

PRESSEMITTEILUNG

Digitale Verwaltungsangebote: Die Skepsis nimmt ab, das Interesse weiter zu, doch die Nutzung bleibt gering – Staatssekretär Klaus Vitt (BMI) stellt gemeinsam mit Initiative D21 e. V. und ipima den aktuellen eGovernment MONITOR vor.

Berlin, 23.09.2016. Die Initiative D21 e. V. und ipima haben heute gemeinsam mit Staatssekretär Klaus Vitt die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2016 im Bundesministerium des Innern (BMI) vorgestellt. Die Studie wird von Kantar TNS (ehem. TNS Infratest) durchgeführt und liefert seit 2010 jährlich ein umfassendes Lagebild zur Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz.

Ernüchternde Ergebnisse, die großen Infrastrukturprojekte bleiben unbekannt und ungenutzt

Nicht einmal jeder zweite deutsche Onliner nutzt E-Government-Angebote, 45 Prozent waren es in diesem Jahr. Die großen Infrastrukturprojekte wie Online-Ausweisfunktion und De-Mail bleiben unbekannt und ungenutzt. 45 Prozent besitzen kein De-Mail Konto und möchten es auch zukünftig nicht beantragen, 35 Prozent der Befragten kennen das Angebot nicht. Kaum jemand entscheidet sich in Deutschland für die Aktivierung der Online-Ausweisfunktion und zur Anschaffung des zur Nutzung notwendigen Lesegerätes. Letztlich können nur vier Prozent der Internetnutzenden in Deutschland den Personalausweis (nPA) vollumfänglich nutzen. 16 Prozent der Befragten wurde von der Freischaltung durch Mitarbeitende der Behörden abgeraten.

Gute Vorzeichen für Steigerung der E-Government-Nutzung in Deutschland

Dennoch zeigt der aktuelle eGovernment MONITOR etwas Bemerkenswertes: In allen drei Ländern haben die Bedenken der Befragten zu Datensicherheit und Datenschutz enorm nachgelassen und erreichen den niedrigsten Stand seit Erhebung. In Deutschland sinken sie im Vergleich zu 2014 sogar um etwa die Hälfte (Deutschland: - 32 Prozentpunkte, Österreich: - 27 Prozentpunkte, Schweiz: - 16 Prozentpunkte). Das Vertrauen in digitale Verwaltungsangebote wächst also deutlich. Insgesamt zeigen die befragten Onliner ein hohes Interesse an E-Government-Angeboten, sei es an Bürgerinformationsdiensten oder an Open-Government-Angeboten. Zudem sind E-Government-Nutzende zufriedener als in den Jahren zuvor. Auch hier erreicht der Wert in Deutschland mit 62 Prozent den Höchststand seit Erhebung der Studie. Deutsche Befragte, die E-Government traditionell weit weniger nutzen als die Befragten der Vergleichsländer, zeigen einen dafür überraschend hohen Nutzungsgrad: Wenn deutsche Bürgerinnen und Bürger den digitalen Weg zur Verwaltung wählen, dann nutzen sie E-Government ebenso häufig wie Schweizer und Österreicher – im Schnitt 3,1 Mal im Jahr.

Gute Vorzeichen also für eine Steigerung der E-Government-Nutzung in Deutschland, nur fehlt es weiterhin an effizienten, medienbruchfreien und nutzernahen Angeboten. Als Folge dieser Barrieren steigt die E-Government-Nutzung in Deutschland nur minimal (+ 6 Prozentpunkte, von 39 auf 45 Prozent) und stagniert im Langfristrend.

Künftig mit wenigen „Klicks“ zu relevanten Informationen

„Deutschland als Hochtechnologieland ist auf eine funktionierende Verwaltung angewiesen“, sagt Herr Staatssekretär Vitt. „In Zeiten des technologischen Wandels ist die deutsche Verwaltung nur zukunftsfähig, wenn die Online Angebote weiter ausgebaut werden. Wir haben bei der Digitalisierung zwar Fortschritte erzielt, aber insgesamt sind wir bei weitem noch nicht da, wo wir eigentlich sein müssten. Nur wenn es uns gelingt, die Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung attraktiver und einfacher zugänglich zu machen, können und werden die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen ihre Verwaltungsanliegen digital erledigen. Der Bund plant daher gemeinsam mit den Ländern und Kommunen, die bestehenden Verwaltungsportale intelligent zu verknüpfen. Dies wollen wir mit digitalen Bürger- und Unternehmenskonten verbinden. So finden die Nutzerinnen und Nutzer künftig mit wenigen „Klicks“ alle für sie relevanten Informationen und können die gewünschte Dienstleistung bei Bedarf sofort in Anspruch nehmen. So direkt, einfach und schnell muss E-Government sein.“

Sich nicht selbst im Wege stehen und Einbinden modernster Technik wagen

„In den letzten fünf Jahren hat die Verwaltung einiges in die Wege geleitet, um die eigene Digitalisierung voranzubringen“, hebt Prof. Dr. Helmut Krcmar vom Institute for Public Information Management (ipima) an der Technischen Universität München hervor. Er ist der Meinung: „Als größte Nutzungs-Barrieren erweisen sich noch immer die mangelnde Bekanntheit, eine mangelnde Durchgängigkeit sowie die undurchschaubare Angebotsstruktur – alles Barrieren, die die Verwaltung direkt beeinflussen kann. Die Verwaltung hat es also in der Hand, die Bürgerinnen und Bürger 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.“

Auch Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21 e. V., sieht das Nutzungspotenzial nicht ausgeschöpft. Wenn Bedarf und Angebot übereinstimmen, Angebote gut beworben würden und die Nutzenden zufrieden mit den Diensten seien, „dann wird E-Government auch in Deutschland endlich eine Erfolgsgeschichte. Der technologische Fortschritt macht eine weniger bürokratische und kundennahe Verwaltung möglich. Ich könnte mir beispielsweise Chatbots vorstellen, die E-Government-Nutzende mit einfachen Dialogen durch die Formulare leiten und ihnen so beim Ausfüllen helfen.“ Solche neuartigen Zusatzangebote können eine Automatisierung gängiger Prozesse unterstützen und effiziente und flexible Abläufe unabhängig von Öffnungszeiten schaffen, die Nutzende zufriedenstellen und Verwaltungsmitarbeitende entlasten.

E-Government-Nutzung: Eine Frage der Bildung

Während sich bezüglich Alter und Geschlecht der Nutzenden digitaler Verwaltungsdienste kaum Unterschiede zeigen – so nutzen nahezu gleich viele Männer wie Frauen, junge wie alte Menschen E-Government-Angebote – ist es die Bildung, die einen deutlichen Unterschied im Nutzungsniveau aufzeigt. Um 31 Prozentpunkte unterscheiden sich die Nutzungsquoten von Hoch- und Niedriggebildeten (hohe Bildung: 72 Prozent, mittlere Bildung: 60 Prozent, niedrige Bildung: 41 Prozent). Wer hochgebildet ist, kann sich die Vorteile der digitalen Verwaltung offenbar sehr viel besser erschließen. Hier zeigt sich Handlungsbedarf und die Notwendigkeit, die Gründe der geringeren Nutzung durch Menschen mit niedrigerer Bildung stärker zu hinterfragen.

Kernergebnisse im Überblick

- 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 Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises sowie De-Mail bleiben in Deutschland unbeliebt. Immer weniger Bürger und Bürgerinnen entscheiden sich für eine Freischaltung, Grund ist insbesondere 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 der Online-Ausweisfunktion durch Mitarbeitende der Behörden abgeraten.
- 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 schweizer Onliner bleiben am zufriedensten mit E-Government-Angeboten, der Wert sinkt jedoch. Die Zufriedenheit in Deutschland und Österreich nimmt zu.
- Der Bildungsgrad entscheidet maßgeblich über die E-Government-Nutzung; Geschlecht und Alter zeigen keinen Einfluss.

Pressekontakt
Sabrina Dietrich
Presse- und Öffentlichkeitsarbeit Initiative D21 e. V.
Reinhardtstraße 38
10117 Berlin
030 / 526 87 22 55
sabrina.dietrich@initiated21.de

Über Initiative D21 e. V.

Die Initiative D21 ist ein gemeinnütziger Verein mit Sitz in Berlin, der 1999 mit dem Ziel gegründet wurde, die digitale Spaltung der Gesellschaft zu verhindern. Mit seiner nun knapp 20-jährigen Erfahrung setzt sich der Verein gemeinsam mit seinem branchenübergreifenden Netzwerk aus Politik und Wirtschaft dafür ein, die durch die Digitalisierung entstehenden gesellschaftlichen Herausforderungen in all ihren Facetten zu erfassen und die Bürgerinnen und Bürger zu befähigen, sich selbstbestimmt in der digitalen Welt bewegen zu können. Rund 200 Mitgliedsunternehmen und -organisationen aller Branchen sowie politische Partner von Bund und Ländern bringen gemeinsam in diesem Netzwerk praxisnahe Non-Profit-Projekte voran. Der Verein ist engagiert, den Diskurs zwischen Politik, Wirtschaft, Wissenschaft und Zivilgesellschaft zu verbessern. Mehr unter www.initiated21.de

Über ipima

Das Institute for Public Information Management ist eine gemeinsame Initiative des Lehrstuhls Wirtschaftsinformatik Prof. Krcmar (TU München) und der fortiss GmbH, An-Institut der TU München. Das interdisziplinäre Team unterstützt mit theoriegetriebener Grundlagenforschung und empirischer Feldforschung die digitale Transformation des öffentlichen Sektors. Mehr unter www.ipima.de

Weitere Informationen

Studienwebsite mit Download der Studie (freie Lizenz):

<http://www.initiated21.de/portfolio/egovmon2016/>

Studien-Grafiken (freie Lizenz) unter:

<https://www.flickr.com/photos/initiated21/albums/72157673071168771>