbarkeit von Online-Behördendiensten in zahlreichen Untersuchungen betrachtet. Nur selten jedoch wurde untersucht, wie die potenziellen Nutzer – die Bürger – dazu stehen und ob die entwickelten Dienste tatsächlich dem Bedarf der Anwender entsprechen.

Während E-Commerce, Online-Banking und Social Media mittlerweile eine breite Akzeptanz in der Gesellschaft finden, bleibt die Nutzung von E-Government-Angeboten heute oft hinter den Erwartungen zurück, und es stellt sich die Frage, wie E-Government-Angebote attraktiver oder nutzerorientierter gestaltet werden können. Bürgern fällt es in der Regel schwer zu formulieren, welche E-Government-Dienste sie denn gerne hätten, und wie diese genau ausgestaltet sein sollen. Ein Hauptgrund hierfür liegt sicherlich in den vergleichsweise seltenen Berührungspunkten eines Bürgers mit der Verwaltung – in der Regel sind es nur 1-2 Kontakte im Jahr.

Aus diesem Grund gehen wir mit dem eGovernment MONITOR einen neuen und innovativen Weg: Wir fragen die Bürger verschiedener Länder Europas selbst, wie sie Treiber und Hemmnisse einschätzen und diskutieren damit erstmals die Frage, was

aus Sicht der Bürger für oder gegen eine Nutzung von E-Government-Angeboten spricht. Ausgehend von bestehenden Erfahrungen mit E-Government können so wahrgenommene Vorteile und Stärken, aber auch Befürchtungen und Nutzungsbarrieren ermittelt und Maßnahmen zur Verbesserung des Angebots und seiner Akzeptanz abgeleitet werden. Bedürfnislücken können frühzeitig erkannt und zielgenau bearbeitet werden.

Der eGovernment MONITOR ist als jährliche Serie von Umfragen angelegt, so dass die Wirkung von Maßnahmen und neuen Angeboten über die Zeit beobachtet werden kann. Ein stabiler Kern von Fragen wird durch jährlich wechselnde Themen ergänzt. Zudem ermöglicht der Vergleich zwischen den befragten Ländern das Lernen von Erfolgen anderer.

ipima und seine Partner haben sich mit dem eGovernment MONITOR die Etablierung einer praxisorientierten Studie als Grundlage für die Weiterentwicklung von E-Government in Deutschland zum Ziel gesetzt.



E-Government in Deutschland: Potentiale gemeinsam nutzen

E-Government wurde in den vergangenen Monaten national und international durch die Arbeit an neuen strategischen Ansätzen geprägt. Ein Meilenstein stellte die im September 2010 vom IT-Planungsrat beschlossene „Nationale E-Government Strategie“ dar. Auch auf europäischer Ebene wurden mit dem „Europäischen E-Government-Aktionsplan 2011 – 2015“ konkrete Ziele und Maßnahmen formuliert. Damit sind wichtige und richtige Weichen gestellt, um die digitalen Chancen auszuschöpfen. Bund, Länder und Gemeinden arbeiten daran, diese Vereinbarungen umzusetzen – in konkrete Projekte, Regelungen und sichere Online-Angebote für Bürgerinnen und Bürger.

Der Fokus in Deutschland liegt nicht darauf, jedem Trend in der Informations- und Kommunikationstechnik zu folgen und nur die Quantität elektronischer Angebote zu steigern. Aus meiner Sicht geht es vor allem darum, die Qualität im E-Government abzusichern. Wir haben frühzeitig das Thema IT-Sicherheit auf die Agenda gesetzt und arbeiten intensiv daran, den Schutz elektronischer Identitäten, die Sicherheit von Infrastrukturen sowie Datenschutz und Datensicherheit zu erhöhen. Dass dies ein wichtiger Schlüssel ist, um eine breite Akzeptanz von E-Government zu erzielen, bestätigt die vorliegende Studie: Für die Nutzer müssen elektronische Verwaltungsangebote nicht nur vielfältig und bequem, sondern zuverlässig und sicher sein.

E-Government bedeutet auch, dass sich die Verwaltung öffnet. Der eGovernment MONITOR 2011 verdeutlicht, dass Online-Beteiligungsmöglichkeiten von den Bürgerinnen und Bürgern mehrheitlich geschätzt werden. Mit dem Regierungsprogramm „Vernetzte und transparente Verwaltung“ forcieren wir in Deutschland die Möglichkeit von Open Government und E-Partizipation.

Es hat sich gezeigt, dass E-Government umso erfolgreicher ist, je intensiver wir die wichtigen Akteure – Wissenschaft, Wirtschaft, Bürger – einbinden und über Verwaltungsgrenzen hinweg zusammenarbeiten. Große Projekte, wie der neue Personalausweis, De-Mail oder D115, profitieren bereits davon.

Der eGovernment MONITOR 2011 schafft eine wichtige Rückkoppelung zwischen der Verwaltung als Anbieter und den Bürgerinnen und Bürgern als Anwender von E-Government in Deutschland. Er bietet zudem die Möglichkeit, einen Vergleich mit anderen europäischen Ländern zu ziehen.

Cornelia Rogall-Grothe

Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern



Bürgerbeteiligung fördern – Bayern wird aktiv

Die dynamische Weiterentwicklung von E-Government ist Fakt: Vom virtuellen Rathaus hin zu modernen Online-Transaktionen. Bürger wollen nicht mehr nur den Online-Selbstbedienungsladen der Verwaltung, sondern fordern aktive Beteiligungsmöglichkeiten an der Gestaltung der Politik für ihren Lebensraum.

Der Staat muss sich seinen Bürgern deshalb noch mehr als bisher öffnen, um das Kreativpotenzial der Gesellschaft zu nutzen: Die Transparenz öffentlichen Handelns und die Partizipation an wichtigen Entscheidungen in Politik und Verwaltung müssen im Zuge einer zunehmenden Vernetzung der Gesellschaft durch Web 2.0 und Social Media gezielt ausgebaut werden.

Ich habe deshalb den „Netzdialog Bayern“, eine Fachtagung für Bürger, Politik und Wirtschaft, initiiert, um die Paradigmen Open Data und Open Government gezielt aufzugreifen und mit Experten aus Politik und Verwaltung, Wirtschaft und Wissenschaft sowie der Web-2.0-Szene zu diskutieren.

Damit die Angebote des Staates kein Selbstzweck bleiben, ist die Auseinandersetzung mit den Anforderungen der Nutzer eine entscheidende Voraussetzung. Hemmnisse für E-Government müssen identifiziert, der Zweck bestehender Online-Dienste ermittelt, die Befürchtungen und Ängste der Bürger-

innen und Bürger festgestellt werden, um die Möglichkeiten des Web 2.0 zielgerichtet für Verwaltung und Politik nutzen zu können.

Initiiert durch die Technische Universität München haben die Partner des eGovernment MONITOR deshalb eine zielgenaue Bürgerumfrage durchgeführt. Die vorliegenden Ergebnisse dieses eGovernment MONITOR sind für mich eine wertvolle Unterstützung, um Open Data und Open Government politisch zu gestalten.

Um einen besseren Zugang zu öffentlichen Daten der Verwaltung zu ermöglichen und damit zusätzliche Mehrwerte für Bürgerinnen und Bürger sowie die Wirtschaft zu schaffen, wird Bayern in einem ersten Schritt ein Portal aufbauen, das alle Open-Data-Angebote im Freistaat bequem recherchierbar macht und diese in allen gängigen Datenformaten bereit stellt.

Staatssekretär Franz Josef Pschierer
IT-Beauftragter der Bayerischen Staatsregierung

Methodensteckbrief

- **Auswahl Interviews:** Durchführung von 1.000 Interviews in Deutschland (DE), Österreich (AT) und Schweden (SE) sowie 1.001 Interviews in Großbritannien und Nordirland (UK) / im weiteren Text Großbritannien genannt
- **Grundgesamtheit:** Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich, Großbritannien und Schweden im Alter ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen
- **Auswahl:** Onlinepanel; Daten gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formale Bildung)
- **Repräsentative Erhebung:** Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar
- **Erhebungsmethode:** Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), KW 32 bis KW 35 2011
- **Definition E-Government:** Unter E-Government verstehen wir Dienste von Behörden, die über das Internet abgewickelt werden können, wie z.B. die elektronische Steuererklärung

Management Summary

Deutschland liegt bei der Nutzung von elektronischen Bürgerdiensten im Vergleich zu Großbritannien, Österreich und Schweden zurück. Dabei sind die Online-Informationsangebote der Behörden in Deutschland bereits 40 Prozent der Onliner bekannt – es fehlt allerdings offenbar in erster Linie an einem äquivalenten Transaktionsangebot.

Die Studienergebnisse zeigen, dass Bürger mit E-Government-Nutzungserfahrung das Online-Angebot ihrer Behörden und dessen Vorteile positiver und gleichzeitig Nutzungshemmnisse als weniger bedeutsam einschätzen. In den Vergleichsländern werden durch beschleunigte Bearbeitungszeiten oder auch spätere Abgabefristen bei der Online-Abwicklung bis hin zur Schaffung von Hürden für die Papierabwicklung deutlichere Anreize für E-Government und damit das Sammeln von Nutzungserfahrung geschaffen.

Hygienefaktor für die E-Government-Nutzung über alle Länder hinweg: Sicherheit, Zuverlässigkeit, Verständlichkeit und Aktualität der E-Government-Angebote. Grundsätzlich zeigt sich, dass jüngere Befragte ein besonders hohes Risikobewusstsein

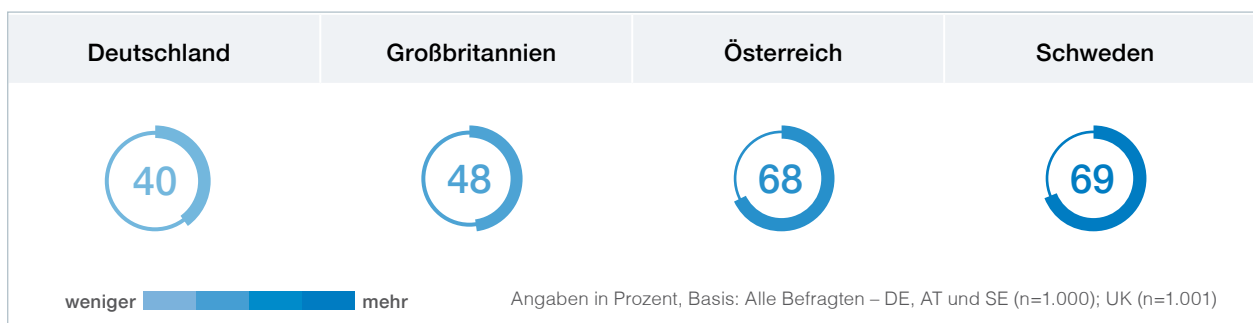
hinsichtlich der technischen Sicherheitsfragen haben, während besonders für ältere Onliner der Umgang mit personenbezogenen Daten auf Seiten der Behörden einen Unsicherheitsfaktor darstellt. Auf beide Zielgruppen muss bei der Gestaltung von E-Government-Angeboten entsprechend eingegangen werden.

Bürger haben zu Behörden deutlich seltener Kontakt als beispielsweise zu ihrer Bank. Somit fehlt auch die Routine und Erfahrung im Umgang mit Verwaltungsverfahren. Dies schlägt sich auch in den Anforderungen bezüglich Einfachheit und Hilfestellung für die Online-Abwicklung von Behördengängen nieder.

Online-Beteiligungsmöglichkeiten zu aktuellen politischen Vorhaben und Entscheidungen werden vor allem von jungen Onlinern als zunehmend wichtiges Informations- und Partizipationsmedium gesehen. Das ist eine Chance, gerade diese Gruppe für politisches Interesse und Engagement zu gewinnen und eine breitere Akzeptanz in der Bevölkerung für politische und Planungsentscheidungen zu erreichen.

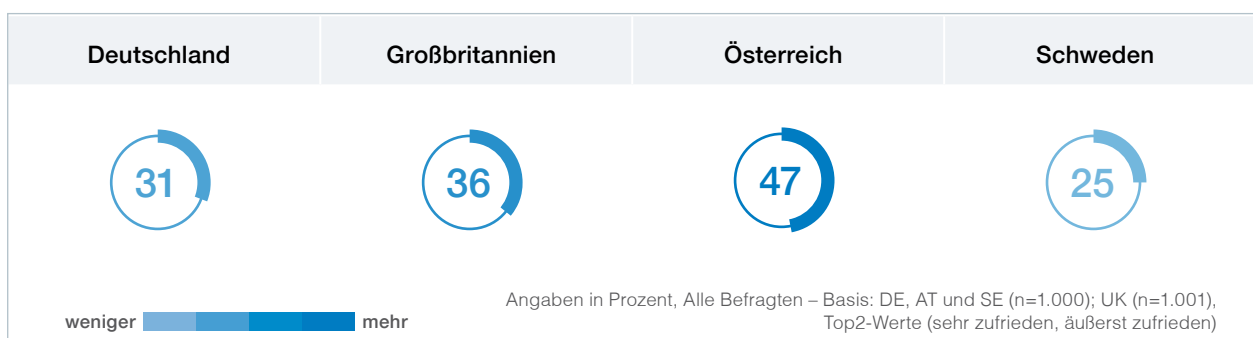
Zentrale Ergebnisse im Überblick

E-Government-Nutzer in der Online-Bevölkerung



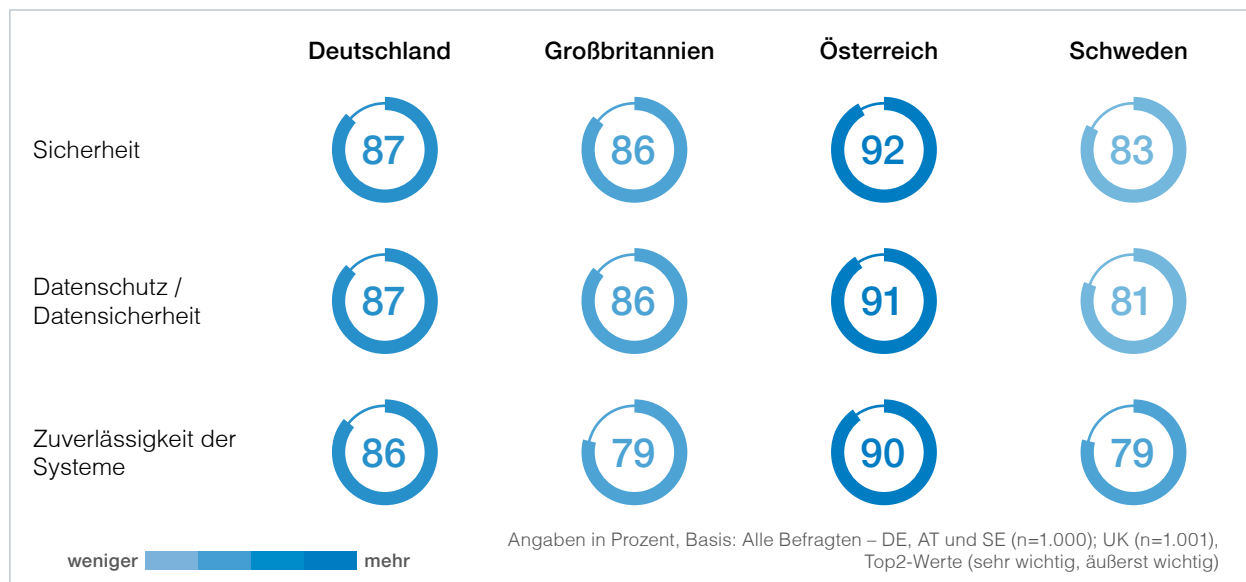
- Schweden und Österreich mit 69 bzw. 68 Prozent E-Government-Nutzern führend im Vierländervergleich
- In Deutschland nutzen derzeit erst zwei von fünf Online E-Government

Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot zur Abwicklung von Behördengängen im Internet



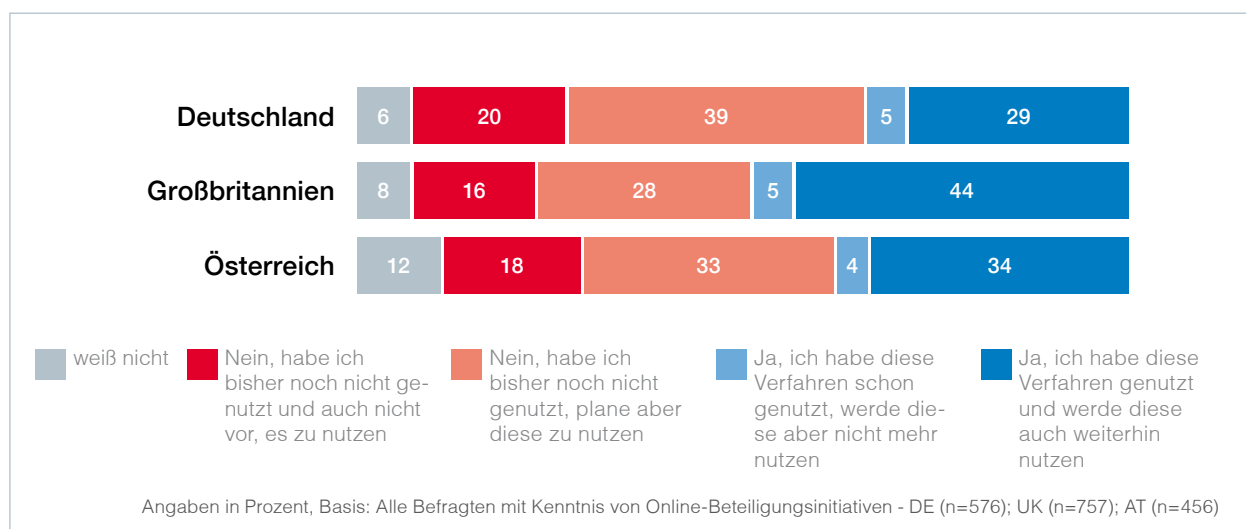
- Deutschland mit Zuwachs von zehn Prozentpunkten in der Gesamtzufriedenheit (2010: 21 Prozent)
- Über drei Viertel der Internetnutzer sind mit dem Angebot im jeweiligen Land mindestens zufrieden

Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government



- Sicherheit liegt in allen Ländern vorne als Faktor für die E-Government-Nutzung
- Auch in Ländern mit hohen E-Government-Nutzeranteilen wird Sicherheit und Datenschutz als sehr bzw. äußerst wichtig bewertet

Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen

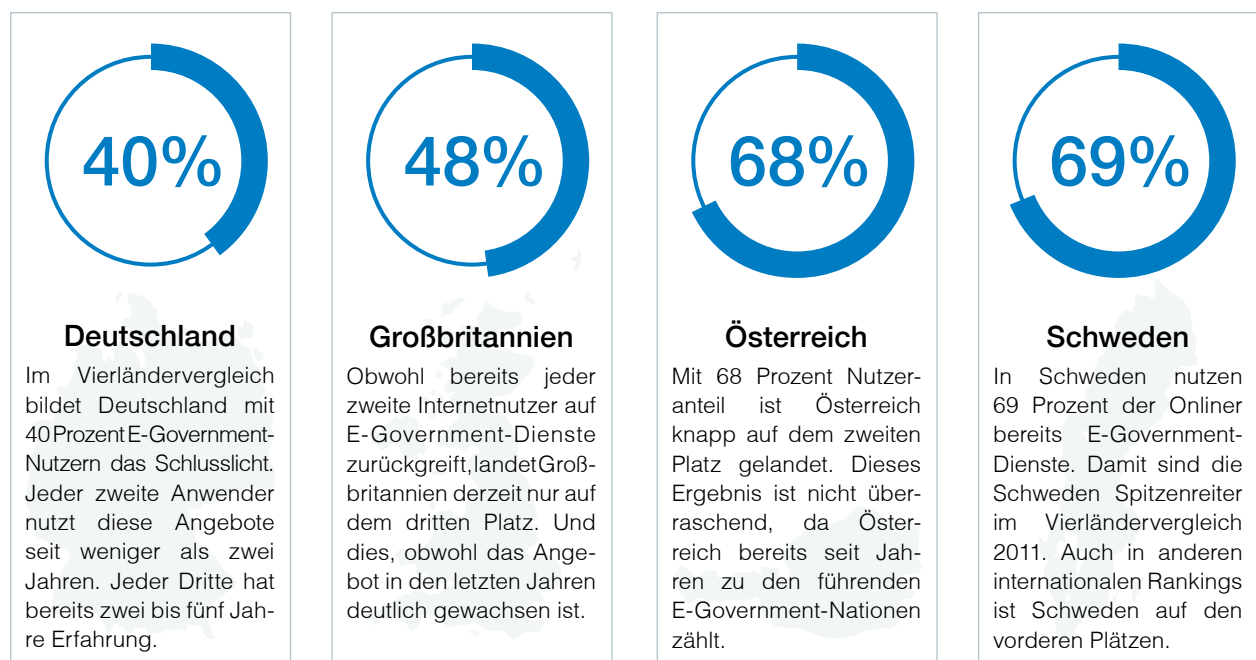


- 39 Prozent der Internetnutzer in Deutschland, die Online-Bürgerbeteiligungen kennen, wollen diese auch zukünftig nutzen; 29 Prozent der Nutzer werden die Dienste weiterhin nutzen
- Großbritannien führend: 44 Prozent der Nutzer wollen die Initiativen auch weiterhin nutzen

Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

E-Government-Nutzer in der Online-Bevölkerung

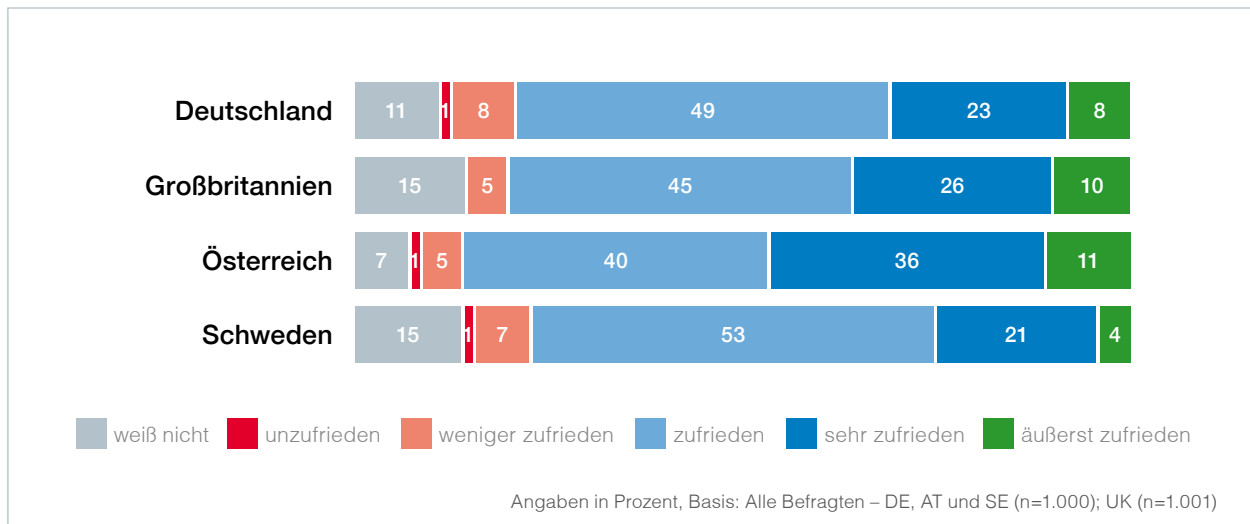
Basis: Alle Befragten – DE, AT und SE (n=1.000); UK (n=1.001)



In ganz Europa hat man die Bedeutung von E-Government erkannt und den Ausbau neuer Angebote und Dienstleistungen entsprechend intensiviert, um die Chancen der Digitalisierung zu nutzen. Dennoch bestehen zwischen den Ländern deutliche Unterschiede, wie bei den Nutzerzahlen ersichtlich wird: Während in Österreich und Schweden bereits rund 70 Prozent der Internetnutzer mit Behörden online kommunizieren, sind es in Deutschland und Großbritannien deutlich weniger. Die Untersuchung zeigt, dass trotz der Unterschiede in der Gesamt-

zahl der Nutzer grundlegende Gemeinsamkeiten bei der Betrachtung der soziodemographischen Strukturen bestehen: Befragte in der mittleren Altersgruppe von 35 bis 54 Jahren nutzen in allen vier Ländern am häufigsten E-Government-Dienste. Auch beim Geschlecht zeigt sich, dass in allen vier Ländern mehr Männer als Frauen auf diese Dienste zurückgreifen. Der typische E-Government-Nutzer in allen vier Ländern ist somit männlich und zwischen 35 und 54 Jahren alt.

Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot zur Abwicklung von Behördengängen im Internet



Die Studie zeigt, dass die Zufriedenheit mit dem derzeitigen Angebot an E-Government-Diensten durch die Nutzungserfahrung beeinflusst wird: In Großbritannien geben über 90 Prozent der E-Government-Nutzer an, mit dem aktuellen Angebot durchweg zufrieden zu sein – rund 45 Prozent sind dabei äußerst bzw. sehr zufrieden. Diese Ergebnisse werden in Österreich noch übertroffen: Über 95 Prozent der E-Government-Nutzer sind mit dem derzeitigen Angebot durchweg zufrieden. Jeder Zweite gibt dabei an, sehr oder äußerst zufrieden zu sein. Auch 84 Prozent der schwedischen E-Government-Nutzer sind durchweg zufrieden.

Bei den Nichtnutzern ist ein völlig anderes Bild zu erkennen: Lediglich zwei Drittel der Nichtnutzer von E-Government sind derzeit mit den aktuellen Online-Angeboten zufrieden. In Deutschland zeichnet sich ein insgesamt positiver Trend bei der Gesamtzufriedenheit ab. Während 2010 71 Prozent der Internetnutzer mit den angebotenen E-Government-Diensten zufrieden waren, sind es 2011 bereits 80 Prozent. Bei Befragten, die bereits Erfahrungen mit E-Government haben, ist eine noch höhere Zufriedenheit zu attestieren: Über 90 Prozent der Nutzer sind mit den bisherigen Angeboten zufrieden; jedoch nur 72 Prozent der Nichtnutzer.

	Deutschland		Großbritannien		Österreich		Schweden	
	Nutzer	Nichtnutzer	Nutzer	Nichtnutzer	Nutzer	Nichtnutzer	Nutzer	Nichtnutzer
Basis	403	572	477	489	691	292	694	245
Äußerst zufrieden	10,8%	5,8%	12,7%	6,5%	14,1%	4,7%	4,3%	4,5%
Sehr zufrieden	30,4%	17,5%	32,4%	20,3%	41,9%	23,1%	23,1%	17,5%

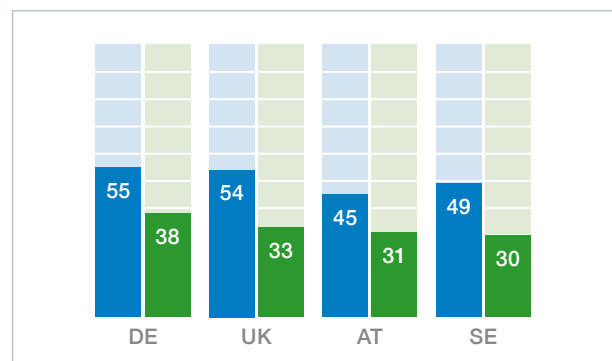
Bekanntheit und Nutzung einzelner E-Government-Angebote

Basis: Alle Befragten – DE, AT und SE (n=1.000); UK (n=1.001)

Informationen zu Online-Angeboten auf der Internetseite meiner Stadt / Kommune

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

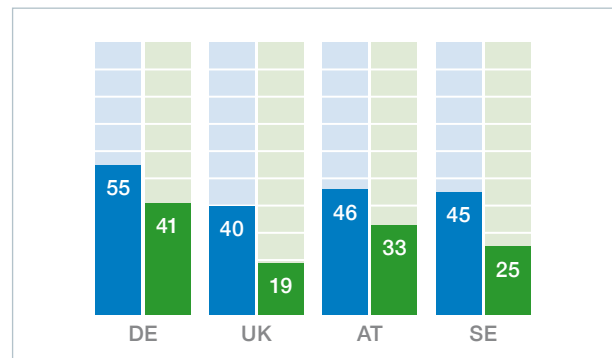
Rund jeder zweite Internetnutzer kennt Informationen zu Online-Angeboten auf den Internetseiten seiner Stadt / Kommune. Derzeit nutzt aber erst jeder Dritte diesen Service. Deutschland ist mit 38 Prozent Nutzern führend, gefolgt von Großbritannien mit 33 Prozent.



Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt / Kommune

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

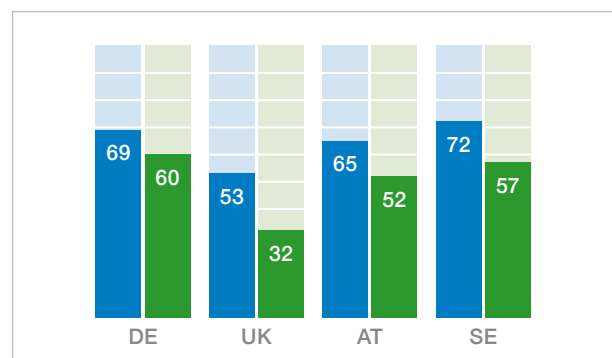
In Deutschland ist die Nutzung von Informationen zu Zuständigkeiten der Stadt / Kommune mit über 40 Prozent der Internetnutzer im Vergleich am höchsten. In Großbritannien kennen diesen Service nur 40 Prozent der Onliner, und lediglich jeder Fünfte nutzt diesen auch aktiv.

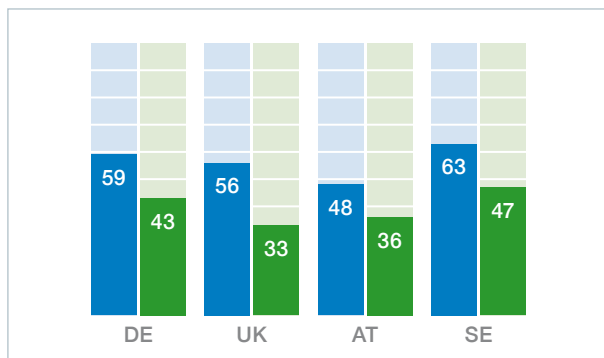


Informationen zu Öffnungszeiten auf der Internetseite meiner Stadt / Kommune

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

Ein sehr häufig genutztes E-Government-Angebot sind Informationen zu Öffnungszeiten – in Deutschland und Schweden nutzen rund 70 Prozent der Befragten diese Angebote. Ein gänzlich anderes Bild in Großbritannien: Jeder Zweite kennt dieses Angebot und nur jeder Dritte nutzt dieses auch.

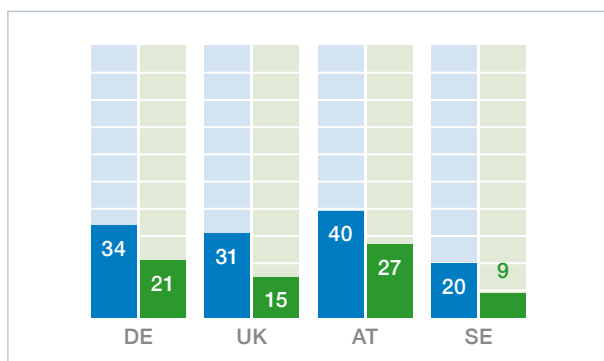




Informationen zu Veranstaltungen auf der Internetseite meiner Stadt / Kommune

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

Mit rund 60 Prozent ist in Deutschland und Schweden bereits einem Großteil der Onliner dieser Service bekannt – und auch die Nutzung ist mit 43 Prozent bzw. 47 Prozent eine der höchsten. In Großbritannien und Österreich greift dagegen erst jeder dritte Internetnutzer auf dieses Angebot zurück.



Informationen zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

Bisher ist erst einem kleinen Teil der Internetnutzer bekannt, dass im Vorfeld von Behördengängen Informationen, wie z.B. Checklisten zur Vorbereitung und Abwicklung online zur Verfügung stehen. Dies erklärt auch, wieso die Nutzerzahlen entsprechend niedrig sind.

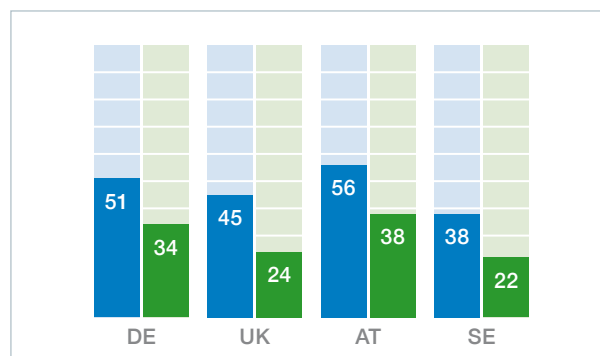
Fakten und Thesen

- E-Government-Nutzer bewerten Online-Bürgerdienste deutlich positiver und sehen weniger Nutzungshemmnisse als Nichtnutzer. Gelegenheiten und Anreize zur Sammlung von E-Government-Nutzungserfahrungen müssen geschaffen bzw. verstärkt werden.
- Hygienefaktoren für die E-Government-Nutzung über alle Länder hinweg sind Sicherheit und Zuverlässigkeit der E-Government-Angebote. Weiter wichtig aus Sicht der befragten Nutzer sind Verständlichkeit und Aktualität der E-Government-Angebote.
- Grundsätzlich zeigen jüngere Befragte ein besonders hohes Risikobewusstsein hinsichtlich der technisch bedingten Sicherheitsfragen, ältere Onliner achten mehr auf den Faktor Mensch, d.h. der verantwortungsbewusste Umgang mit personenbezogenen Daten auf Seiten der Behörden stellt für diese Gruppe einen Unsicherheitsfaktor dar. Auf beide Zielgruppen muss bei der Gestaltung von E-Government-Angeboten eingegangen und den die spezifischen Bedürfnisse adäquat entsprochen werden. Weiter muss kontinuierliche Arbeit an diesen Qualitätsmerkmalen für die Bürger erkennbar sein.
- Online-Beteiligungsmöglichkeiten haben großen Bedeutungszuwachs v.a. für die junge Online-Bevölkerung, sind aber zu wenig bekannt. Politisches Engagement und Politikakzeptanz können durch den Einsatz und die Information über Online-Beteiligungsmöglichkeiten gestärkt werden.

Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

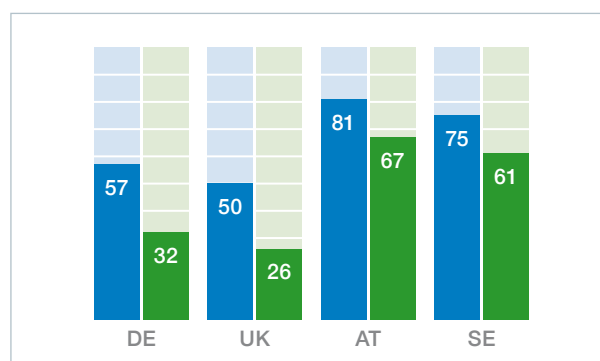
In Deutschland, Großbritannien und Österreich ist bereits jedem zweiten Onliner bekannt, dass im Vorfeld von Behördengängen Formulare auf den Internetseiten zu finden sind. In Deutschland und Österreich hat bereits jeder Dritte dies auch aktiv genutzt.



Online-Abwicklung von Behördengängen: Elektronische Steuererklärung

Angaben in Prozent ■ Bekanntheit ■ Nutzung

In Österreich und Schweden ist die Nutzung der elektronischen Steuererklärung weit verbreitet: Rund zwei Drittel der Onliner nutzen dieses Angebot bereits. In Deutschland und Großbritannien ist die Nutzung mit 30 Prozent im Vergleich zu Österreich und Schweden derzeit nur halb so hoch.



Weitere Ergebnisse zur Online-Abwicklung

Neben den dargestellten Diensten wurden für einzelne Ländern noch zusätzliche Angebote untersucht. Die Ergebnisse werden hier dargestellt:

Bestellung Feinstaubplakette / Reservierung Wunschkennzeichen

Während 2010 in *Deutschland* bereits jeder vierte Internetnutzer angab, diese Angebote zu kennen und immerhin 14 Prozent diese Dienste auch genutzt haben, zeigt sich für 2011 ein ähnliches Bild: 26 Prozent kennen diese Angebote und immerhin 15 Prozent haben diese bereits genutzt.

Elektronische Beantragung eines neuen Personalausweises

Die Beantragung eines neuen Personalausweises kennt in *Deutschland* derzeit einer von fünf Befragten. Lediglich sechs Prozent der Internetnutzer haben dieses Angebot auch genutzt. Ein Grund für diese geringe Nutzungsrate kann sicherlich sein,

dass ein Personalausweis nur alle fünf bzw. zehn Jahre beantragt werden muss.

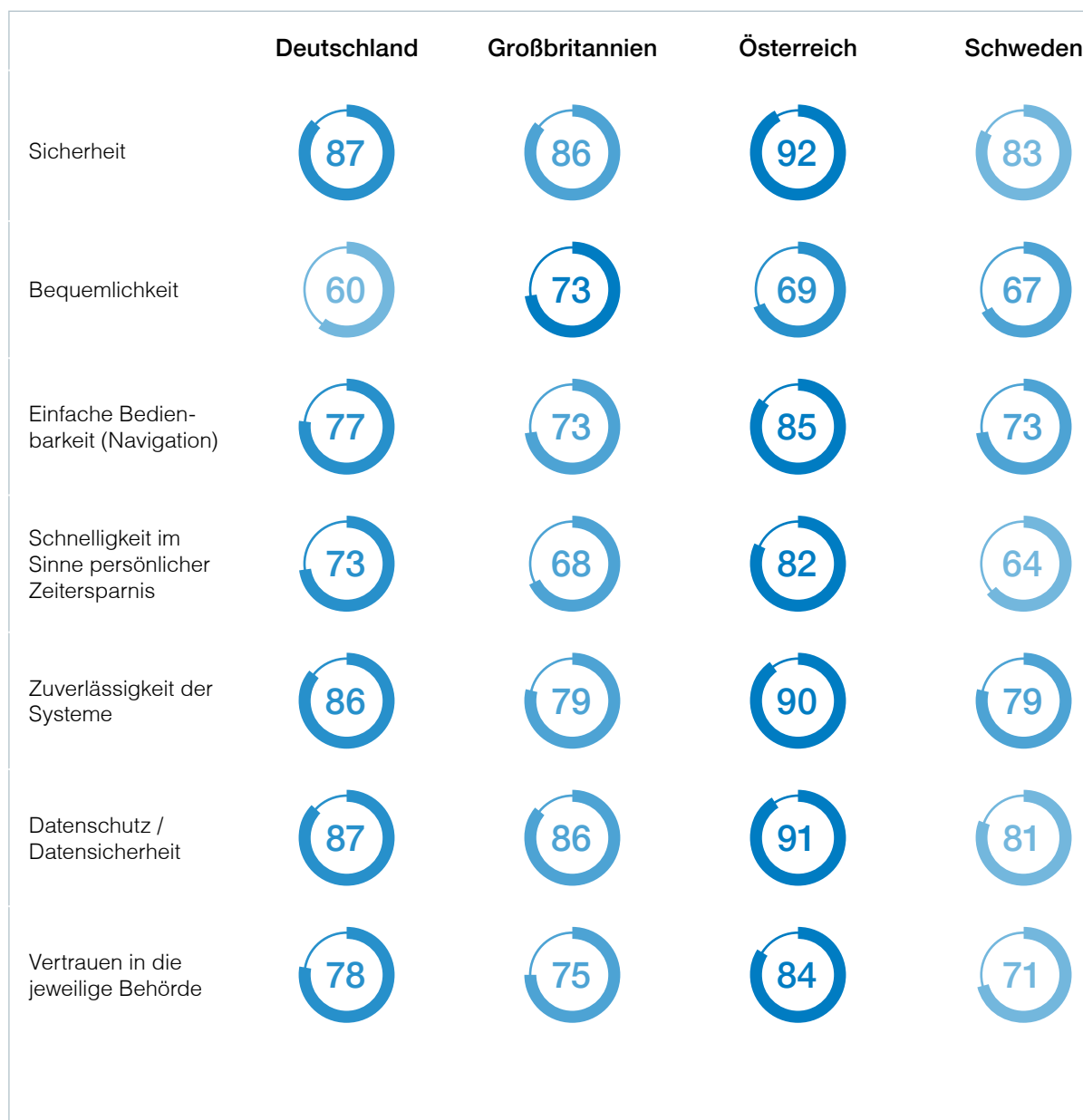
Elektronische Formulare (HELP.gv.at)

In *Österreich* werden auf der Plattform HELP.gv.at die Bürger über Amtswege in Österreich informiert und auch teilweise deren elektronische Erledigung ermöglicht. Für elektronische Formulare zeigt sich, dass bereits drei von fünf Befragten diesen Service kennen und schon über ein Drittel der Internetnutzer auf diesen Service zurückgegriffen haben.

Unternehmensservice (USP.gv.at)

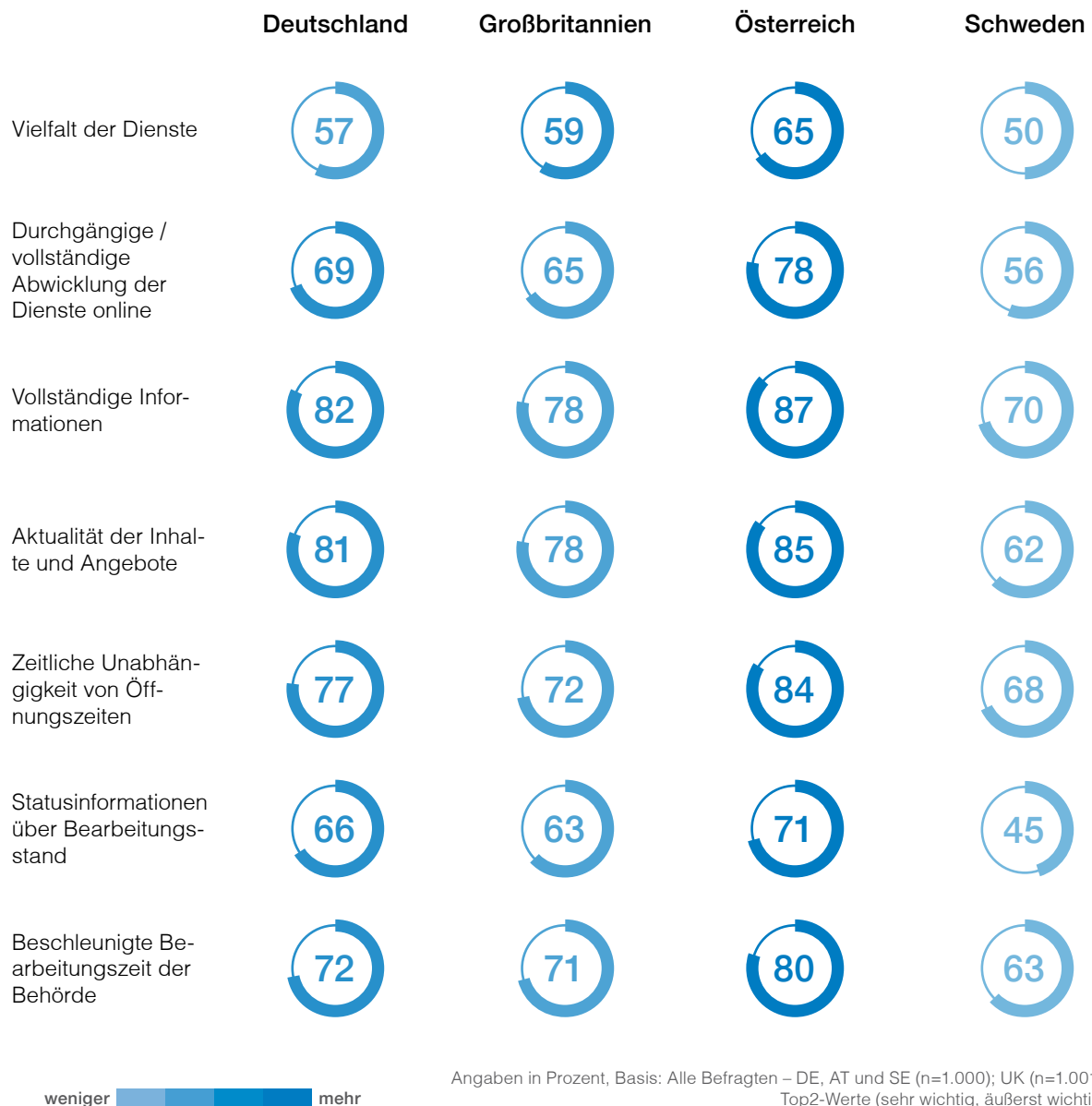
Eine sehr geringe Nutzung wird beim Unternehmensservice in *Österreich* deutlich. Die Plattform USP.gv.at, die zum Ziel hat, nützliche Informationen zu unternehmensrelevanten Themen zu liefern, ist derzeit erst 14 Prozent der Internetnutzer bekannt und erst von fünf Prozent der Befragten auch genutzt worden.

Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government



Sicherheit steht – wie in vielen anderen Bereichen auch – bei E-Government-Angeboten an vorderster Stelle. Die wichtigsten drei Kriterien bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen sind für Onliner allgemeine Sicherheit, Datensicherheit sowie Zuverlässigkeit. Rund vier von fünf Befragten

sind diese Punkte sehr oder sogar äußerst wichtig. Eine noch größere Bedeutung kommt diesen Kriterien bei aktuellen Nutzern von E-Government-Diensten zu: 90 Prozent der Nutzer erachten die Kriterien Sicherheit, Datensicherheit im Speziellen und Zuverlässigkeit der Systeme im Allgemeinen



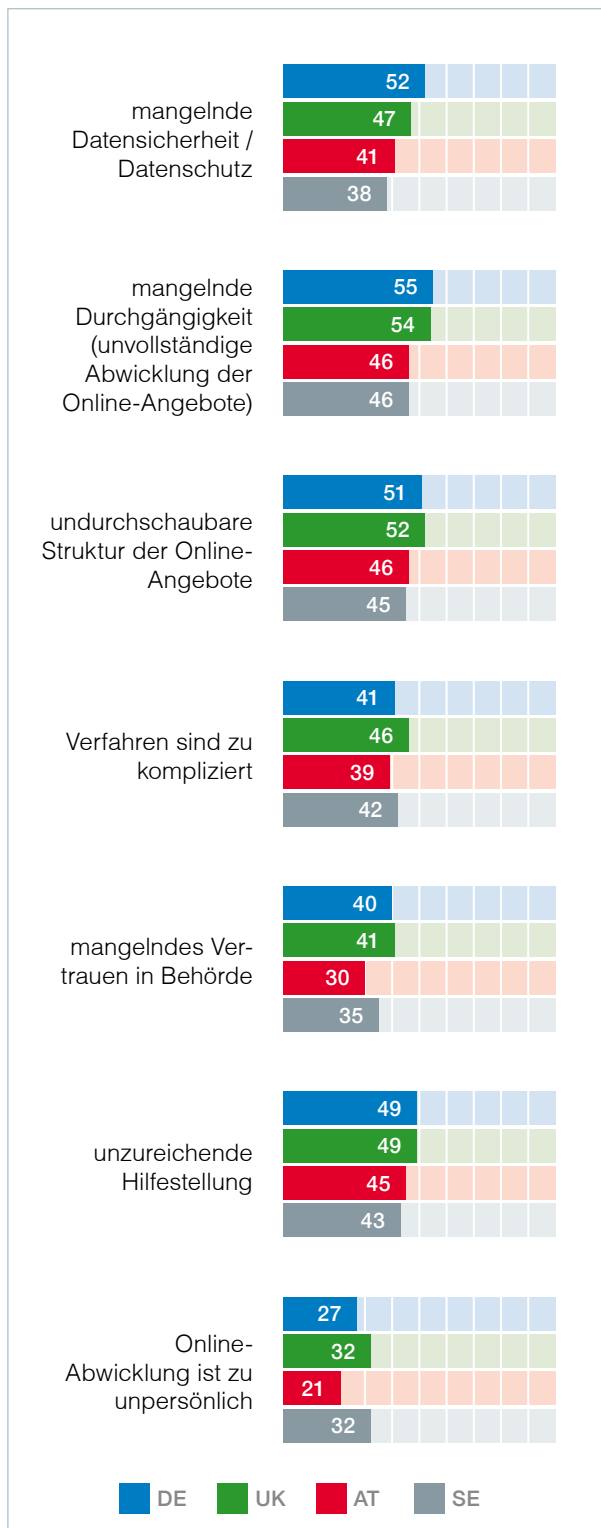
als sehr bzw. äußerst wichtig. Zusätzlich zu den eher technischen Aspekten sind für Internetnutzer bei E-Government-Diensten vor allem auch inhaltliche Aspekte, wie Vertrauen in die jeweilige Behörde, die Vollständigkeit und die Aktualität der verfügbaren Informationen, von großer Bedeutung.

Obwohl Bequemlichkeit als weniger wichtig angesehen wird, hat dieser Faktor Einfluss auf die Nutzung von E-Government, wie die Ergebnisse auf der folgenden Seite illustrieren.

Nutzungsbarrieren / Datenschutzbedenken

Nutzungsbarrrieren von Online-Behördendiensten

Angaben in Prozent, Basis: Alle Befragten – DE, AT und SE (n=1.000); UK (n=1.001), Top2-Werte (trifft eher zu, trifft voll und ganz zu)



Die Barrieren, die eine (intensivere) Nutzung von E-Government-Dienstleistungen verhindern, sind sehr vielfältig. Im Ländervergleich zeigt sich jedoch, dass Internetnutzer in den befragten Ländern sehr ähnliche Punkte genannt haben.

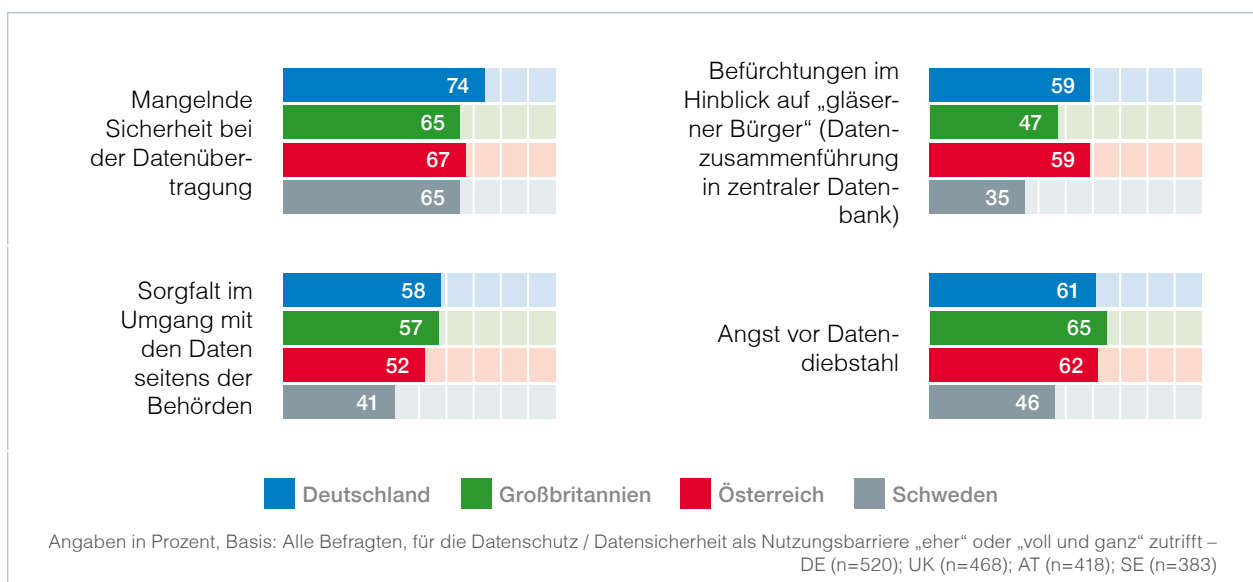
Mangelnder Datenschutz bzw. Angst um die Datensicherheit sowie Medienbrüche bei vielen Online-Angeboten sind die Hauptbarrieren für Internetnutzer. Vergleicht man die Ergebnisse mit den als wichtig erachteten Aspekten zur Abwicklung von Behördengängen, so wird deutlich, dass gerade die Punkte Sicherheit und Datenschutz derzeit noch nicht hinreichend erfüllt sind. Es zeigt sich, dass vor allem Internetnutzer in Deutschland sehr großen Wert auf Sicherheit legen. Mit 52 Prozent wird ein Mangel an Datensicherheit in Deutschland am deutlichsten als Nutzungshindernis genannt. Doch auch in Großbritannien mit 47 Prozent, in Österreich mit 41 Prozent und in Schweden mit 38 Prozent sehen die Befragten Sicherheit als entscheidend an.

Zusätzlich tragen die Undurchschaubarkeit von Angeboten sowie die komplexen Verfahren dazu bei, dass E-Government-Dienste von Internetnutzern gemieden werden. Zudem fühlen sich Internetnutzer in allen vier Ländern unsicher bei der Nutzung von E-Government-Diensten und geben an, dass Hilfestellungen unzureichend durch die entsprechenden Behörden zur Verfügung gestellt werden. Für jeden dritten Internetnutzer in Schweden und Großbritannien stellt der Punkt, dass die Online-Abwicklung von E-Government-Diensten zu unpersönlich ist, eine zusätzliche Hürde dar.

Bei der Betrachtung der Altersgruppen zeigt sich: Vor allem für die jüngeren Internetnutzer, d.h. für Befragte bis 34 Jahre, ist die größte Barriere, dass derzeit noch keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich ist.



Bedenken im Hinblick auf Datenschutz / Datensicherheit



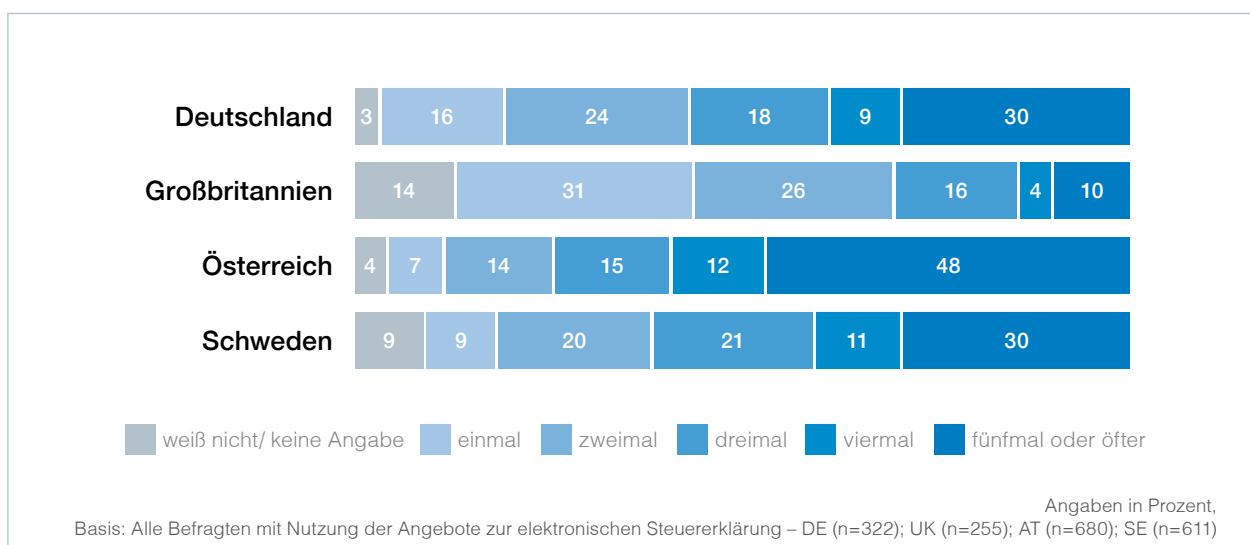
Wie bereits aufgezeigt, ist eine wesentliche Barriere zur Nutzung von E-Government-Angeboten das Thema Datenschutz / Datensicherheit. In Deutschland sind die Befürchtungen in dieser Hinsicht im Vergleich mit den anderen Ländern am größten. Die Befürchtungen im Hinblick auf mangelnde Sicherheit der Datenübertragung werden von allen Befragten am häufigsten genannt, dicht gefolgt von einer generellen Angst vor Datendiebstahl. Die Angst vor dem „gläsernen Bürger“, d.h. dem Zusammenführen von Daten in einer zentralen Datenbank, wurden in Deutschland und Österreich von drei Fünftel der Befragten genannt.

Je älter, desto größer die Befürchtungen: Bei Personen ab 55 Jahren haben drei von vier Befragten in Deutschland diese Bedenken geäußert, jedoch nur 57 Prozent der Befragten von 35 bis 54 Jahren. Bei den jüngeren Befragten reduziert sich dieser Anteil dabei nochmals – hier gibt nur jeder Zweite an, sich deshalb zu sorgen. Auch beim sorgfältigen Umgang der Behörden mit persönlichen Daten sind es vor allem Personen ab 55 Jahren, die hier Bedenken haben. Ein ganz anderes Bild zeigt sich bei der technischen Datensicherheit – hier sind es vor allem die jüngeren Nutzer, die sich besorgter zeigen.

Nutzung und Vorteile der elektronischen Steuererklärung



Nutzungshäufigkeit der elektronischen Steuererklärung



Die elektronische Steuererklärung ist das E-Government-Angebot, das von den meisten Internetnutzern gekannt und auch eingesetzt wird. Der Anteil der Nutzer variiert dabei zwischen 26 Prozent in Großbritannien und 67 Prozent in Österreich. Betrachtet man die Häufigkeit der Angebotsnutzung, so zeigt sich, dass rund ein Drittel in Deutschland und Schweden und jeder Zweite in Österreich fünfmal oder häufiger die elektronische Steuerklärung

eingesetzt haben. Die Entscheidung für die Nutzung kann sehr unterschiedliche Gründe haben – inwiefern Zeitersparnis, Reduktion von Fehlerquellen, Kostenersparnis und eine höhere Effektivität Einfluss haben, wird auf der nächsten Seite dargelegt. Die Ergebnisse zeigen: Wer bereits Erfahrungen mit der elektronischen Steuererklärung gesammelt hat, ist von den Vorteilen überzeugt.

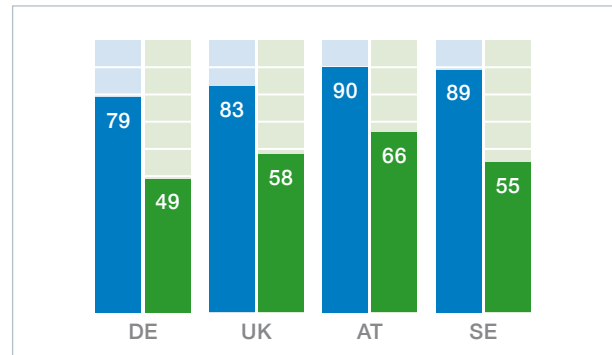
Vorteile der elektronischen Steuererklärung

Basis: Alle Befragten mit Kenntnis bzw. Nutzung der elektronischen Steuererklärung – DE (Nichtnutzer n=247; Nutzer n=322); UK (Nichtnutzer n=244; Nutzer n=255), AT (Nichtnutzer n=141; Nutzer n=680); SE (Nichtnutzer n=136; Nutzer n=611), Top3-Werte (trifft eher zu, trifft zu, trifft voll und ganz zu)

Einkommensteuererklärung schneller ausfüllen

Angaben in Prozent ■ Nutzer ■ Nichtnutzer

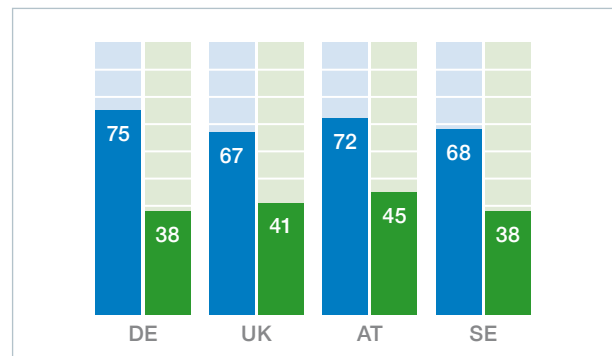
Internetnutzer, die bereits Erfahrung mit der elektronischen Steuererklärung sammeln konnten, sind von der Schnelligkeit überzeugt. Bei den Nutzern ohne Erfahrung zeigt sich, dass erst jeder Zweite sich vorstellen kann, dass dadurch die Einkommensteuererklärung schneller ausgefüllt werden kann.



Fehlerquellen bei der Steuererklärung reduzieren

Angaben in Prozent ■ Nutzer ■ Nichtnutzer

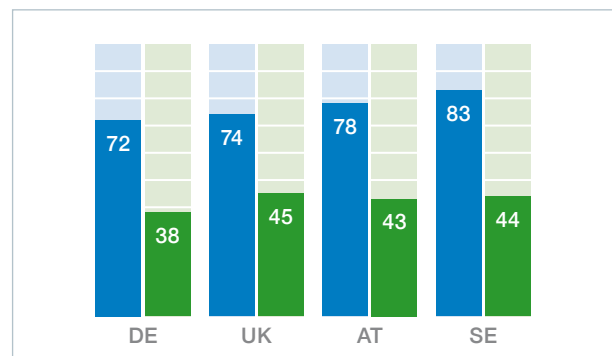
Vor allem deutsche Nutzer sind davon überzeugt, dass sie durch den Einsatz der elektronischen Steuererklärung (ELSTER) Fehlerquellen vermeiden können (75 Prozent). Aber auch in den anderen drei Ländern sehen rund zwei Drittel der Nutzer dies als Vorteil an.



Effektivität beim Ausfüllen der Einkommensteuererklärung erhöhen

Angaben in Prozent ■ Nutzer ■ Nichtnutzer

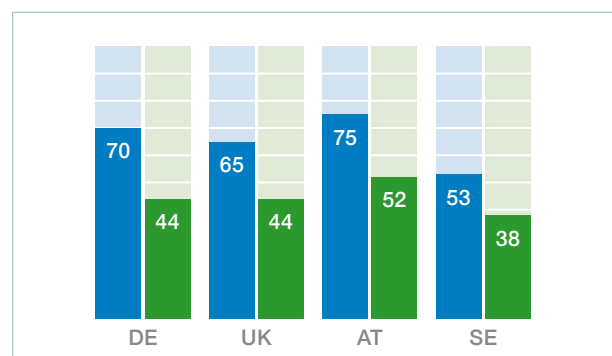
Nach der Effektivität gefragt, zeigt sich, dass vor allem Personen ohne konkrete Anwendungserfahrungen noch sehr zurückhaltend sind – lediglich zwei von fünf Internetnutzern sehen Effektivität als Vorteil der elektronischen Steuererklärung an.



Steuererklärung zu geringeren Kosten anfertigen

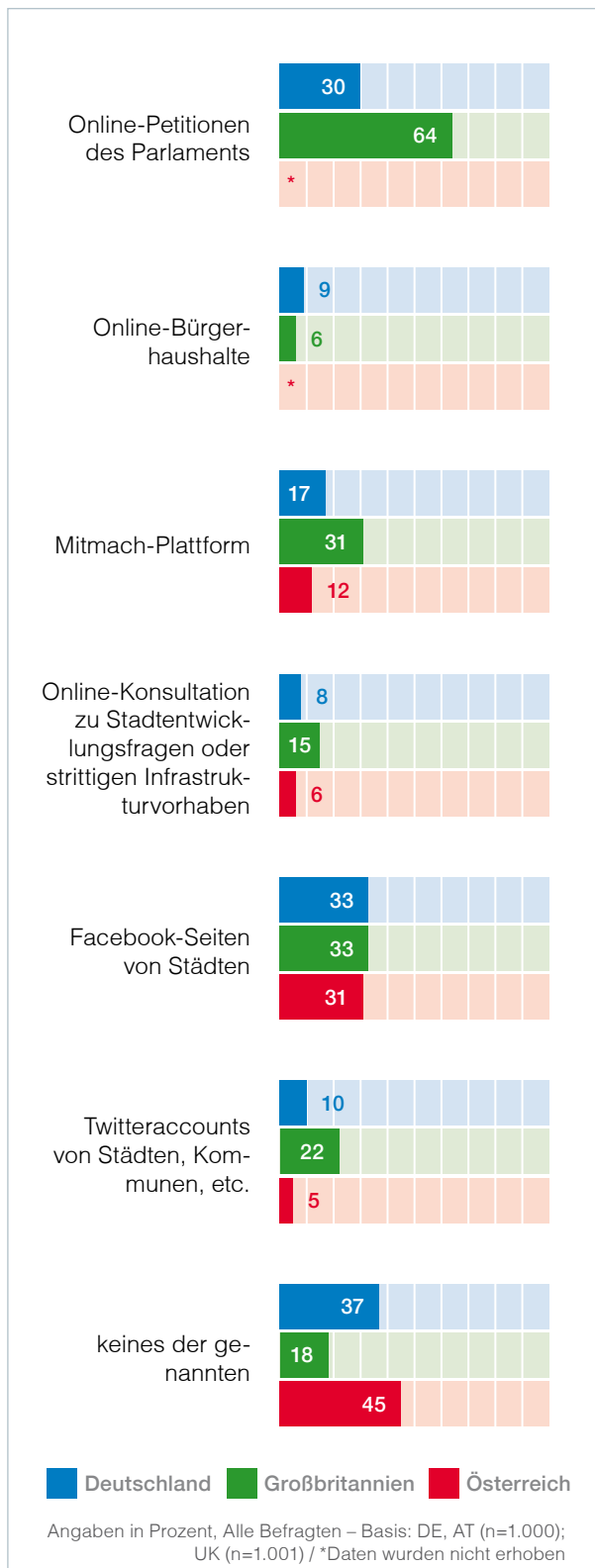
Angaben in Prozent ■ Nutzer ■ Nichtnutzer

Bei der Kostenersparnis gibt es die geringste Differenz zwischen Personen mit und Befragten ohne konkrete Anwendungserfahrung. Während die Anwender bei der Kostenersparnis zurückhaltend sind, haben Nichtnutzer sehr hohe Erwartungen hinsichtlich einer Einsparung der Kosten.



E-Participation

Bekanntheit von Online-Beteiligungsinitiativen



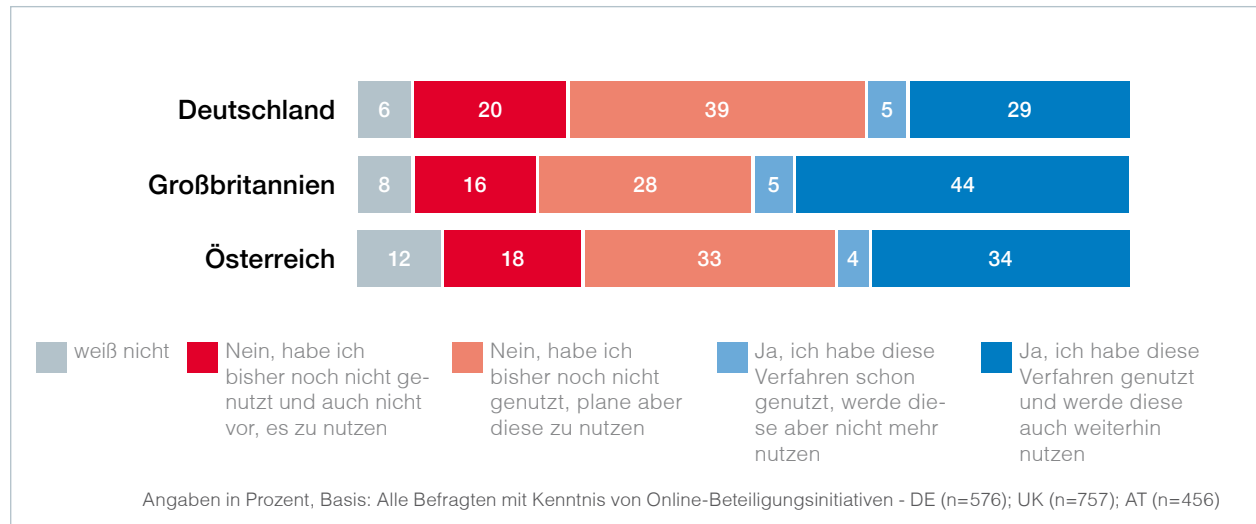
Durch das Internet kann jegliche Form der Bürgerbeteiligung erleichtert oder ergänzt werden. Immer mehr öffentliche Stellen haben dies erkannt und bieten Online-Beteiligungsmöglichkeiten. Beispielsweise Maerker Brandenburg, eine Plattform, bei der Bürger ihrer Gemeinde per Internet schnell und einfach u.a. Infrastrukturschäden melden können. Aber auch Online-Bürgerhaushalte sind schon in mehreren Städten zu finden, z.B. Köln oder Berlin.

Die Studie macht jedoch deutlich, dass die Kenntnis zur Online-Beteiligung in Deutschland, Großbritannien und Österreich derzeit sehr unterschiedlich ist: Während in Großbritannien rund zwei Drittel der Internetnutzer bereits Online-Petitionen kennen, ist es in Deutschland erst jeder Dritte. Eine noch geringere Kenntnis ist bei erwähnten Mitmach-Plattformen zu sehen, auf denen man Schäden öffentlicher Infrastruktur melden kann. Während in Großbritannien schon jeder dritte Befragte angibt, diese Möglichkeiten zu kennen, ist in Deutschland (17 Prozent) und Österreich (12 Prozent) die Wahrnehmung noch sehr gering.

In den Ergebnissen zeigt sich, dass soziale Netzwerke im öffentlichen Sektor angekommen sind: Jeder dritte Internetnutzer kennt Facebook-Profile von Städten. In Deutschland und Großbritannien sind es 45 bzw. 49 Prozent der unter 35-Jährigen. In Österreich ist die Bekanntheit etwas moderater – nur 37 Prozent der jüngeren Befragten kennen diese Angebote.

Es wird deutlich, dass bei der Kenntnis von Online-Beteiligungsinitiativen noch erheblicher Nachholbedarf besteht: In Österreich kennen 45 Prozent der Internetnutzer derzeit noch keine Initiative im Bereich Online-Beteiligung. Ein ähnlicher Kenntnisstand ist in Deutschland zu finden (37 Prozent). Lediglich Großbritannien hat hier eine gewisse Vorreiterrolle: Vier von fünf Internetnutzern kennen mindestens eine Online-Beteiligungsinitiative.

Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen



Bei Online-Beteiligungsinitiativen ist großes Potenzial und Interesse für die Dienste vorhanden. Vier von zehn Internetnutzern in Deutschland, die diese Bürgerbeteiligungen kennen, wollen diese auch zukünftig nutzen; jeder Dritte hat mindestens einen der aufgeführten Dienste bereits genutzt und wird diesen auch zukünftig nutzen. Ein ähnliches Bild zeigt sich für österreichische Internetnutzer: 33 Prozent planen die Nutzung, 34 Prozent der Nutzer werden diese Verfahren auch zukünftig weiter nutzen. In Großbritannien ist neben der Kenntnis der verschiedenen Angebote auch bei der Nutzung ein kleiner Vorsprung zu sehen: Fast jeder zweite Internetnutzer, der Onlinebeteiligungsverfahren kennt,

hat diese bereits genutzt. Die Ergebnisse zeigen, dass die Befragten in den drei Ländern unterschiedliche Gründe dafür haben, Angebote nicht zu nutzen: Rund 39 Prozent der Befragten in Deutschland und Österreich hatten bisher keine Gelegenheit für Online-Beteiligung – in Großbritannien wird dies von 29 Prozent der Befragten angegeben. Fehlt der Mehrwert dieser Dienste war bisher für 42 Prozent der deutschen, aber nur für 34 Prozent der österreichischen und 22 Prozent der Befragten aus Großbritannien entscheidend. Fehlendes Interesse ist der am häufigsten genannte Grund in Großbritannien mit 47 Prozent – in Deutschland gilt dies nur für jeden vierten Befragten.

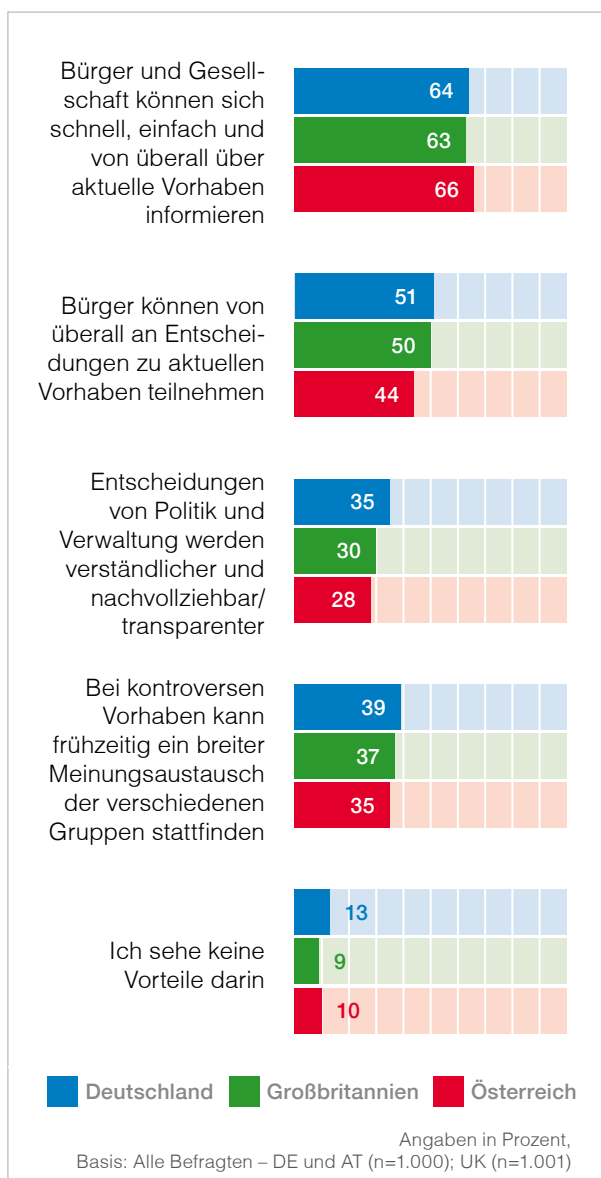
Weitere Online-Beteiligungsinitiativen in Österreich

Für Österreich wurden weitere Initiativen untersucht:

Stadtwikis - d.h. spezielle Plattformen, wie z.B. Wikipedia, mit Informationen zu bestimmten Städten: Diese Initiativen sind in Österreich bereits rund 20 Prozent der Onliner bekannt. Bei Frauen ist die Kenntnis etwas höher als bei den männlichen Internetnutzern (21 Prozent bzw. 18 Prozent).

Facebook-Seiten und Twitteraccounts von HELP.gv.at: HELP ist eine behördenübergreifende Plattform, die über Amtswege in Österreich informiert und teilweise deren elektronische Erledigung ermöglicht. Die Ergebnisse zeigen, dass die Bemühungen in sozialen Netzwerken derzeit noch nicht weit verbreitet sind. Lediglich zehn Prozent der Befragten haben von dieser Initiative gehört.

Vorteile der Online-Bürgerbeteiligung



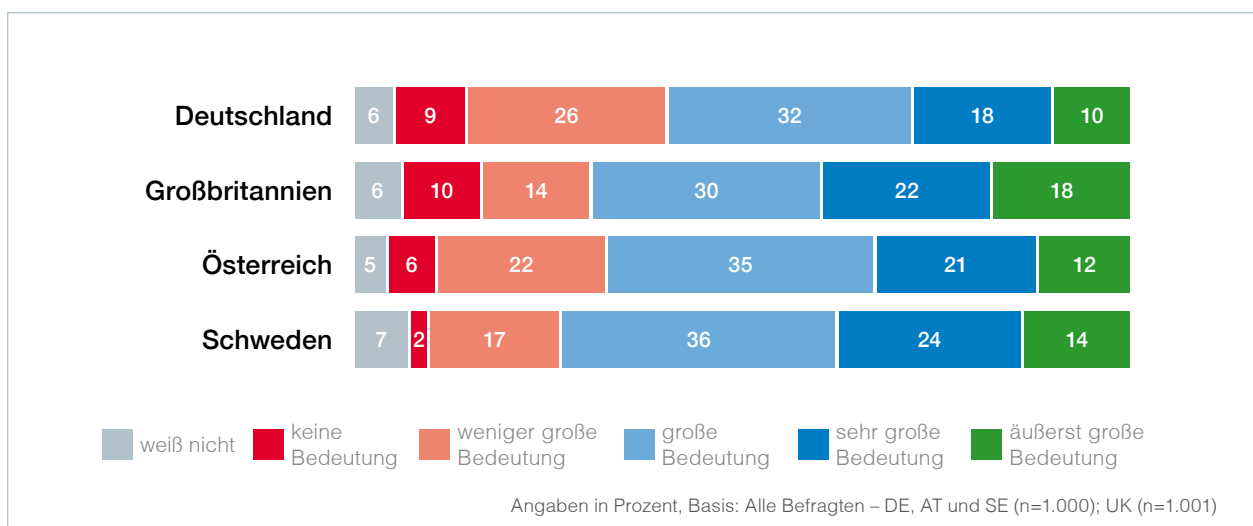
Die Bürgerbeteiligung über das Internet zeigt aus politischer Sicht viele Vorteile, z.B. wird die Qualität und Legitimation von Entscheidungen durch eine aktivere Beteiligung der Bürger an Entscheidungsprozessen vergrößert; zudem können Bürger enger an das politische System gebunden werden.

Ziel dieser Studie ist es, die Nutzerperspektive zu verdeutlichen. Folglich soll hier näher auf die zentralen Vorteile aus Bürgersicht eingegangen werden: Über 60 Prozent geben an, dass der Zugriff auf Informationen zu aktuellen Vorhaben jederzeit und an jedem Ort einen wesentlichen Vorteil darstellt. Aber vor allem auch die Möglichkeit, eine aktive Rolle zu haben und aktiv an aktuellen Entscheidungen und Vorhaben teilnehmen zu können, wird von jedem zweiten Befragten als wesentlich angesehen. Der frühzeitige Austausch bei kontroversen Vorhaben zwischen verschiedenen Meinungsgruppen wird an dritter Stelle genannt. Hier ist beispielsweise an Projekte wie Bahnhofsumbauten oder Flugstreckenplanungen zu denken.

Bei Betrachtung der Ergebnisse zeigt sich, dass die Befragten aus allen drei Ländern sich bei den Punkten weitgehend einig sind. Dennoch wurde deutlich, dass vor allem in Deutschland und Österreich die Internetnutzer nur über eine eingeschränkte Kenntnis der Initiativen verfügen (vgl. Seite 23).

Mobile Government

Zukünftige Bedeutung mobiler Endgeräte für E-Government

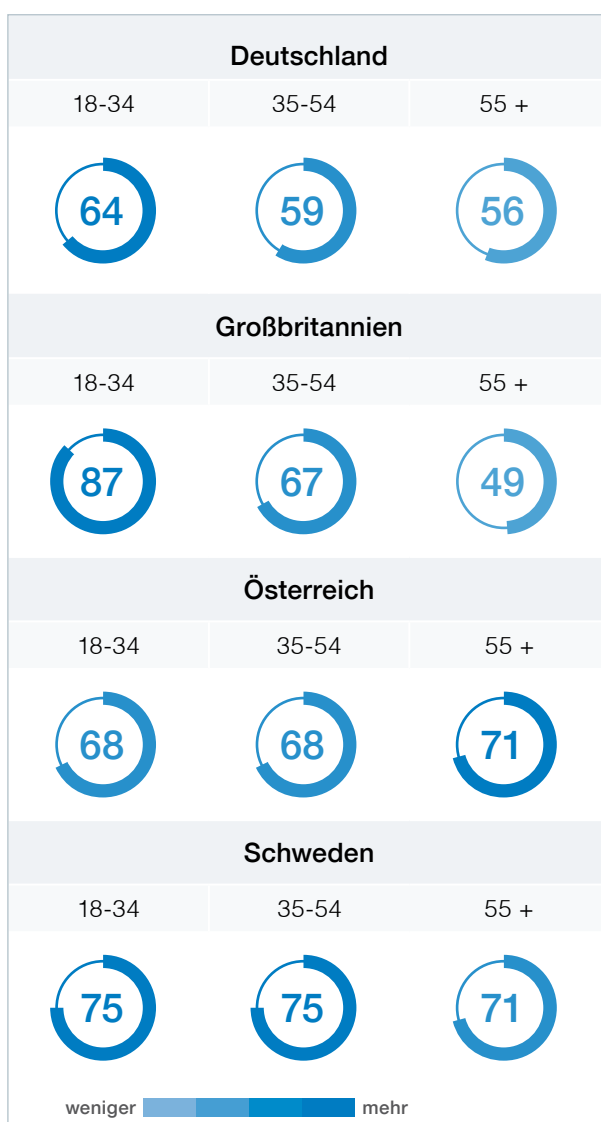


Mobile Endgeräte nehmen einen immer größeren Stellenwert in unserem Alltag ein. Dies wird deutlich, wenn man die Verbreitung von Smartphones innerhalb der letzten zwölf Monate betrachtet: In Deutschland hat laut einer aktuellen Analyse bereits jeder Dritte ab 14 Jahren ein mobiles Endgerät; 2010 verfügte jeder Fünfte über ein Smartphone. Doch nicht nur Smartphones treiben den Markt – auch immer mehr Tablet-Computer sind seit der Einführung des iPad 2010 in der Bevölkerung zu finden. Mit der Verbreitung der Geräte nehmen auch die Anwendungsmöglichkeiten zu: Mobiles Einkaufen (M-Commerce), unterwegs Bankgeschäfte erledigen (Mobile Banking) oder auch mit dem Smartphone bezahlen (Mobile Wallet). Einhergehend mit

diesen Entwicklungen wurde in der Studie untersucht, welche Rolle mobile Endgeräte zukünftig im Bereich E-Government spielen werden. Die Bedeutung der E-Government-Nutzung über mobile Endgeräte wird ansteigen, darüber sind sich die Befragten einig. Während in Deutschland 2010 noch 41 Prozent der Onliner dem mobilen Endgerät eine große zukünftige Bedeutung für das E-Government vorausgesagt haben, sind es 2011 bereits 60 Prozent. Eine ähnlich positive Entwicklung erwarten auch die Befragten in den weiteren drei Ländern: In Großbritannien und Österreich sehen rund 70 Prozent der Onliner eine zunehmende Bedeutung für E-Government, in Schweden sind es bereits drei Viertel der Internetnutzer.

Zukünftige Bedeutung mobiler Endgeräte nach Altersgruppen

Angaben in Prozent, Basis: Alle Befragten – DE, AT und SE (n=1.000); UK (n=1.001), Top3-Werte (große Bedeutung, sehr große Bedeutung, äußerst große Bedeutung)



Wie bereits aufgezeigt, ist die Mehrheit der befragten Internetnutzer davon überzeugt, dass mobile Endgeräte eine zunehmende Rolle im E-Government spielen werden. Eine Analyse der Befragten aufgrund von Soziodemographika zeigt dabei folgendes Ergebnis:

Mindestens zwei Drittel aller Befragten unter 35 Jahre sind davon überzeugt, dass mobile Endgeräte bei E-Government in Zukunft an Bedeutung gewinnen werden. Die jüngere Generation in Großbritannien ist dabei führend mit 87 Prozent. Entgegen der Überzeugung der jüngeren Onlineer erwartet in Großbritannien lediglich jeder zweite Befragte über 54 Jahre, dass mobile Endgeräte zukünftig an Bedeutung gewinnen werden.

Die Tendenz, dass jüngere Befragte die Bedeutung von mobilen Geräten höher einschätzen, ist in Österreich nicht zu erkennen. Vielmehr sind es hier die älteren Internetnutzer, die die Rolle der Smartphones höher bewerten. Insgesamt zeigen die Ergebnisse, dass die Mehrheit der Onlineer davon überzeugt ist, dass E-Government-Angebote zukünftig auch mobil genutzt werden. Somit müssen Behörden sicherstellen, dass Angebote nicht nur im Internet erreichbar sind – vielmehr muss gewährleistet werden, dass diese auch auf die Nutzung mobiler Endgeräte zugeschnitten sind.

Ansprechpartner

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Daniel Ott, Initiative D21 e.V.

Telefon 030 5268722-55, daniel.ott@initiated21.de

Projektleitung und Redaktion

Prof. Dr. Helmut Krcmar, ipima

Telefon 089 289-19532, krcmar@ipima.de

Dr. Petra Wolf, ipima

Telefon 089 289-19503, petra.wolf@ipima.de

Dr. Malthe Wolf, TNS Infratest GmbH

Telefon 089 5600-1133, malthe.wolf@tns-infratest.com

Kerstin Dirtheuer, TNS Infratest GmbH

Telefon 089 5600-1071, kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com

Impressum

Herausgeber

Initiative D21 e.V.

Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin

www.initiated21.de

Institute for Public Information Management (ipima)

c/o fortiss An-Institut der Technischen Universität München

Guerickestrasse 25, 80805 München

www.ipima.de

Partner

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen

www.stmf.bayern.de

Zweckverband Kommunale Informationsverarbeitung

Baden-Franken

www.kivbf.de

Bundesministerium des Inneren

www.bmi.de

Alcatel-Lucent Stiftung für Kommunikationsforschung

www.stiftungaktuell.de

IDG Business Media GmbH

www.idg.de

Technische Universität München - Lehrstuhl für

Wirtschaftsinformatik

www.winfobase.de

Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH (RZRS)

www.kdrs.de

fortiss An-Institut der Technischen Universität München

www.fortiss.org

TNS Infratest GmbH

www.tns-infratest.com

CSC Deutschland Solutions GmbH

www.csc.com/de

Gestaltung und Produktion

Gordon Albrecht

www.newwww.de

Druck

altmann-druck GmbH

www.altmann-druck.de

