

# eGovernment MONITOR 2016

Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich



## Premium Partner

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,  
für Landesentwicklung und Heimat



**egovernment**  
schweiz-suisse-svizzera



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

## Schirmherr



## Partner

DIGITALES ÖSTERREICH



## Unterstützer



fortiss



KANTAR TNS



# Inhalt

Vorworte	3
Zentrale Ergebnisse im Überblick	6
Nutzung von E-Government-Angeboten	8
Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren E-Government-Angebot	10
Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Bürgerinformationsdiensten	12
Nutzungsbarrieren und Datenschutzbedenken	16
Alter, Bildung und Geschlecht im Vergleich	18
Deutschland – Digitale Ausweisdokumente	20
Österreich – Digitale Ausweisdokumente	24
Mobile Government	26
Open Government	28
Studiensteckbrief	30
Impressum	31



**Hannes Schwaderer**

Präsident der Initiative D21 //  
Mitglied der Geschäftsleitung der Intel Deutschland GmbH

## Vorsichtige Schritte Richtung Erfolg

› Die Zahlen des eGovernment MONITORs zeigen ein ernüchterndes Lagebild zur E-Government-Nutzung: Nicht einmal jeder Zweite nutzt entsprechende Angebote in Deutschland. Auf den ersten Blick tut sich nicht viel, denn mangelnde Bekanntheit der digitalen Verwaltungsangebote ist und bleibt der Haupthinderungsgrund für eine Nutzung. Werden E-Government-Angebote wahrgenommen, bleibt die Zufriedenheit leider oftmals aus und verhindert, dass Angebote nochmals wahrgenommen oder gar weiterempfohlen werden. Dadurch bleiben sie weiter kaum bekannt – ein Teufelskreis.

Schaut man sich die Ergebnisse jedoch im Einzelnen an, machen sie auch Mut und motivieren zum chancenorientierten Gestalten. Viele Bedenken konnten im letzten Jahr genommen werden, das Vertrauen in Behörden und Verwaltung hat zugenommen und Gründe, E-Government nicht zu nutzen, verloren an Relevanz. Die Zahlen zeigen, die Bedenken zu Datenschutz und Datensicherheit sind in Deutschland um fast 20 Prozent gefallen und so niedrig wie nie zuvor.

Die hohe Anzahl der geplanten Nutzungen weist deutlich daraufhin: Die deutschen Onliner wollen eine digitale Verwaltung. Bedenkt man dabei, dass die Gruppe der Onliner knapp 80 Prozent der deutschen Bevölkerung ausmacht (Quelle: D21-Digital-Index 2015), wird die Notwendigkeit für einen weiteren Ausbau von leistungsfähigen, bedarfsorientierten und nutzerfreundlichen E-Government-Anwendungen überdeutlich. Wenn Bedarf und Angebot übereinstimmen, Angebote gut beworben werden und die Nutzenden zufrieden sind, wird E-Government auch in Deutschland erfolgreich sein. Das deutet sich heute schon darin an, dass in Deutschland zwar insgesamt weniger Menschen E-Government-Angebote nutzen, aber: Die, die sie nutzen, tun es zum Teil sogar häufiger als Österreicher und Schweizer, die traditionell ein hohes E-Government-Nutzungslevel haben.

Neben den E-Government-Nutzenden dürfen die Mitarbeitenden des Verwaltungsapparates nicht vergessen werden. Eine erfolgreiche digitale Transformation kann nur gelingen, wenn auch die, die es im Berufsalltag umsetzen und anwenden müssen, mit Schulungen und professionellem IT-Support unterstützt werden. Leider werden diese Maßnahmen bisher nicht hinreichend ergriffen.

Gute, medienbruchfreie Online-Angebote entlasten Behörden wie Bürgerinnen und Bürger. Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und eine Automatisierung der gängigen Prozesse ermöglichen effiziente und flexible Abläufe, die Verwaltungsmitarbeitenden können sich mehr auf die beratungsintensiven Fälle konzentrieren. Es gibt keinen Zweifel: E-Government trägt maßgeblich zur Modernisierung und Effizienzsteigerung des oft behäbig wirkenden deutschen Verwaltungsapparates bei.

Mit der Initiative D21 ist es unser Anliegen, diese Entwicklung chancenorientiert gemeinsam mit unseren Mitgliedern und Partnern aus Politik, Verwaltung, Wirtschaft und Zivilgesellschaft zu gestalten. Das Lagebild des eGovernment MONITORs ist somit für uns – und für Sie – wieder Orientierung für weitere Schritte. •

*Hannes Schwaderer*



Prof. Dr. Helmut Krcmar

Scientific Director // Institute for Public Information Management – ipima

## Sich nicht selbst im Wege stehen!

› In den letzten fünf Jahren hat die Verwaltung einiges in die Wege geleitet, um die eigene Digitalisierung voranzubringen. Durch den IT-Staatsvertrag wurde 2010 der IT-Planungsrat geschaffen, um die Zusammenarbeit zwischen Bund und Ländern zu verbessern. Im gleichen Jahr wurde der elektronische Personalausweis eingeführt, um Verwaltungsleistungen sicher online anbieten zu können. Seit 2013 verpflichtet das E-Government Gesetz die Verwaltung dazu, digital mit Bürgerinnen und Bürgern und Unternehmen kommunizieren zu können, Akten elektronisch zu führen und Daten maschinenlesbar zur Verfügung zu stellen. Schließlich sind seit 2014 Grundsätze zur Digitalpolitik in der Digitalen Agenda formuliert.

Gleichzeitig zeigen die diesjährigen Ergebnisse des eGovernment MONITORs, dass die Empfänglichkeit der Bürgerinnen und Bürger für E-Government-Angebote vorhanden ist und weiter zunimmt. Das Vertrauen ist (inzwischen) da und das Interesse, digitale Angebote zu nutzen, steigt. Dort, wo es passiert, steigt sogar die Zufriedenheit. Vielleicht liegt die stagnierende Nutzung in Deutschland nicht (nur) am Zögern der Bevölkerung?

Deshalb: „Sich nicht selbst im Wege stehen!“, muss die Devise lauten. Die Verwaltung hat es in der Hand, mit komfortablen, durchgängigen Online-Anwendungen, die Bürgerinnen und Bürger (und Unternehmen) für sich zu begeistern. Sie sind empfänglich für Neues und die Verwaltung tut gut daran, Experimente zu wagen, um die Potenziale der Digitalisierung voll auszuschöpfen!

Der Eindruck, die Verwaltung stünde der Digitalisierung ablehnend gegenüber, darf nicht weiter genährt werden. Die Erkenntnis des eGovernment MONITORs, dass den Bürgerinnen und Bürgern von der Verwaltung selbst abgeraten wird, die eID-Funktion des Personalausweises freischalten zu lassen, legt diese Sicht aber nahe.

Welche Rolle erfüllt der eGovernment MONITOR in diesem Kontext und was kann er leisten? Der MONITOR stellt den einzigen Feedbackkanal dar, der die Bürgerperspektive einnimmt, um Nutzung und Zufriedenheit mit E-Government auf breiter Basis an Politik und Verwaltung zu spiegeln. Unabhängigkeit ist bei einem Feedbackinstrument von hoher Bedeutung, um Glaubwürdigkeit zu erzielen, weshalb die Erhebung auf unabhängige Art und Weise und nach wissenschaftlichen Methoden geschieht. Zur Qualität gehört auch, eine Umfrage durchzuführen, die dem Anspruch gerecht wird, repräsentativ für die Internetbevölkerung zu „sprechen“ – nicht nur in Deutschland, sondern ebenso für die Nachbarn Österreich und Schweiz. Der Wert des MONITORs besteht inzwischen nicht mehr nur in der jährlichen Momentaufnahme, sondern auch in einem Kern unverändert gestellter Kernfragen, die einen Vergleich über die Jahre ermöglichen. So lassen sich Entwicklungen aufzeigen, die sonst nur schwer zu erkennen wären.

Auch wenn solch ein externes Controlling nur punktuell sein kann und von Performance-Messung wie es zum Beispiel die britische Regierung praktiziert ([www.gov.uk/performance](http://www.gov.uk/performance)) noch ein gutes Stück entfernt ist, erfüllt der eGovernment MONITOR nach einem halben Jahrzehnt mehr denn je eine wichtige Rolle.

Um als Feedbackinstrument zu funktionieren und diese Rolle auch in Zukunft erfüllen zu können, ist der eGovernment MONITOR selbst auf Feedback angewiesen. Unter #egovmon oder an [info@ipima.de](mailto:info@ipima.de) freuen wir uns auf Ihre Verbesserungsvorschläge, Anregungen und Kommentare. Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre! •

*Helmut Krcmar*



**Klaus Vitt**

Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik  
und Staatssekretär im Bundesministerium des Innern

## Digitalisierung der Verwaltung föderal und vernetzt denken

› Deutschland ist ein Hochtechnologie-Standort und eines der exportstärksten Länder der Welt. Wenn wir hier an der Weltspitze bleiben wollen, dann muss auch die Verwaltung ihren Beitrag dazu leisten. Im Bereich der Digitalisierung entwickeln einzelne Unternehmen eine erhebliche Dynamik. In der Verwaltung haben wir bei der Digitalisierung zwar Fortschritte erzielt, aber insgesamt sind wir bei weitem noch nicht da, wo wir eigentlich sein müssten.

Dass wir auf dem richtigen Weg sind, beweist der diesjährige eGovernment MONITOR auf erfreuliche Weise. Die Nutzung von digitalen Verwaltungsangeboten ist wieder gestiegen, auch wenn, nach dem Rückgang der Nutzung im Vorjahr, erst wieder der Wert von 2014 erreicht ist. Erfreulicherweise ist die Zufriedenheit mit den Angeboten deutlich gestiegen und auch das Vertrauen in die Vertraulichkeit und Sicherheit der übermittelten Daten wächst weiter.

Auch die Auffindbarkeit der Informationen und Dienste hat sich verbessert. Der Vergleich mit den ebenfalls untersuchten Online-Angeboten in Österreich und der Schweiz zeigt jedoch, dass hier noch deutlich Luft nach oben besteht. Denn noch immer ist in Deutschland häufig nicht klar erkennbar, welche Leistung auf welchem Portal angeboten wird.

Nur wenn es uns gelingt, die Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung attraktiver und einfacher zugänglich zu machen, können und werden die Kundinnen und Kunden der Verwaltung ihre Verwaltungsanliegen digital erledigen. Dafür müssen die Online-Angebote einen direkten Nutzen für die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen erzeugen und sie müssen benutzerfreundlicher werden.

Dazu benötigen wir auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene:

- lebens- und unternehmenslagenorientierte Verwaltungsportale,
- eine intelligente Verknüpfung der Portale, das heißt die Abbildung der föderalen Struktur über die Portale und
- Servicekonten für Bürgerinnen und Bürger und Unternehmen.

Der Bund plant daher gemeinsam mit den Ländern und Kommunen, die bestehenden Verwaltungsportale intelligent zu verknüpfen. Die Nutzerinnen und Nutzer brauchen sich nur einmal anzumelden und werden dann auf das für das gewünschte Anliegen „zuständige“ Portal weitergeleitet. Zur einfacheren Abwicklung von Verwaltungsdienstleistungen werden außerdem Bürger- und Unternehmenskonten auf allen drei Ebenen angeboten und intelligent miteinander verknüpft.

Um einen solchen digitalen Service in Deutschland einheitlich anbieten zu können, ist ein föderal vernetztes Vorgehen notwendig. Bestehende IT-Lösungen von Bund, Ländern und Kommunen müssen von Beginn an in die Planung einbezogen werden. Daher hat der IT-Planungsrat das Thema „Portalverbund“ unter meinem Vorsitz zu einem seiner Arbeitsschwerpunkte für das Jahr 2016 gemacht. •

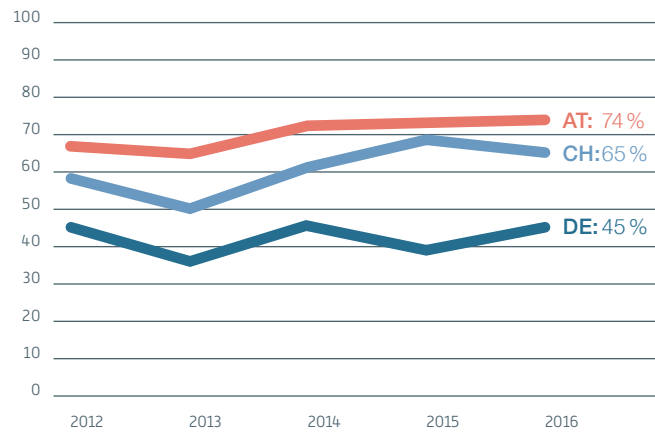
*Klaus Vitt*

# Zentrale Ergebnisse im Überblick

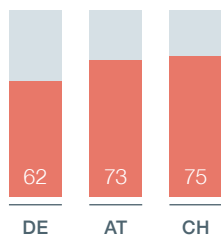


## E-Government-Nutzung in Deutschland steigt

Im vergangenen Jahr haben in Deutschland wieder etwas mehr Menschen E-Government genutzt, der Langfristrend bleibt über die Jahre gesehen jedoch konstant. Zum ersten Mal steigt das Nutzungsniveau ausschließlich in Deutschland, in Österreich bleibt es nahezu gleich, in der Schweiz geht es etwas zurück. (Vgl. S. 8)



## Deutsche und Österreicher zufrieden wie noch nie mit E-Government-Angeboten



Zuletzt waren in Deutschland und Österreich mehr Bürgerinnen und Bürger mit E-Government-Angeboten zufrieden als in den Jahren zuvor. Der Wert erreicht in beiden Ländern den Höchststand seit Erhebung der Studie. Die Schweiz verzeichnet noch immer die höchste Zufriedenheitsrate, wenngleich die Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr gesunken ist. (Vgl. S. 10-11)

## Open-Government-Angebote in Deutschland werden bekannter

Im Jahresvergleich zeigt sich, dass immer mehr Bürgerinnen und Bürger Open-Government-Angebote kennen. Die größte Steigerung zeigt sich bei der Kenntnis von Online-Konsultationen zu Stadtentwicklungsfragen oder strittigen Infrastrukturvorhaben, sie steigt von 7 auf 16 Prozent. (Vgl. S. 28-29)

**Open Data** 24 %  
+ 10 %-Punkte

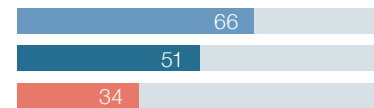
**Bürgerbeteiligung**  
(z. B. Petitionen) 22 %  
+ 5 %-Punkte

**Online-Konsultationen**  
zu Infrastruktur: 16 %  
+ 9 %-Punkte

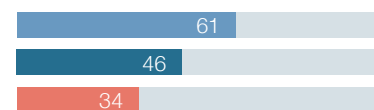
## Datenschutzbedenken gehen in allen Ländern deutlich zurück

Bedenken zu mangelnder Datensicherheit sowie Datenschutz stellen für die Befragten aller drei Länder eine weitaus geringere Barriere für eine intensivere E-Government-Nutzung dar als in den Vorjahren. 2016 werden in allen drei Ländern die niedrigsten Werte bei den Bedenken seit der Erfassung gemessen. Fragt man diejenigen mit entsprechenden Bedenken genauer, so zeigen sich „Angst vor Datendiebstahl“ und „mangelnde Informationen darüber, was mit den Daten passiert“ als größte Sorgen. [Vgl. S. 16-17]

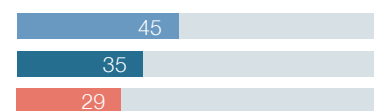
### Deutschland



### Österreich



### Schweiz



● 2014 ● 2015 ● 2016

## Trendbarometer

- Die Nutzung von E-Government steigt in Deutschland, bleibt aber weiterhin deutlich hinter dem Niveau der Vergleichsländer. In Österreich bleibt die Nutzung nahezu gleich, in der Schweiz sinkt sie leicht.
- Die Schweizer Onliner bleiben am zufriedensten mit E-Government-Angeboten, der Wert sinkt jedoch. Die Zufriedenheit in Deutschland und Österreich nimmt zu.
- Die Sorge um Datensicherheit und Datenschutz verliert in allen drei Ländern deutlich an Bedeutung und erreicht den niedrigsten Stand seit Erhebung der Studie.
- Open-Government-Angebote werden bekannter, die Nutzung bleibt jedoch auf geringem Niveau. Auffallend viele der Befragten planen in Zukunft eine Nutzung.
- Die Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises sowie De-Mail bleiben in Deutschland unbeliebt. Immer weniger Bürger und Bürgerinnen entscheiden sich für eine Freischaltung, Grund ist der unzureichende Nutzen.
- Behörden bieten bzgl. der Online-Ausweisfunktion nur wenig Unterstützung durch Information und Beratung, 16 Prozent der Befragten in Deutschland wurde gar von der Freischaltung durch Mitarbeitende der Behörden abgeraten.
- Der Bildungsgrad entscheidet maßgeblich über die E-Government-Nutzung; Geschlecht und Alter zeigen keinen Einfluss.

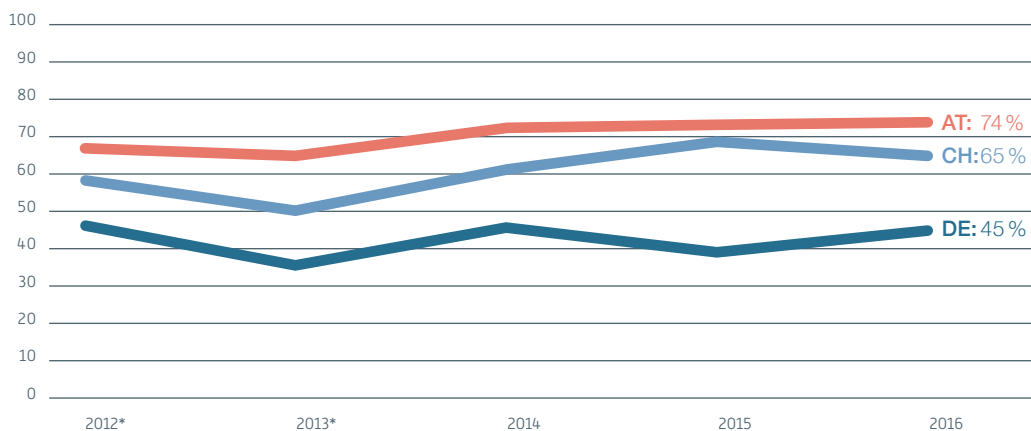


# Nutzung von E-Government-Angeboten

## E-Government-Nutzung steigt in Deutschland, bleibt jedoch insgesamt auf niedrigem Niveau

### ? Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Angaben in Prozent; \*2012/2013: Nutzen Sie bereits E-Government Angebote?



#### Österreich

2012: 67%  
2013: 65%  
2014: 72%  
2015: 73%  
**2016: 74%**

#### Schweiz

2012: 58%  
2013: 50%  
2014: 61%  
2015: 69%  
**2016: 65%**

#### Deutschland

2012: 45%  
2013: 36%  
2014: 45%  
2015: 39%  
**2016: 45%**

› Das E-Government-Angebot in Deutschland wird mit beträchtlichen Anstrengungen ausgebaut. Seit 2010 wirken Bund und Länder im IT-Planungsrat zusammen und auch die Politik widmet sich dem Thema zunehmend – 2014 hat der Innovative Staat gar ein ganz eigenes Handlungsfeld in der Digitalen Agenda der Bundesregierung erhalten. Dennoch nutzen weiterhin nur wenige Menschen das Angebot der digitalen Verwaltung in Deutschland. Nicht einmal die Hälfte der Befragten hat im letzten Jahr E-Government genutzt. Blickt man auf die Werte der Vergleichsländer, bleibt

Deutschland damit weiterhin deutlich zurück. Österreich hat das hohe Nutzungsniveau gehalten, in der Schweiz ist ein leichter Rückgang um vier Prozentpunkte zu verzeichnen. Auch wenn Deutschland damit zum ersten Mal alleinig eine Steigerung des Nutzungsniveaus verzeichnet, der Höchstwert der letzten Jahre wird dennoch nicht überschritten. Somit stellt das Ergebnis eher einen Seitwärtstrend oder gar eine Stagnation dar. Österreich erreicht mit 74 Prozent den höchsten in der D-A-CH-Region gemessenen Wert seit Erhebung der Studie.





**Dr. Markus Söder**  
*Bayerischer Staatsminister der Finanzen,  
 für Landesentwicklung und Heimat*

Zahlen bestätigen  
 die Strategie!

Bayern hat mit Montgelas 3.0 in der Digitalisierung Maßstäbe gesetzt. So hält sich der Freistaat Bayern mit Investitionen in eine moderne, leistungsfähige Infrastruktur wie dem BayernPortal und mit einem rechtlich sicheren und serviceorientierten Fundament wie dem Bayerischen E-Government-Gesetz fit für die digitale Zukunft. E-Government in Bayern wurde mit dem BayernPortal entscheidend vorangetrieben: Damit ist Bayerns Verwaltung sieben Tage die Woche rund um die Uhr geöffnet und immer nur wenige Klicks entfernt.

Das BayernPortal ist digitale Anlaufstelle für Bürger, Unternehmen und Verwaltung. Nutzer finden Zugang zu über 150 Online-Dienstleistungen, über 2.000 Fachdatenbanken, 2.600 Formularen und Merkblättern sowie mehr als 20.000 Ansprechpartner bei Behörden. Bayern ist der einzige Flächenstaat, der ein E-Government-Portal mit kommunalen und staatlichen Angeboten sowie zentralen Diensten wie der BayernID und E-Payment zur

Verfügung stellt. Fast die Hälfte aller bayerischen Kommunen ist schon jetzt mit ihren Diensten angebunden.

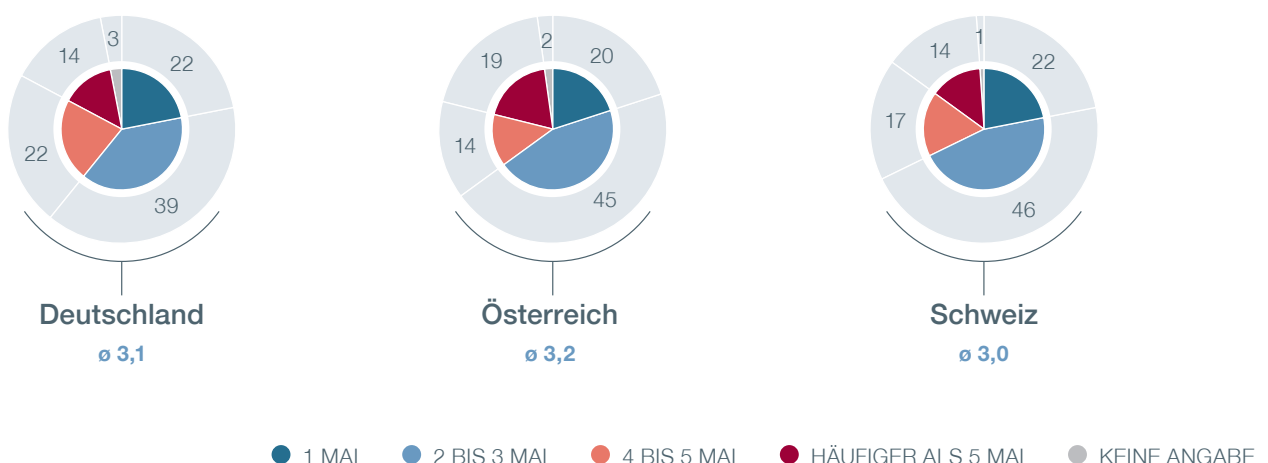
Die Nutzerzahlen bestätigen die Strategie: Knapp ein Jahr nach dem Start hat das Portal rund 250.000 Besucher pro Monat und 560.000 Seitenaufrufe. Damit die Zahlen weiter steigen, wird das BayernPortal ständig weiter ausgebaut. Die nächsten Ziele befinden sich bereits in der Umsetzung:

- Anbindung eines sehr nutzerfreundlichen Zugangsverfahrens zum Portal (wie bei Elster),
- Aufbau eines Unternehmenskontos und
- Integration eines Formularservers.

Die Digitalisierung Bayerns wird mit einem schlüssigen und zeitlich aufeinander abgestimmten Masterplan vorangetrieben!

### ? Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich E-Government-Angebote im Jahr?

Basis: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt haben – DE (n=463), AT (n=723), CH (n=646); Angaben in Prozent



Im Schnitt werden in allen drei Ländern etwa drei Mal im Jahr E-Government-Angebote genutzt. Interessant ist, dass in Deutschland E-Government insgesamt zwar wenig genutzt wird, diejenigen jedoch, die von

E-Government-Angeboten Gebrauch machen, nutzen sie mindestens ebenso häufig wie die Nutzenden in Österreich und der Schweiz.



# Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren E-Government-Angebot

## Die E-Government-Angebote stimmen zufrieden, aber es bleibt viel Luft nach oben

› Der Bedarf an einem Produkt allein reicht nicht für langfristigen Erfolg aus. Erst, wenn die Menschen mit dem Angebot zufrieden sind, besteht eine Chance auf wiederholte Nutzung bzw. Kauf und Weiterempfehlung an andere. Diese Marketingpraxis ist auch auf die Angebote der öffentlichen Verwaltung übertragbar.<sup>1</sup>

62 Prozent der deutschen Online-Bevölkerung, die die digitalen Angebote ihrer Stadt oder Kommune kennen, sind damit zufrieden. In Österreich und der Schweiz liegen die Werte sogar höher: 73 bzw. 75 Prozent der Onliner zeigen sich dort insgesamt zufrieden. In Deutschland und Österreich sind die Befragten

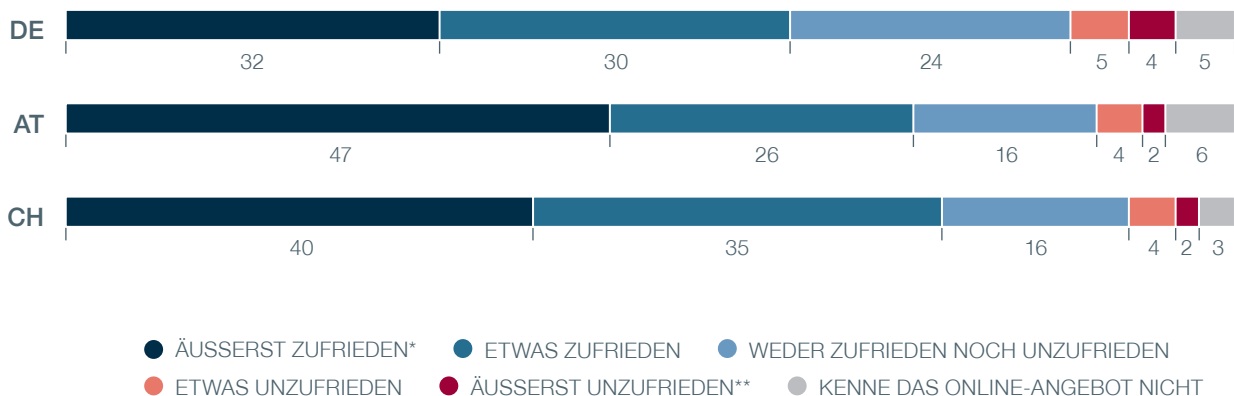
somit zufriedener als in den Vorjahren. Dennoch bleibt Deutschland im Vergleich kritischer. Knapp ein Viertel der Befragten gibt an, unschlüssig zu sein, und neun Prozent sind unzufrieden.

Für die Entwicklung des deutschen E-Governments sind die niedrigen Zufriedenheitswerte äußerst ungünstig, da es – wie es die Marketingpraxis zeigt – maßgeblich die Zufriedenheit ist, die zu erneuter Nutzung sowie Weiterempfehlung führt.

<sup>1</sup> Nationaler IT-Gipfel | Plattform 5: Akzeptanz und Nutzung von eGovernment. Erfolgsfaktoren für die Akzeptanz von digitalen Behördendienstleistungen, bit.ly/Akzeptanzleitfaden

### ? Wie zufrieden sind Sie mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt / Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet insgesamt?

Basis: Alle Befragten, die Online-Angebote von Behörden kennen – DE (n=956), AT (n=967), CH (n=974); Angaben in Prozent  
\* Äußerst zufrieden/sehr zufrieden, \*\* Äußerst unzufrieden/sehr unzufrieden



**?** Wenn Sie an das aktuell verfügbare Online-Angebot Ihrer Stadt / Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet denken, wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?

Basis: Alle Befragten, die Online-Angebote von Behörden im Allgemeinen und Ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen kennen – DE (n=904), AT (n=907), CH (n=946); Top3-Boxes: sehr zufrieden, zufrieden, eher zufrieden; Angaben in Prozent



● DEUTSCHLAND ● ÖSTERREICH ● SCHWEIZ

Schaut man auf die einzelnen Aspekte, die die Zufriedenheit in Deutschland ausmachen, erreichen insbesondere die persönliche Zeitersparnis bzw. beschleunigte Bearbeitungszeit seitens der Behörden (52 Prozent), die medienbruchfreie Abwicklung (Durchgängigkeit/vollständige Abwicklung online mit 47 Prozent) und die Verfügbarkeit von Statusinformationen über den Bearbeitungsstand (41 Prozent) nur geringe Zufriedenheitswerte. Zu einer höheren Zufriedenheit hingegen führen die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten (62 Prozent) und die einfache Bedienbarkeit (60 Prozent).

In Österreich und der Schweiz sind die Zufriedenheitswerte deutlich höher und damit auch die Chance, dass Bürgerinnen und Bürger weiterhin die E-Government-Angebote in Anspruch nehmen werden. Mit der Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und der Möglichkeit, nicht persönlich auf das Amt zu müssen, sind sie am zufriedensten. Die Verfügbarkeit von Statusinformationen über den Bearbeitungsstand erhält auch hier die geringsten Zufriedenheitswerte.

# Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

## Bürgerinformationsdienste – unausgeschöpftes Nutzungspotenzial

> Bürgerinformationsdienste stellen Informationen zu Aufgaben, Abläufen und Angeboten der Verwaltung und Behörden bereit. Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite einer Stadt oder Kommune besitzen in Deutschland mit gegenwärtig 74 Prozent die höchste Bekanntheit bei den deutschen Onlinern. Ähnlich bekannt sind Informationen zu kommunalen Freizeitangeboten (73 Prozent) und die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung (70 Prozent).

Unabhängig von der Rangfolge der Angebote zeigt sich im Falle Deutschlands, dass die zukünftige Nutzung stets über der gegenwärtigen Nutzung liegt. Wahrscheinlich ist, dass ein Angebot dem Befragten bislang nicht bekannt war oder aber ihm dieses bislang nicht zur Verfügung stand. An zahlreichen Beispielen, etwa dem Infrastruktur- bzw. Mängelmelder, mit dem sich bspw. Schlaglöcher in Straßen, umgestürzte Bäume und anderweitige Schäden melden lassen, zeigt sich ein entsprechendes Nutzungspotenzial bzw. Interesse der Bürger an spezifischen Anwendungen.

**?** Gerne möchten wir von Ihnen im Folgenden wissen, welche Online-Bürgerinformationen bzw. -dienste Sie kennen, bereits genutzt haben und zukünftig gerne nutzen möchten.

---

Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune

---

Informationen zu kommunalen Freizeitangeboten (z. B. Städtisches Schwimmbad, Theater, Zoo etc.) online nachsehen

---

Abwicklung der elektronischen Steuererklärung (DE: ELSTER/AT: FinanzOnline/CH: TaxMeOnline, ZHprivateTax, eTaxes) über das Internet

---

Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen (bspw. Checklisten)

---

Online einen Termin vereinbaren

---

Bücher-/Medienverleih meiner Stadt/Gemeinde nutzen

---

Ausbildungsförderung online beantragen (Studenten BAföG, Schüler BAföG, Meister BAföG)

---

Führungszeugnis beantragen

---

Online Informationen zum Parkplatzangebot einer Stadt/Gemeinde suchen

---

Bußgeld bezahlen

---

Elterngeld beantragen

---

Online Anzeige erstatten

---

Infrastruktur-/Mängelmelder nutzen (z. B. kaputten Gehsteig melden)

---

Online einen Parkschein bei meiner Gemeinde lösen

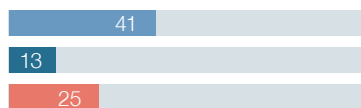
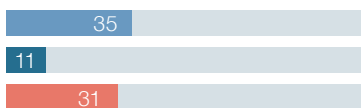
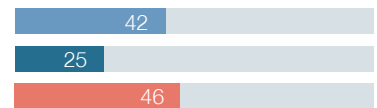
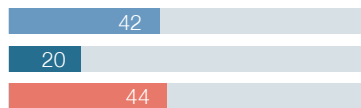
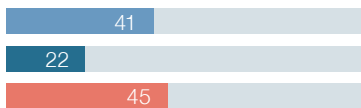
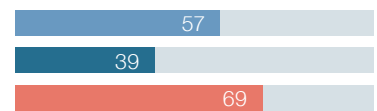
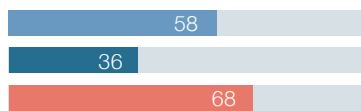
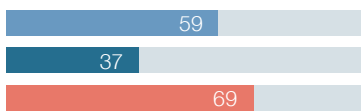
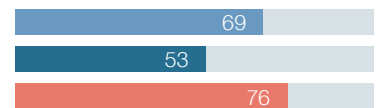
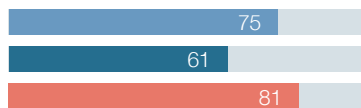
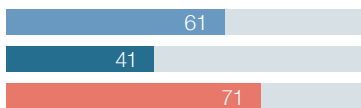
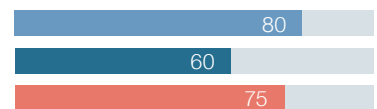
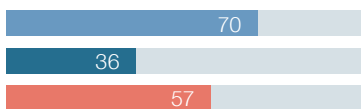
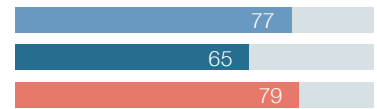
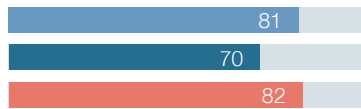
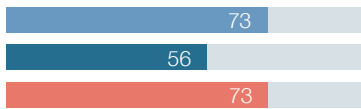
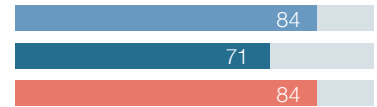
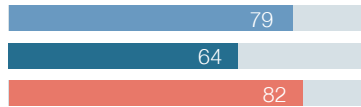
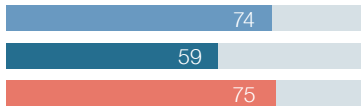
---

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Angaben in Prozent

Deutschland

Österreich

Schweiz



32 | 14 | 53

31 | 12 | 54

37 | 24 | 54

31 | 18 | 52

45 | 25 | 58

36 | 23 | 56

31 | 17 | 46

41 | 25 | 50

20 | 10 | 34

26 | 7 | 32

40 | 12 | 32

18 | 6 | 26

26 | 11 | 46

19 | 7 | 46

17 | 7 | 44

23 | 8 | 59

22 | 9 | 60

19 | 10 | 54

21 | 7 | 37

59 | 24 | 50

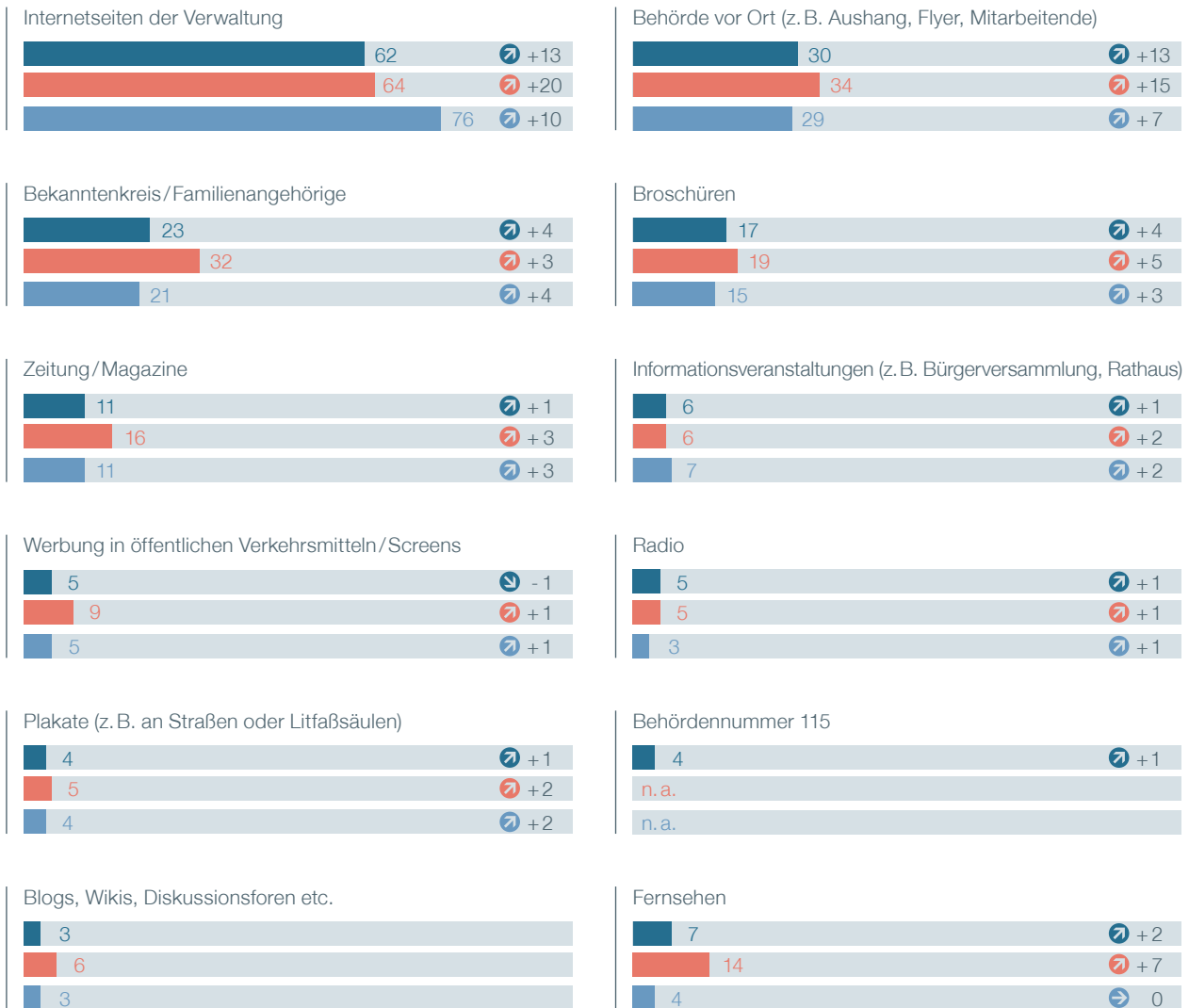
23 | 9 | 39

● KENNE ICH ● NUTZE ICH ● WILL ICH ZUKÜNFTIG NUTZEN

# Das Bewerben von Bürgerinformationen bzw. -diensten durch Verwaltung zeigt Wirkung

## ? Wie sind sie auf diese Bürgerinformationen bzw. -dienste aufmerksam geworden?

Basis: Alle Befragten mit Kenntnis von Bürgerinformationen bzw. -diensten - DE (n=956), AT (n=967), CH (n=974); Angaben in Prozent



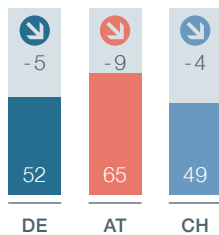
● DEUTSCHLAND ● ÖSTERREICH ● SCHWEIZ

In allen drei Ländern zeigt sich, dass die Bewerbung der Bürgerinformationen bzw. -dienste durch die Verwaltung und Behörden Wirkung zeigt. In allen drei Ländern zeigt sich ein hoher Zuwachs bei den Internetseiten der Verwaltung und der Behörde vor Ort. In Österreich funktioniert die Mundpropaganda offenbar gut: 32 Prozent der österreichischen Befragten, die

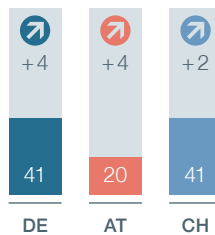
mindestens einen Dienst kennen, wurden durch Bekannte oder Familie auf Bürgerdienste aufmerksam. In Deutschland und der Schweiz liegt dieser Wert mit 23 bzw. 21 Prozent deutlich niedriger. Dasselbe Bild zeigt sich in Bezug auf den Ländervergleich, allerdings auf niedrigerem Niveau, bei Zeitungen/Magazinen und der Werbung in öffentlichen Verkehrsmitteln.

**?** Wenn Sie online auf der Suche nach Bürgerinformationen bzw. -diensten sind, wo beginnen Sie mit Ihrer Suche?

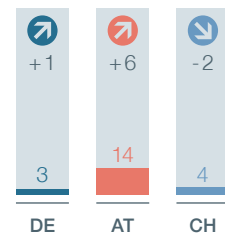
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Angaben in Prozent



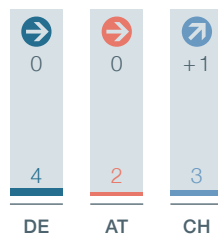
Suche über Suchmaschine, z. B. Google



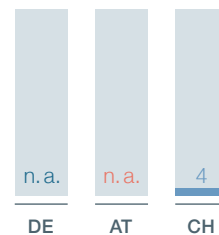
Internetseiten der Verwaltung vor Ort (meine Stadt/Kommune)



Internetseiten der Verwaltung allgemein (Bundesland, Bund)



Keine der genannten



Das Behördenportal ch.ch (eine Dienstleistung des Bundes, der Kantone und Gemeinden)

Dass die Werbung über die Verwaltung und Behörden mehr und mehr Erfolg hat, zeigt auch, dass über alle Befragungsländer hinweg immer weniger Onliner mit der Suche nach Bürgerinformationen bzw. -diensten über Suchmaschinen wie Google beginnen, stattdessen vermehrt über die Internetseiten der Verwaltung vor Ort einsteigen. In Deutschland und der Schweiz halten sich die beiden Einstiegsvarianten inzwischen fast die Waage. Vergleicht man hier nach Altersgruppen, so wird deutlich: Die Jüngeren googlen mehr, die Älteren steuern eher direkt die Seiten der Verwaltung an (vgl. S. 19).

Auffällig im Ländervergleich ist, dass in Österreich deutlich mehr Nutzer über die Internetseite von Bund und Bundesländern Verwaltungsangebote suchen. In Deutschland und der Schweiz hingegen spielen die Bundes- und Bundesländerportale nur eine geringe Rolle als erstes Einstiegstor. Das seit Langem in Österreich etablierte und nach Lebenslagen strukturierte Portal help.gv.at wird diesen im Ländervergleich positiv abweichenden Wert begünstigen.

# Nutzungsbarrieren und Datenschutzbedenken

## Zu viele Barrieren stehen einer intensiveren Nutzung von Online-Behördendiensten im Weg

› Auch in diesem Jahr zeigt sich, wenn auch deutlich geringer als im Vergleichsjahr 2014, dass die mangelnde Bekanntheit vieler E-Government-Angebote in allen drei Befragungsländern als wesentliche Hürde bestehen bleibt. In Deutschland kennen 57 Prozent der Onliner E-Government-Angebote nicht, in Österreich 63 und in der Schweiz 59 Prozent.

Dass mangelnde Bekanntheit weiterhin die führende Barriere für die E-Government-Nutzung bleibt, darf nicht dazu führen, dass andere Barrieren weniger effektiv angegangen werden. Ist eine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet nicht möglich, sind die Strukturen der Online-Angebote unübersichtlich und die gebotene Hilfestellung durch die Behörden unzureichend, ist gar die Anschaffung zusätzlich notwendiger Hardware (bspw. Kartenlesegeräte) notwendig, erscheint die Nutzung von E-Government-Angeboten weniger attraktiv.

Trotz allen noch notwendigen Verbesserungen, in den letzten zwei Jahren sind die Werte der Barrieren in allen drei Ländern gesunken. Die Nutzungsbarriere „mangelnde Bekanntheit“ weist im Vergleich zu 2014 einen Rückgang von 19 Prozentpunkten in Deutschland, 18 Prozentpunkten in Österreich und 11 Prozentpunkten

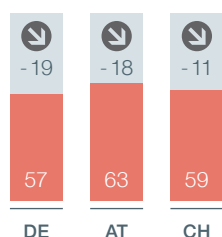
in der Schweiz auf. Auch das Vertrauen in die Behörden nimmt merklich zu, die Barriere sinkt in Deutschland um 26 Prozentpunkte, in Österreich um 25 und in der Schweiz um 14 Prozentpunkte.

In Anbetracht der vergleichsweise hohen Durchdringung der Internetnutzung mit 78 Prozent<sup>2</sup> in der deutschen Bevölkerung erfahren die existierenden E-Government-Angebote nicht die Resonanz, die vor diesem Hintergrund zu erwarten wäre.

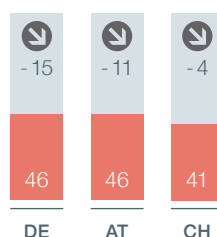
Auffällig ist der deutliche Rückgang von Datenschutz- und Datensicherheitsbedenken bei Online-Behördendiensten, in Deutschland sinken sie sogar um etwa die Hälfte (Deutschland: -32 Prozentpunkte, Österreich: -27 Prozentpunkte, Schweiz: -16 Prozentpunkte). Fragt man diejenigen noch einmal genauer, die entsprechende Bedenken geäußert haben, so gibt nur noch die Hälfte der Deutschen „Angst vor Datendiebstahl“ und „mangelnden Informationen darüber, was mit den Daten passiert“ als Nutzungsbarrieren an – im vor zwei Jahren waren diese Werte noch deutlich höher. •

<sup>2</sup> bit.ly/d21-digital-index-2015

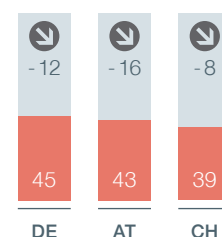
### ? Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten?



Viele Online-Angebote sind nicht bekannt



Mangelnde Durchgängigkeit, d.h. keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich



Undurchschaubare Struktur der Online-Angebote – man findet nicht, was man sucht





**Maria Bieber**

*Geschäftsbereichsleiterin Unternehmenskommunikation der Kommunalen Datenverarbeitung Region Stuttgart und des Rechenzentrums Region Stuttgart (KDRS / RZRS)*

**Vertrauen und Nutzungsakzeptanz brauchen Zeit!**

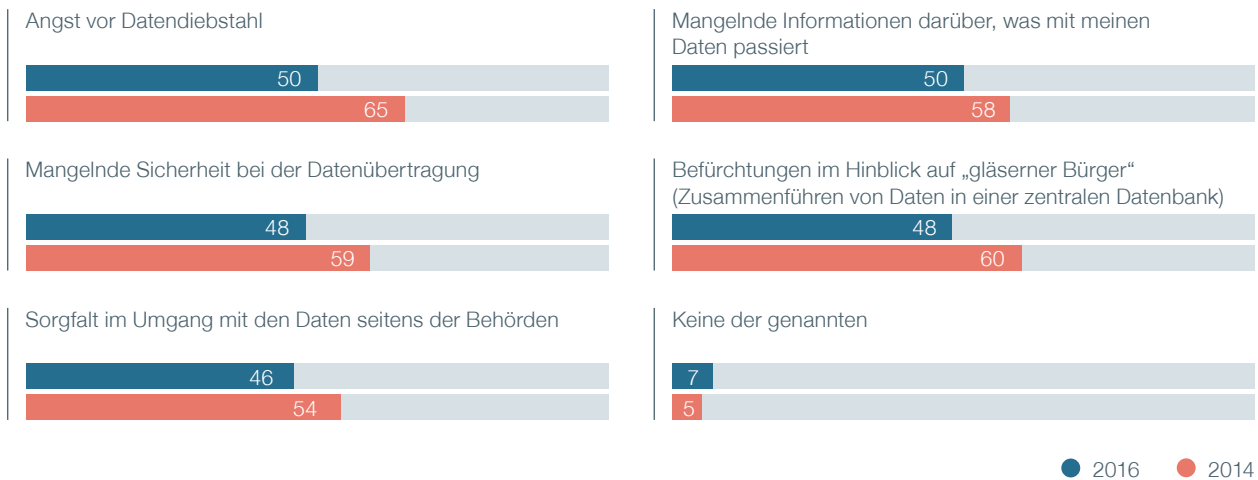
Wir als kommunaler IT-Dienstleister der Region Stuttgart, die fast 3 Millionen Einwohner zählt, begleiten und unterstützen den eGovernment MONITOR bereits im sechsten Jahr. Sehr erfreulich ist zu sehen, dass es endlich bei den Nutzern der Online-Angebote von Behördendiensten eine deutlich auffällige Verbesserung gibt, die sich in der aktuellen Befragung 2016 widerspiegelt. So wurde bei den Punkten Unbekanntheit, mangelnde Datensicherheit/Datenschutz und mangelndes Vertrauen, eine zweistellige prozentuale Senkung erreicht, was eine sehr erfreuliche Entwicklung ist.

Das heißt, die hohen Barrieren, die einer Nutzung der Online-Angebote im Wege standen, sind insgesamt zurückgegangen, wenn gleich auch immer noch 57 Prozent der Befragten die Online-Angebote gar nicht kennen.

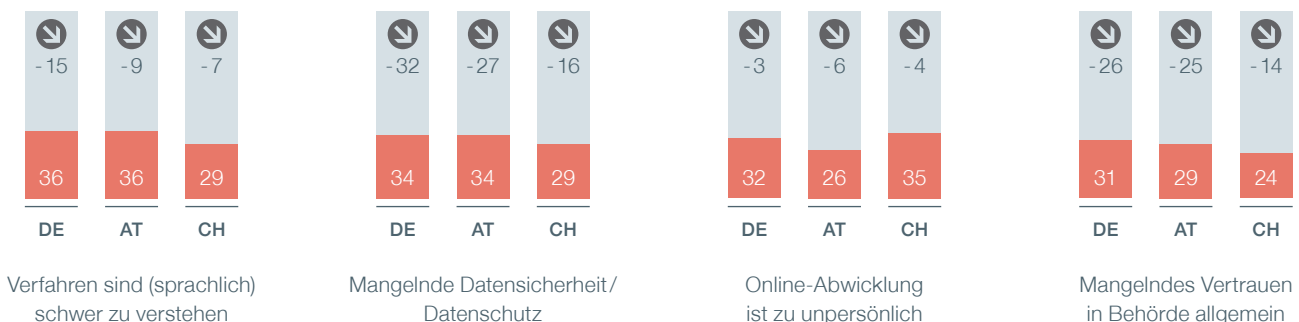
Um noch mehr Akzeptanz und höhere Nutzungszahlen zu generieren, werden wir weiterhin auf die Vielfalt – vor allem auf die kommunalen Behörden-Online-Angebote – hinweisen, um die Aufmerksamkeit der Bürger durch die Nutzerfreundlichkeit weiterhin aktiv zum Positiven hin zu befördern.

**? Welche Bedenken haben Sie im Bereich Datenschutz / Datensicherheit, die Sie von einer Nutzung oder intensiveren Nutzung von Online-Behördendiensten abhalten?**

Basis: Befragte mit Bedenken bei Datensicherheit/Datenschutz – DE (n=346); Angaben in Prozent; Vergleich 2014/2016



Basis: Alle Befragten – DE (n= 1.008), AT (n=993), CH (n=999); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent; Vergleich 2014/2016



# Alter, Bildung und Geschlecht im Vergleich

## Wenige digitale Gräben bei der E-Government-Nutzung

› Noch immer zeigen Untersuchungen zur Digitalen Gesellschaft, dass es in Deutschland eine Spaltung gibt, wenn es um die Internetnutzung und die Nutzung digitaler Anwendungen im Allgemeinen geht: Männer nutzen diese deutlich mehr als Frauen, Jüngere deutlich häufiger und intensiver als Ältere und gut gebildete Menschen mehr als gering gebildete Menschen (D21-Digital-Index 2015). In Österreich und der Schweiz dürften die Zahlen ähnlich sein.

Im diesjährigen eGovernment MONITOR erfolgte erstmalig ein detaillierterer Blick auf die soziodemografischen Faktoren der befragten Personen der drei Länder im Hinblick auf ihr E-Government-Nutzungsverhalten. Wir betrachten hier ausnahmsweise die D-A-CH-Region in der Gesamtheit. Die Ergebnisse überraschen positiv: Die Nutzung von E-Government ist keine Frage des Geschlechts oder des Alters. Allerdings entscheidet der Grad der Bildung deutlich über Nutzung oder Nichtnutzung.

## Ähnliches Niveau der E-Government-Nutzung über alle Altersgruppen hinweg

Über alle Altersgruppen hinweg zeigen sich nicht nur ähnliche Nutzungswerte, die der sogenannten Digital Natives und der Nutzenden über 60 weisen sogar den gleichen Wert auf.

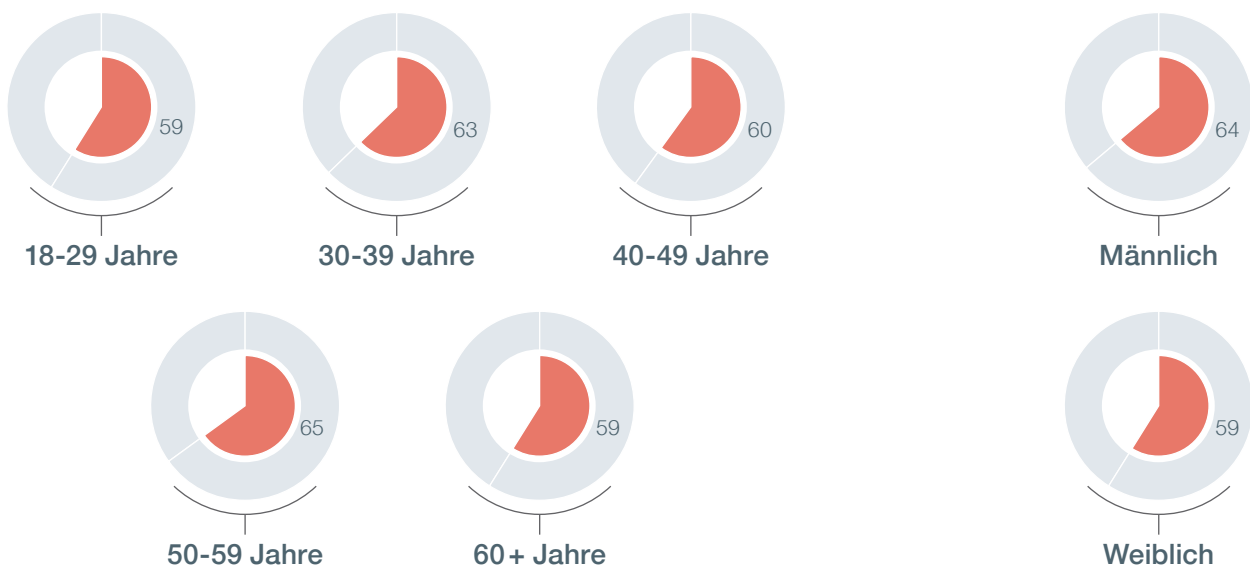
Daraus lässt sich ableiten, dass es einen Bedarf an E-Government-Angeboten über alle Altersklassen hinweg gibt. Ebenso lassen die Zahlen vermuten, dass es

eine große generationsübergreifende digitale Hilfsbereitschaft gibt, also dass z.B. Jüngere auch häufig digitale Behördenwege für die Älteren übernehmen. So geben in Deutschland bspw. 16 Prozent der 30- bis 39-Jährigen, 22 Prozent der 40- bis 49-Jährigen und 25 Prozent der 50- bis 59-Jährigen, aber nur 19 Prozent der über 60-Jährigen an, die Rente online beantragt zu haben.



## ? Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?

Basis: Alle Befragten – DE+AT+CH (n=3.000); Angaben in Prozent





## Auch das Geschlecht spielt bei der E-Government-Nutzung kaum eine Rolle

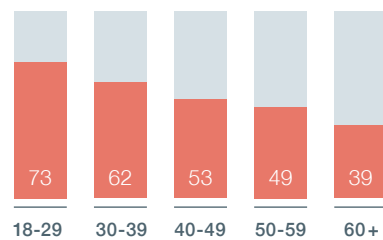
Weibliche Onliner nutzen das Internet eher moderater und stehen digitalen Medien durchaus skeptischer gegenüber als männliche Onliner (D21-Digital-Index). Trotz leichter Unterschiede (fünf Prozentpunkte mehr bei den Männern) zeigt sich bei der Nutzung von E-Government-Angeboten, dass diese nicht wesentlich vom Geschlecht abhängt.

## E-Government-Nutzung – eine Frage der Bildung

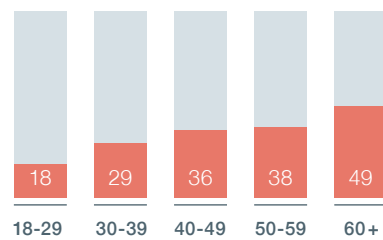
Wer hochgebildet ist, kann sich die Vorteile der digitalen Verwaltung gut erschließen. Wer über eine niedrige Bildung verfügt, nutzt die Angebote weniger. Ganze 31 Prozentpunkte unterscheiden sich die Nutzungsquoten von Hochgebildeten und Niedriggebildeten. Hier zeigt sich Handlungsbedarf und die Notwendigkeit, die Gründe der geringeren Nutzung stärker zu hinterfragen.

## Wenn Sie online auf der Suche nach Bürgerinformationen bzw. -diensten sind, wo beginnen Sie mit Ihrer Suche?

Basis: Alle Befragten – DE+AT+CH (n=3.000); Angaben in Prozent

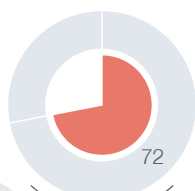


Suche über Suchmaschine, z. B. Google

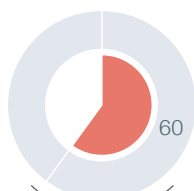


Internetseiten der Verwaltung vor Ort (meine Stadt/Kommune)

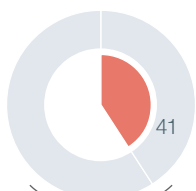
● JA



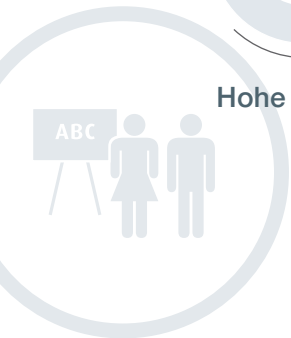
Hohe Bildung



Mittlere Bildung



Niedrige Bildung



## Die Suche nach digitalen Angeboten – Jüngere googeln, Ältere gehen direkt auf die entsprechende Seite

Die Generationen verschaffen sich auf unterschiedliche Weise Zugang zu E-Government-Angeboten: Während drei Viertel der bis 29-Jährigen über Suchmaschinen wie Google nach E-Government-Angeboten suchen, ist es bei den über 60-Jährigen nur noch jeder Dritte. Sie suchen zu 49 Prozent gezielt auf den Internetseiten der Verwaltung ihrer Stadt oder Kommune, bei 18- bis 29-Jährigen ist dieser Anteil mit 18 Prozent viel geringer.

# Deutschland – Digitale Ausweisdokumente



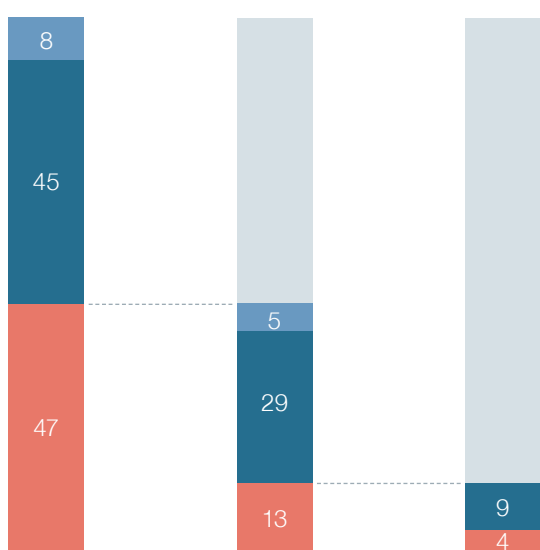
## **i** Neuer Personalausweis (nPA)

Seit mittlerweile sechs Jahren gibt es den Personalausweis in neuem Format mit neuen Funktionen. 47 Prozent der befragten Onliner, sechs Prozent mehr als im Vorjahr, besitzen den Ausweis, dessen wichtigste Neuerung die Online-Ausweisfunktion für die Kommunikation mit Behörden und Unternehmen im Internet ist. Bürgerinnen und Bürger können sich online gegenüber den beteiligten Institutionen ausweisen, indem sie die auf dem Chip gespeicherten Daten über das Internet an Behörden und Unternehmen übermitteln. Diese Funktion wird als Ausweisfunktion, „Elektronischer Identitätsnachweis“ (abgekürzt eID-Funktion) oder Authentisierungsfunktion bezeichnet und bildet das Kernstück des neuen Personalausweises.

## Digitale Ausweisdokumente bleiben unbekannt und unbeliebt

› Ob Bürgerinnen und Bürger diese neue Funktion nutzen möchten, können sie selbst entscheiden. Bei der Beantragung eines neuen Ausweises sollte es im Idealfall Informationen über die neuen, digitalen Möglichkeiten des Ausweises geben. Dies war nur bei 70 Prozent der Befragten der Fall. Jeder Fünfte jedoch gibt an, keine Informationen erhalten zu haben, neun Prozent wissen es nicht.

Bei der Abholung des Ausweises muss die Online-Ausweisfunktion aktiviert werden, um verwendbar zu sein. Eine spätere Aktivierung ist mit Kosten verbunden. 28 Prozent derjenigen, die den nPA besitzen, haben die Funktion freigeschaltet, vier Prozentpunkte weniger als



Zusammengefasst bedeutet dies, dass letztlich nur **4 Prozent** der **Internetnutzer** in Deutschland den **nPA** vollumfänglich mit allen Funktionen **nutzen können**.

(Prozente umgerechnet auf Gesamt)

Besitz nPA

Freischaltung eID

Besitz Lesegerät

● JA ● NEIN  
● WEISS NICHT/KEINE ANGABE



**Cornelia Gottbehüt**

Partnerin bei EY, Leiterin Government & Public Sector Advisory Services für Deutschland, Österreich, Schweiz

**Enormer Nachholbedarf beim neuen Personalausweis und bei De-Mail**

Die Anwenderzahlen der eID-Funktion des neuen Personalausweises (nPA) und der De-Mail weisen darauf hin, dass der Mehrwert für die Bürgerinnen und Bürger noch zu unklar ist. Hinzu kommt Skepsis bezüglich des Schutzes und des Umgangs mit sensiblen Bürgerdaten. Beide Umstände stellen eine ungünstige Gemengelage dar, der dringend entgegengewirkt werden muss. Die Technologie des neuen Personalausweises bietet eine gute Ausgangsbasis für einfache Behördenkontakte über das Internet trotz der heterogenen Systemlandschaft der öffentlichen Verwaltung. Zudem werden mit der Zeit alle Bürger auf den neuen Personalausweis umsteigen müssen. Daher ist es höchste Zeit, dass mehr Transparenz über die bestehenden Vorteile der eID geschaffen wird.

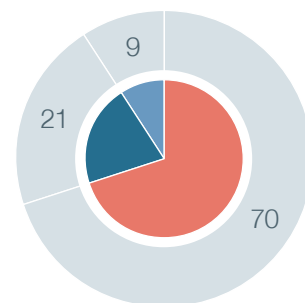
Gleichzeitig müssen seitens der Behörden aber auch mehr Onlineangebote geschaffen werden, die eine Nutzung sinnvoll machen. Diese beiden Umstände sind keineswegs neu, sie waren bereits in den letzten Jahren absehbar. Früher oder später müssen wir dazu kommen, dass mehr Transaktionen zwischen Bürger und Verwaltung mittels eID – und gegebenenfalls via De-Mail – stattfinden. Dies ließe sich etwa mit einer stärkeren Verpflichtung seitens des Gesetzgebers gegenüber den entsprechenden Behörden, die beispielsweise die Möglichkeit zur Anmeldung mittels eID bei allen neuen Onlineanwendungen verpflichtend regelt, schneller erwirken.

im Vorjahr. Es entscheiden sich also immer weniger Bürger und Bürgerinnen für die Freischaltung der Online-Ausweisfunktion und den damit verbundenen Vorteilen. Um die Online-Ausweisfunktion schlussendlich nutzen zu können, wird ein Lesegerät benötigt. Nur noch ein Drittel derjenigen, die erstens den neuen Ausweis besitzen (erste „Hürde“) und die eID-Funktion aktiviert haben (zweite „Hürde“) nehmen auch diese letzte „Hürde“ und besitzen ein entsprechendes Lesegerät.

Dabei hat bisher nur etwa die Hälfte (51 Prozent) aller Personen mit nPA inkl. eID-Freischaltung die eID-Funktion schon mal genutzt (neben den 33 Prozent mit eigenem Lesegerät weitere 18 Prozent, die sich offenbar ein Lesegerät ausgeliehen haben oder dieses nur zeitweise besaßen).

**? Haben Sie bei der Aushändigung des nPA durch die Behörden weitere Informationen zu der Aktivierung der Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) erhalten?**

Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA besitzen – DE (n = 454); Angaben in Prozent



● JA ● NEIN ● WEISS NICHT/KEINE ANGABE

Insgesamt sind es schließlich nur vier Prozent der deutschen Onliner, die alle drei „Hürden“ nehmen und damit den nPA samt Online-Ausweisfunktion vollumfänglich nutzen können.

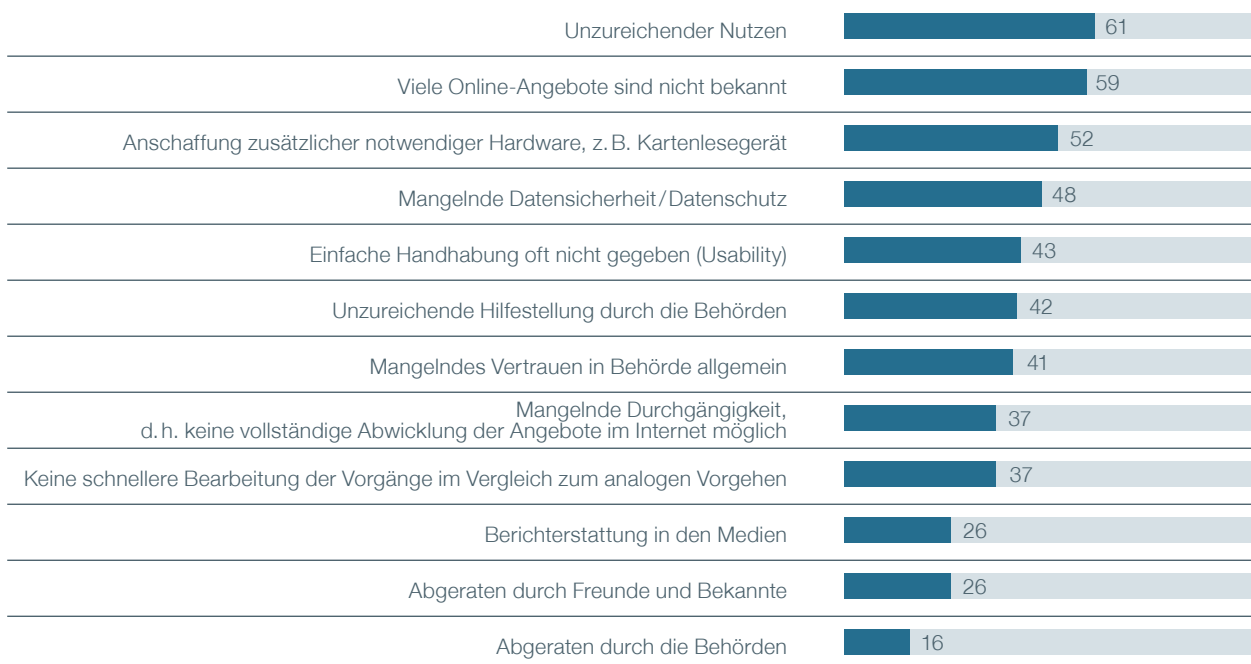
Die Gründe für die Nichtnutzung des neuen Personalausweises sind vielfältig. Der unzureichende Nutzen wird von der Mehrheit der Befragten mit Besitz des neuen Ausweises ohne eID-Funktion als Begründung einer nicht erfolgten Freischaltung aufgeführt (61 Prozent). Die mangelnde Bekanntheit vieler Online-Angebote (59 Prozent) sowie die Erfordernis einer Anschaffung zusätzlich notwendiger Hardware (52 Prozent), beispielsweise eines Kartenlesegerätes, folgen auf den Rängen zwei und drei.

Bemerkenswert sind zudem zwei weitere Angaben: 42 Prozent der Befragten empfanden Hilfestellungen der Behörden bzgl. der Aktivierung der eID-Funktion als unzureichend. Bei 26 Prozent haben Freunde und Bekannte abgeraten, bei 16 Prozent wurde von der Aktivierung von Seiten der Behörden abgeraten.

Wenn Bürgerinnen und Bürgern, die vor Beantragung eines neuen Personalausweises entweder die Online-Ausweisfunktion oder aber den Nutzen dieser Funktion nicht kennen, in der Behörde nicht ausreichend informiert werden oder ihnen von der Freischaltung gar abgeraten wird, erscheint der Rückgang der Aktivierungen gegenüber dem Vorjahr wenig verwunderlich. •

### ? Welche der im Folgenden aufgeführten Aspekte halten Sie davon ab, die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) freizuschalten?

Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA besitzen und die Online-Ausweisfunktion nicht freigeschaltet haben – DE (n=279); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



**i** De-Mail

De-Mail ist der Name eines auf E-Mail-Technik beruhenden Kommunikationsmittels, das „einen sicheren, vertraulichen und nachweisbaren Geschäftsverkehr für jedermann im Internet sicherstellen soll“ (§ 1 De-Mail-Gesetz). Die De-Mail soll die Vorteile der herkömmlichen E-Mail mit der Verlässlichkeit und Vertraulichkeit eines Briefes verbinden. Mittels Signatur- und Verschlüsselungstechniken erhöht sie die Sicherheit der elektronischen Kommunikation im Vergleich zur herkömmlichen E-Mail und hilft, Spam und Phishing zu vermeiden [BSI 2015].

Um die De-Mail nutzen zu können, muss man ein Konto bei einem Anbieter (aufgelistet beim BSI) der Wahl eröffnen. Dazu müssen Nutzer sich gegenüber dem De-Mail-Anbieter ausgewiesen haben – dies kann z. B. online geschehen.

Die Erfolgsgeschichte der De-Mail bleibt weiter aus. Von allen Befragten besitzen acht Prozent ein entsprechendes Konto, weitere neun Prozent planen in unbestimmter Zukunft dessen Einrichtung. Für 45 Prozent spielt die De-Mail offenbar keine Rolle, sie planen keine Einrichtung. 35 Prozent kennen De-Mail nicht. 35 Prozent kennen De-Mail nicht.

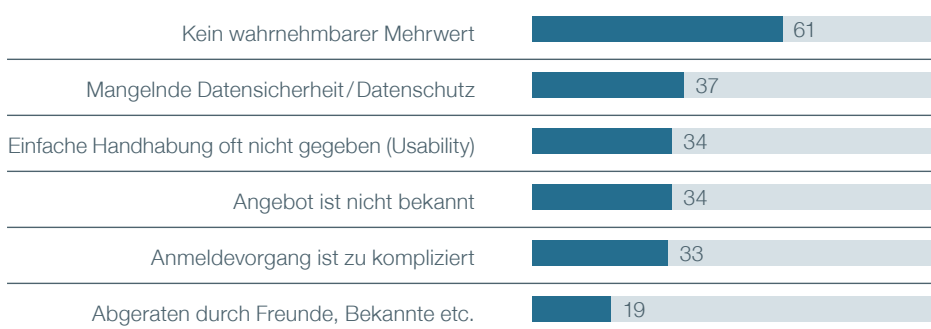
Wie bei der Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises steht einer Einrichtung von De-Mail zunächst die mangelnde Bekanntheit entgegen. Fast zwei Drittel der Befragten erkennen außerdem keinen Mehrwert und haben daher noch kein De-Mail-Konto eingerichtet. •

**?** Haben Sie ein De-Mail Konto bzw. planen Sie die Einrichtung eines De-Mail-Kontos?

Basis: Alle Befragten – DE (n= 1.008); Angaben in Prozent



**?** Welche der im Folgenden aufgeführten Aspekte halten Sie davon ab, Ihr De-Mail Konto freizuschalten?



Basis: Alle Befragten, die De-Mail kennen, aber kein Konto haben und auch keine Einrichtung planen – DE (n= 459); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

# Österreich – Digitale Ausweisdokumente

## **i** Bürgerkartenfunktion

Die Bürgerkartenfunktion ist in zwei Formen verfügbar:

- **Handy-Signatur:** Zur Nutzung der Handy-Signatur ist ein empfangsbereites Mobiltelefon notwendig. Die Handy-Signatur funktioniert mit allen Mobiltelefonen und ist kostenlos.
- **Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion:** Die Bürgerkartenfunktion kann beispielsweise auf der e-card aktiviert werden. Zur Verwendung einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion benötigt man ein Kartenlesegerät.

## Digitale Ausweisdokumente gewinnen weiter an Zuspruch

› In Österreich kann man mit der sogenannten Bürgerkartenfunktion rechtsgültig im Internet unterschreiben. Dabei ist dieser digitale Weg rechtlich der handschriftlichen Unterschrift gleichgestellt.

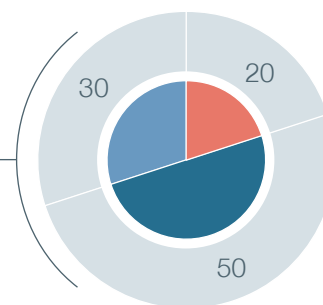
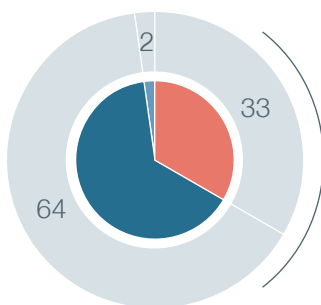
Gegenwärtig besitzen 33 Prozent der befragten Onlineer in Österreich eine Handysignatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion. Von den Personen, die noch keine Handy-Signatur bzw. kartenbasierte Bürgerkarte besitzen, plant ein Fünftel die Aktivierung bzw. Anschaffung.

## **?** Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?

Basis: Alle Befragten mit österreichischer Staatsangehörigkeit – AT (n=936); Angaben in Prozent

## **?** Planen Sie die Aktivierung der Handy-Signatur oder die Anschaffung einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?

Basis: Alle Befragten mit österreichischer Staatsangehörigkeit, die noch keine Handy-Signatur oder keine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen – AT (n=614); Angaben in Prozent



● JA ● NEIN ● WEISS NICHT/KEINE ANGABE

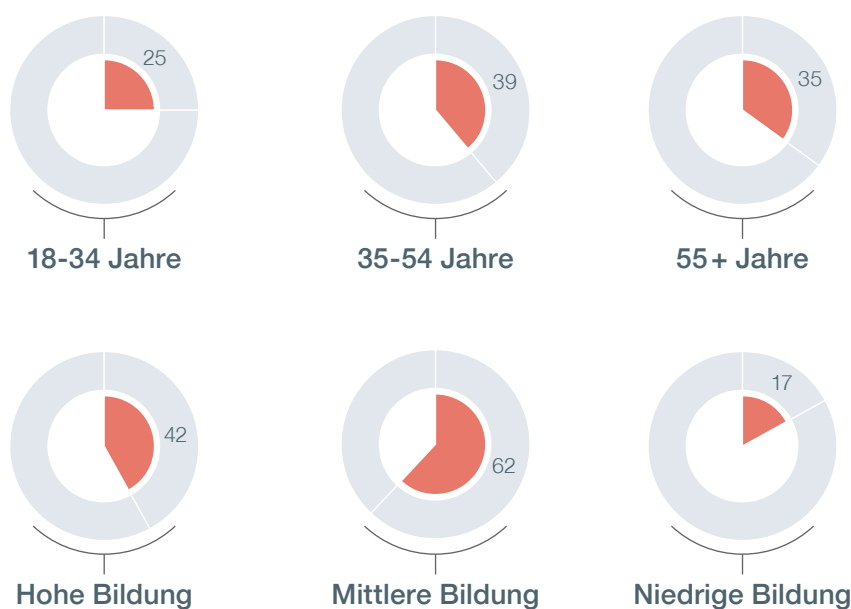


## Handy-Signatur

Die Handy-Signatur ist nun auch als App für Smartphones verfügbar. Die App für Android, iOS, Windows 10 Mobile und Windows Phone 8.1 sowie BlackBerry bietet eine Alternative zum bisher üblichen SMS-TAN-Code. Hierzu wurde die „speed-sign“-Technologie entwickelt. Diese ermöglicht das besonders rasche Einloggen per QR-Code oder am Handy generierten TAN-Code. Die Handy-Signatur genießt auf Grund der besseren Usability und der Tatsache, dass keine zusätzliche Infrastruktur wie zum Beispiel ein Kartenleser anzuschaffen ist, in Österreich wesentlich größere Akzeptanz, Nachfrage und Nutzung als die kartenbasierte Variante.

### Besitz Handy-Signatur / Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion nach Altersgruppen und formalem Bildungsniveau:

Alle Befragten mit österreichischer Staatsangehörigkeit – AT (n = 936); Angaben in Prozent



Verglichen mit dem nPA in Deutschland liegt die Nutzungsrate der Handy-Signatur bzw. der kartenbasierte Bürgerkarte deutlich höher: Haben in Deutschland 51 Prozent der Befragten die Online-Ausweisfunktion noch nie verwendet, sind es in Österreich nur sieben Prozent. Die am häufigsten genutzte Anwendung der Signatur/Karte in Österreich ist wie auch 2015 mit 68 Prozent die Registrierung bzw. der Login für FinanzOnline (E-Government-Portal der österreichischen Finanzverwaltung) – ein Zuwachs von sechs Prozentpunkten. Auf den Rängen zwei und drei kommen Auszüge aus der Sozialversicherung (50 Prozent, ein Zuwachs von 9 Prozentpunkten gegenüber 2015) sowie die Identifikation in diversen anderen elektronischen Anwendungen, wie z.B. Bürgerdienste und Anwen-

dungen von Behörden (41 Prozent, 2 Prozentpunkte weniger gegenüber 2015). Einen Rückgang zum Vorjahr um fünf Prozentpunkte verzeichnet die Nutzung von Angeboten der Privatwirtschaft, wie bspw. von Finanz- und Versicherungsdienstleistern. Sie liegt im Jahr 2016 bei 17 Prozent.

Bei den Gründen, die von den Befragten gegen Handy-Signatur bzw. kartenbasierte Bürgerkarte angeführt werden, führt, wie auch in Deutschland, der unzureichende Nutzen (58 Prozent), gefolgt von der Anschaffung zusätzlicher Hardware (57 Prozent). 13 Prozent wurde von Seiten der Behörden von der Aktivierung der Signatur/Bürgerkarte abgeraten. •

# Mobile Government

› 54 Prozent der Deutschen nutzen das Internet mobil (D21-Digital-Index 2015). Der Zugang zum World Wide Web ist somit jederzeit und von immer mehr Orten aus möglich, die Nutzenden nicht mehr an den privaten oder dienstlichen Desktop-PC gebunden.

## Informationsangebote der öffentlichen Hand werden viel von unterwegs abgerufen

Am häufigsten werden Fahrplanauskünfte unterwegs eingeholt – in der Schweiz machen das bereits 72 Prozent der Befragten. Über Öffnungszeiten und Kontaktdaten informieren sich derzeit rund 53 Prozent der deutschen, 65 Prozent der österreichischen und 71 Prozent der schweizerischen Onliner von unterwegs. Der Möglichkeit, die digitale Verwaltung auch von unterwegs zu nutzen, stehen die Onliner in allen Ländern positiv gegenüber, mehr Menschen wollen die Anwendungen zukünftig nutzen. Ungeachtet des übergreifend hohen Interesses der Befragten an mobilen Anwendungen, geben 18 Prozent in Deutschland an, auch zukünftig keine Mobile-Government-Angebote nutzen zu wollen. In Österreich und der Schweiz stehen die Menschen den mobilen Diensten mit unter 10 Prozent weniger skeptisch gegenüber. •

**?** Welche E-Government-Angebote nutzen Sie derzeit mobil und von unterwegs? Auf welche E-Government-Angebote würden Sie mobil und von unterwegs aus zugreifen?\*

---

Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr online einholen

---

Informationen zu Öffnungszeiten/Kontaktdaten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune

---

Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune

---

Informationen zu kommunalen Freizeitangeboten (z. B. Städtisches Schwimmbad, Theater, Zoo etc.) online nachsehen

---

Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen (bspw. Checklisten)

---

Ein Ticket für den öffentlichen Nahverkehr online kaufen

---

Online einen Termin vereinbaren

---

Online Informationen zum Parkplatzangebot einer Stadt/Gemeinde suchen

---

Bücher-/Medienverleih meiner Stadt/Gemeinde nutzen

---

Online einen Parkschein bei meiner Gemeinde lösen

---

Bußgeld bezahlen

---

Infrastruktur-/Mängelmelder nutzen (z. B. kaputten Gehsteig melden)

---

Online Anzeige erstatten

---

Status der Ausweisbeantragung (Personalausweis, Reisepass) im Internet abfragen

---

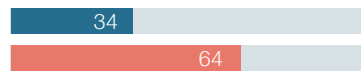
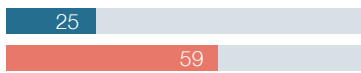
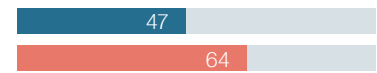
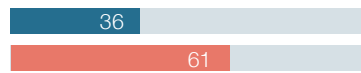
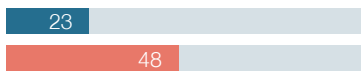
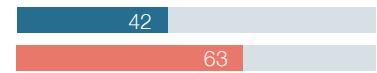
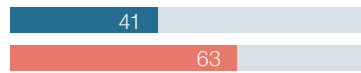
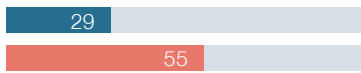
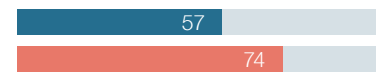
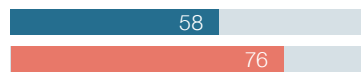
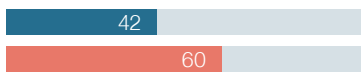
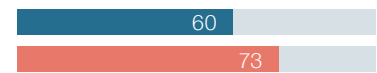
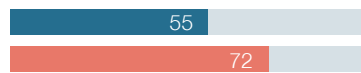
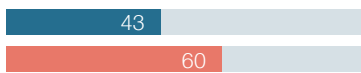
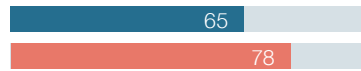
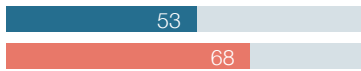
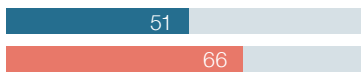
Nein, nutze keine Angebote/  
Nein, würde keine Angebote nutzen

\* Neue Fragestellung 2016; Fragestellung 2015: „Auf welche der folgenden E-Government-Angebote greifen Sie derzeit bereits unterwegs zu? Auf welche der folgenden E-Government-Angebote würden Sie zukünftig gerne unterwegs zugreifen?“  
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

Deutschland

Österreich

Schweiz



16 | 44

29 | 59

26 | 54

18 | 37

18 | 39

24 | 41

9 | 34

27 | 54

14 | 43

12 | 37

16 | 43

11 | 36

11 | 44

9 | 47

15 | 50

10 | 37

9 | 42

10 | 43

16 | 49

n.a. | n.a.

n.a. | n.a.

28 | 18

14 | 8

14 | 9

● NUTZE ICH ● WILL ICH ZUKÜNFTIG NUTZEN

# Open Government

## Großes Interesse an Open-Government-Angeboten

› Open Government steht für mehr Transparenz u.a. durch die Bereitstellung offener Informationen, mehr Möglichkeiten zur Beteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen und mehr politischer Teilhabe. Die Angebote sind in Deutschland und der Schweiz bekannter als im Vorjahr, was ebenso dem zahlenmäßigen Anstieg der Angebote geschuldet sein kann. So kennen mehr Menschen die Möglichkeit, sich online an politischen Entscheidungen zu beteiligen, etwa über Online-Bürgerhaushalte oder Petitionen: In Deutschland ein Anstieg des Bekanntheitsgrads um fünf, in der Schweiz um sechs Prozentpunkte.

Open Data wird in Deutschland (13 Prozent) bisher weniger genutzt als in Österreich (26 Prozent) und der Schweiz (25 Prozent). Die hohen Werte bei der geplanten Nutzung, allen voran Österreich mit 71 Prozent, zeigt, in allen Ländern würden die Menschen Open-Government-Angebote zukünftig gerne deutlich mehr nutzen. •

**?** Welche der folgenden Angebote von Open Government kennen Sie? Welche der folgenden Angebote von Open Government nutzen Sie? Welche der folgenden Angebote von Open Government würden Sie zukünftig gerne nutzen?



Cédric Roy

Leiter Geschäftsstelle  
E-Government Schweiz

Die Bereitschaft, Informationen der Behörden online zu beziehen und Geschäfte mit der Verwaltung elektronisch abzuwickeln, steigt, die tatsächliche Nutzung der bestehenden E-Government-Dienste verzeichnet aber nur geringe Zunahme. Die Barrieren für die Nutzung können abgebaut werden, die Zufriedenheit der Nutzerinnen und Nutzer bleibt demgegenüber konstant oder nimmt sogar leicht ab. Dies sind Befunde des diesjährigen eGovernment-Monitors, die Fragen aufwerfen. Warum

---

Informationen der Stadt/Kommune in sozialen Netzwerken zu aktuellen Themen

---

Open Data, d.h. frei zugängliche Daten der öffentlichen Verwaltung, z.B. amtliche Statistiken, Stadtpläne, Geodaten, Klimadaten, Informationen zur Umweltverschmutzung, Feinstaubbelastung, Gesetze und Gesetzentwürfe

---

Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an politischen Entscheidungen über das Internet, z.B. Online-Bürgerhaushalte oder Petitionen

---

Online Einblicke in die Ausgaben und Mittelverwendungen von Behörden

---

Online-Konsultation zu Stadtentwicklungsfragen oder strittigen Infrastrukturvorhaben, z.B. Flughafenausbau, Bau von Windkraftwerken, Straßenbauvorhaben

---

Crowd-Sourcing-Angebote, d.h. Angebote zur Zusammenarbeit zwischen Bürgerinnen und Bürger und Verwaltung (z.B. Online-Angebote zur Aufarbeitung der Stadtgeschichte)

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Angaben in Prozent

## Gute Vorzeichen für eine weitere Steigerung der E-Government-Nutzung

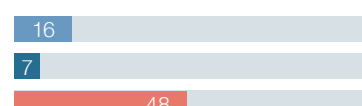
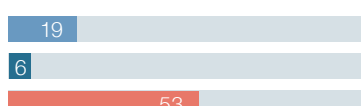
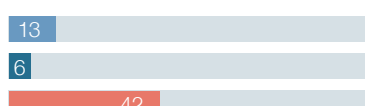
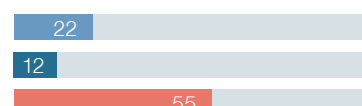
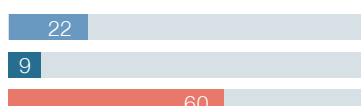
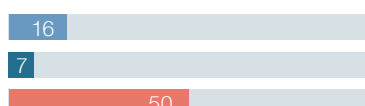
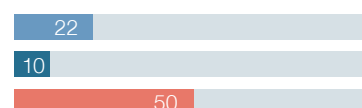
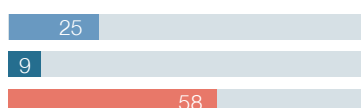
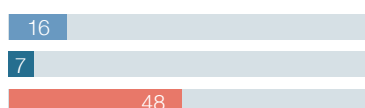
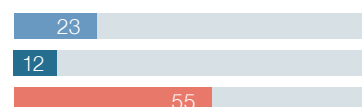
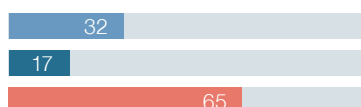
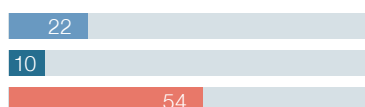
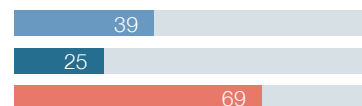
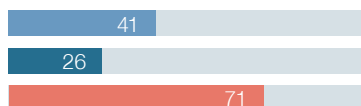
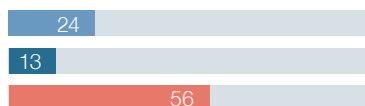
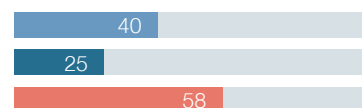
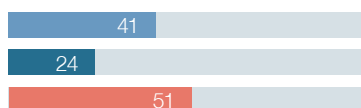
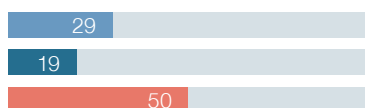
geben die Befragten an, eine vermehrte Nutzung von Online-Diensten zu planen, setzen dies aber nicht um? Und warum verbessert der offensichtlich verbesserte Zugang zu E-Government-Angeboten nicht die Zufriedenheit mit diesen Diensten? Diese Fragen lassen sich nicht abschliessend beantworten. Die Resultate des diesjährigen Monitors lassen aber längerfristig eine positive Entwicklung erwarten: das Vertrauen in die Behörden wächst, die Bedenken bezüglich Datenschutz nehmen ab und

Hürden für die Nutzung von Online-Diensten werden abgebaut. Nun gilt es, das E-Government-Angebot mit den höchsten Ansprüchen an Qualität, Datensicherheit und Dienstleistungsorientierung weiter auszubauen. So werden wir die heutigen positiven Anzeichen in einigen Jahren auch an den Nutzungs- und Zufriedenheitsquoten ablesen können.

### Deutschland

### Österreich

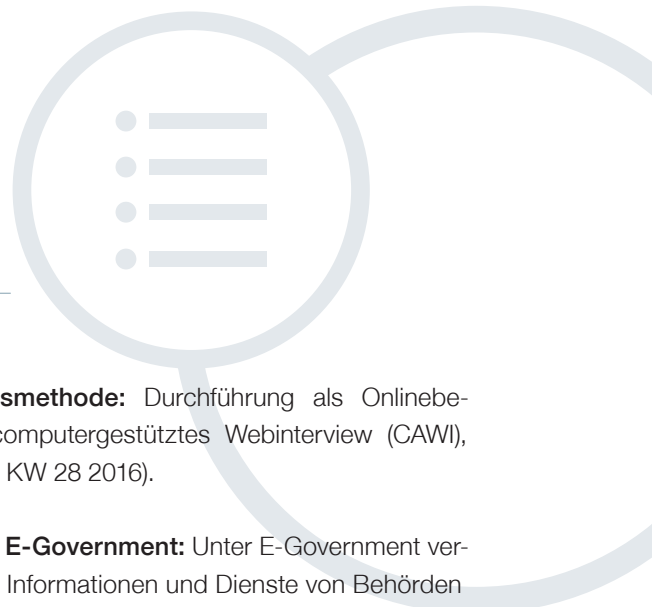
### Schweiz



● KENNE ICH ● NUTZE ICH ● WILL ICH ZUKÜNFTIG NUTZEN

# Studiensteckbrief

---



- **Kern der Studie:** Der eGovernment MONITOR liefert seit 2011 jährlich ein umfassendes Bild über die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland. Dazu gehören neben Nutzung, Zufriedenheit, Treibern und Barrieren auch die Evaluierung verschiedener E-Government-Möglichkeiten sowie die Einstellung der Bürgerinnen und Bürger. Im Jahr 2016 werden Österreich und die Schweiz als Vergleichsländer herangezogen.
- **Fragebogen:** Um spezifischere Aussagen treffen zu können und aktuellen Entwicklungen und Diskussionen gerecht zu werden, wird der Fragebogen jährlich im Partnerkreis überarbeitet und angepasst. Aus diesem Grund sind an manchen Stellen Vergleiche der Werte mit den Vorjahresergebnissen nicht oder nur eingeschränkt möglich. Betreffende Stellen sind in der Publikation entsprechend gekennzeichnet.
- **Interviews:** Durchführung von 1.008 Interviews in Deutschland (DE) sowie 993 Interviews in Österreich (AT) und 999 in der Schweiz (CH).
- **Grundgesamtheit:** Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen.
- **Auswahl:** Online-Panel; Daten gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formale Bildung).
- **Repräsentative Erhebung:** Ergebnisse sind auf die Grundgesamtheit übertragbar.
- **Erhebungsmethode:** Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview (CAWI), KW 26 bis KW 28 2016).
- **Definition E-Government:** Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Kommune, Stadt, Landkreis, Bundesland etc.), die über das Internet genutzt werden können, wie z.B. elektronische Steuererklärung (ELSTER), Online-Informationen zu Öffnungszeiten oder Zuständigkeiten von Ämtern.
- **Definition Mobile Government:** Unter Mobile Government verstehen wir den Zugriff auf E-Government-Angebote mobil und von unterwegs aus (unabhängig vom genutzten Gerät).
- **Definition Open Government:** Open Government steht für die Bereitstellung offener Informationen der Regierung und Verwaltung gegenüber den Bürgerinnen und Bürger und der Wirtschaft. Gleichzeitig werden neue Möglichkeiten zur Beteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen geschaffen. Neben mehr Transparenz der Regierung durch mehr Informationen soll auch die politische Teilhabe und intensivere Einbeziehung der Bürgerinnen und Bürger in politische Entscheidungen verstärkt werden.
- **Darstellung Prozentwerte:** Die Summe einzelner Prozentwerte kann aufgrund von Rundungen von 100 Prozent abweichen.

# Impressum

## Herausgeber:

Initiative D21 e.V.  
Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin  
[www.initiaved21.de](http://www.initiaved21.de)

Institute for Public Information Management (ipima)  
c/o fortiss, An-Institut Technische Universität München  
Guerickestrasse 25, 80805 München, [info@ipima.de](mailto:info@ipima.de)  
[www.ipima.de](http://www.ipima.de)

## Schirmherr:

Der Beauftragte der Bundesregierung  
für Informationstechnik  
[www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de)

## Premium Partner:

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,  
für Landesentwicklung und Heimat  
[www.stmflh.bayern.de](http://www.stmflh.bayern.de)

Geschäftsstelle E-Government Schweiz –  
Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB –  
Eidgenössisches Finanzdepartement EFD  
[www.egovernment.ch](http://www.egovernment.ch)

Ernst & Young GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft  
[www.de.ey.com](http://www.de.ey.com)

Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH (RZRS)  
[www.kdrs.de](http://www.kdrs.de)

## Partner:

Bundeskanzleramt Österreich  
[www.bka.gv.at](http://www.bka.gv.at)

CSC  
[www.csc.com/de](http://www.csc.com/de)

## Gestaltung und Produktion:

Werkstatt für visuelle Kommunikation  
Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.  
[www.werkstatt-trier.de](http://www.werkstatt-trier.de)

## Druck:

Schmekies, Medien & Druck  
[www.schmekies.de](http://www.schmekies.de)

## Unterstützer:

Deutscher Landkreistag  
[www.landkreistag.de](http://www.landkreistag.de)

Deutscher Städte- und Gemeindebund  
[www.dstgb.de](http://www.dstgb.de)

fortiss, An-Institut Technische Universität München  
[www.fortiss.org](http://www.fortiss.org)

Technische Universität München  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik  
[www.winfobase.de](http://www.winfobase.de)

KANTAR TNS  
[www.tns-infratest.com](http://www.tns-infratest.com)

# Ansprechpartner

## Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Sabrina Dietrich, Initiative D21 e.V.  
Telefon 030 5268722-55  
[sabrina.dietrich@initiaved21.de](mailto:sabrina.dietrich@initiaved21.de)

## Projektleitung und Redaktion:

Prof. Dr. Helmut Krcmar, ipima  
Dr. Marcus Dapp, ipima  
Robert Zepic, ipima  
Lena-Sophie Müller, Initiative D21 e.V.  
Sabrina Dietrich, Initiative D21 e.V.  
Michael Boberach, KANTAR TNS  
Theresa Moy, KANTAR TNS



*eGovernment MONITOR 2016,*  
*durchgeführt von TNS Infratest für*  
*Initiative D21 und ipima, ist lizenziert unter einer Creative*  
*Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.*

September 2016



# EGOVMON

› [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de)

ISBN 978-3-9818331-0-2