ipima
institute for public information management

INITIATIVE D21
Gemeinsam für die Digitale Gesellschaft

eGovernment MONITOR 2013

Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich

Premium Partner

Die Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik

IT-Planungsrat

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat

EY Building a better working world

IDG BUSINESS MEDIA GMBH

Kommunale Datenverarbeitung Region Stuttgart KDRS RZRS Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH

Partner

BearingPoint

DIGITALES ÖSTERREICH

INNOVATIONSSTIFTUNG BAYERISCHE KOMMUNE

Unterstützer

DEUTSCHER LANDKREISTAG

DStGB Deutscher Städte- und Gemeindebund

fortiss

TUM Technische Universität München

TNS Infratest

Inhalt

Vorworte	3
Studiensteckbrief	5
Management Summary	6
Zentrale Ergebnisse im Überblick	8
Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten	10
Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government	12
Nutzungsbarrieren/Datenschutzbedenken	14
Sonderseiten IT-Planungsrat	18
Gestaltung des Verwaltungsangebots	21
Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Bürgerinformationsdiensten	22
Die elektronische Steuererklärung	24
Open Government	26
Mobile Government	30
Homepagegestaltung	34
Impressum	35

York von Heimburg
Präsidiumsmitglied der Initiative D21
Vorstand IDG Communications Media AG

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

auf Erfolgen kann man sich auch im Bereich E-Government nicht ausruhen: Im vergangenen Jahr haben wir uns an dieser Stelle über den Ausbau der E-Government-Nutzung in Deutschland und anderen Ländern gefreut. Heute sehen wir in der aktuellen Ausgabe des eGovernment MONITORs 2013 rückläufige Nutzungszahlen in allen Ländern der Umfrage. Wenn allein in Deutschland die Nutzung um neun Prozentpunkte auf jetzt 36 Prozent zurückgeht, ist das ein alarmierendes Zeichen, wenn nicht sogar ein Indiz für einen erheblichen Vertrauensverlust in die Sicherheit der Anwendung. Wenn parallel dazu auch noch die Zufriedenheit mit E-Government Angeboten sinkt, wird deutlich, dass Bürgerinnen und Bürger gegenüber Online- und Mobile-Angeboten der öffentlichen Verwaltung steigende Erwartungen und Anforderungen im Hinblick auf Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Gestaltung haben.

Datenschutz und Datensicherheit sind zentrale Anliegen von Bürgerinnen und Bürgern bei der Nutzung von Online-Angeboten, unabhängig davon, ob es sich um Online-Banking oder E-Government-Services handelt. Gerade diese beiden Bereiche werden von Nutzerinnen und Nutzern besonders kritisch hinsichtlich ihrer Sicherheitsrisiken betrachtet, da jeweils sensible persönliche Daten für die Abwicklung von Bankgeschäften oder Verwaltungsangelegenheiten benutzt werden.

Zwei Aspekte sind bei der Sicherstellung von Datenschutz und Datensicherheit besonders wichtig: Zum einen sind Sicherheitsmaßnahmen bei Anbietern von Online-Infrastrukturen und -Diensten erforderlich, um die Übertragung und die Verarbeitung der Daten abzusichern. Zum anderen müssen aber auch Nutzerinnen und Nutzer von Online-Diensten in der Lage sein, kompetent und risikobewusst mit ihren Daten umzugehen. Der D21-Digital-Index, eine jährliche Studie der Initiative D21 zum Stand der Digitalisierung in der deutschen Gesellschaft, zeigt, dass hier noch einiger Nachholbedarf bei der Vermittlung des souveränen Umgangs mit Online-Medien besteht.

Aktuelle Diskussionen rund um Überwachungsskandale, aber auch Datenweitergabe bei Anbietern von E-Mail-Diensten und sozialen Netzwerken schüren Unsicherheit und Skepsis nicht nur in Deutschland, sondern in allen befragten Ländern. Dies zeigt der dramatische Anstieg der Befürchtungen im Hinblick auf Datendiebstahl. Während im vergangenen Jahr nur durchschnittlich acht Prozent der Befragten in den betrachteten Ländern Befürchtungen in dieser Richtung äußerten, sind dies aktuell im Schnitt 55 Prozent. Hieraus ergibt sich dringender Handlungsbedarf bei Politik und Verwaltung, um dem drohenden Vertrauensverlust in die Online-Angebote der Verwaltung entgegen zu wirken. Deutschland hat die Chance, sicheres E-Government als Marke zu etablieren und damit international eine Führungsrolle einzunehmen. Ich danke den zahlreichen Partnern, die diese aktuelle Ausgabe des eGovernment MONITORs erst möglich gemacht haben, und wünsche eine aufschlussreiche Lektüre.

York von Heimburg

Dr. Petra Wolf
Executive Director // Institute for Public Information Management - ipima
—
Prof. Dr. Helmut Krcmar
Scientific Director // Institute for Public Information Management - ipima

Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

im Gegensatz zu vielen anderen Online-Angeboten wird die Nutzung von E-Government in erster Linie durch Pragmatismus geprägt: Online-Bürgerdienste werden genutzt, weil sie Zeit und/oder Kosten sparen und einfach zu bedienen sind. Viele Kontakte zur Verwaltung sind allerdings für die Mehrheit der Bürger nur selten relevant. Die Steuererklärung ist für die Meisten der häufigste Verwaltungskontakt. Wenn Bürger nur selten und unregelmäßig Kontakt zur Verwaltung und ihren Online-Angeboten haben, ist es daher umso wichtiger, die wenigen Kontaktpunkte zu nutzen, um über Neuigkeiten im E-Government-Angebot und die Nutzenaspekte der Angebote zu informieren. Denn noch immer ist die mangelnde Kenntnis über E-Government-Angebote und deren Vorteile ein nicht unwesentlicher Hemmnisfaktor für eine stärkere E-Government-Nutzung.

Zuverlässigkeit, Durchgängigkeit, Benutzerfreundlichkeit und Sicherheit von E-Government-Angeboten sind nach wie vor ausschlaggebend für die Nutzenbewertung durch die Befragten. Hier zeigen sich auch wenige Unterschiede zwischen den Befragungsländern. Allerdings fällt die Beurteilung von E-Government-Angeboten durch die Bank deutlich kritischer aus als in den Vorjahren. Während sich im vergangenen Jahr beispielsweise 32 Prozent der Befragten in Deutschland äußerst zufrieden mit dem E-Government Angebot ihrer Verwaltung fühlten, sind dies 2013 nur noch 17 Prozent.

Diese gestiegene Erwartungshaltung führt jedoch nicht dazu, dass sich Bürger von E- oder Mobile-Government abwenden. Nach wie vor sehen viele Bürger großes Potenzial in E-Government- und Mobile Government-Angeboten. Doch zeigt sich, dass die Zielgruppen für einzelne Online-Angebote im Schnitt bei nur etwa 30–40 Prozent der Befragten liegen. Aus der abwartenden Haltung bei der tatsächlichen Nutzung lässt sich schließen, dass die bislang vorhandenen Angebote bzw. deren Reifegrad viele der interessierten Bürger noch nicht überzeugt haben.

Ein ähnliches Bild zeigt sich beim Thema Open Government: die Nutzungsplaner aus dem vorangegangen Befragungsjahr haben ihr Nutzungsvorhaben nur teilweise realisiert. Die Nutzungszahlen liegen in etwa auf Vorjahresniveau oder leicht darunter.

Für die zukünftige Gestaltung von E-Government und Mobile-Government wird sicher die Bündelung von Angeboten als Ansatz zur Erhöhung des wahrgenommenen Nutzens eine wichtige Rolle spielen. Ansätze wie die Orientierung an Lebenslagen oder Zielgruppen wurden bereits im Rahmen von E-Government-Portalen realisiert. Zukünftig können ähnliche Konzepte auch bei der Gestaltung von Anwendungen zum Einsatz kommen. Indem Bürgerdaten, die in unterschiedlichen Verwaltungskontakten benötigt werden, ohne Mehrfacheingabe in sicheren Umgebungen wiederverwendet werden, kann die Abwicklung von Verwaltungskontakten weiter vereinfacht und Mehrwert durch E-Government geschaffen werden. Bürgerkonten oder auch das Vorhaben der „vorausgefüllten Steuererklärung“ sind Schritte in diese Richtung.

Dr. Petra Wolf & Prof. Dr. Helmut Krcmar

Studiensteckbrief

- **Kern der Studie:** Der eGovernment MONITOR liefert seit 2011 jährlich ein umfassendes Bild über die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland, Österreich, Schweiz, USA, Großbritannien, Nordirland und Schweden. Dazu gehören neben Nutzung, Zufriedenheit, Treibern und Barrieren auch die Evaluierung verschiedener E-Government Möglichkeiten sowie Einstellungen der Bürger.

- **Auswahl Interviews:** Durchführung von jeweils 1.000 Interviews in Deutschland (DE) und der Schweiz (CH), 1.001 Interviews in Österreich (AT), 1.007 Interviews in den USA, 1.010 Interviews in Großbritannien und Nordirland (UK) – im weiteren Text Großbritannien genannt – sowie 1.023 Interviews in Schweden (SE).

- **Grundgesamtheit:** Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Schweden, Großbritannien und den USA im Alter ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen.

- **Auswahl:** Online-Panel; 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 34 2013).

- **Definition E-Government:** Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Kommune, Stadt, Landkreis, etc.), die über das Internet genutzt werden können, wie z. B. die elektronische Steuererklärung.

- **Definition Open Government:** Open Government steht für die Öffnung von Regierung und öffentlicher Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft. Ziel ist mehr Transparenz, mehr politische Teilhabe und eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Regierung und Regierten.

Management Summary

› Der eGovernment MONITOR hat sich 2013 zu einem stabilen Instrument entwickelt, um die Nutzung und Akzeptanz von E-Government, Mobile Government und Open Government im internationalen Vergleich zu beobachten. Die Methodik und der Themenkatalog der Umfrage wurden im Vergleich zum Vorjahr nur in wenigen Details angepasst bzw. ausdifferenziert. Auf Basis der Ergebnisse des eGovernment MONITORs können gezielt Maßnahmen für die Weiterentwicklung von elektronischen Bürgerdiensten abgeleitet und in ihrer Wirksamkeit überprüft werden.

Die Ergebnisse der diesjährigen Studie werden von zwei gravierenden Trendbrüchen geprägt:

1. Die Nutzung von E-Government-Angeboten ist in allen Befragungsländern zwischen zwei und 15 Prozentpunkten zurückgegangen. Mit Ausnahme von Österreich sind dies in allen Ländern deutliche Rückgänge der E-Government-Nutzung von mindestens acht Prozentpunkten.

Die Nutzungsrückgänge werden begleitet von einer ebenfalls rückläufigen Zufriedenheit der Befragten mit dem E-Government-Angebot ihrer Verwaltung. Der Anteil der Befragten, die mindestens zufrieden sind, geht sogar bis zu 20 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahreswert zurück.

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass die Ansprüche der Bürger gegenüber dem Online-Angebot der Verwaltung steigen und die Akzeptanz gegenüber unübersichtlichen Webseiten oder komplizierten Online-Angeboten, die noch dazu nicht vollständig elektronisch abgewickelt werden können, sinkt. Insbesondere Befragte aus der DACH-Region werten Mängel bei Online-Angeboten im Bereich der Bedienqualität deutlich kritischer als noch im Vorjahr.

Die Ausnahme dieses rückläufigen Nutzungs- und Zufriedenheitstrends bestätigt diese Analyse: Die Elektronische Steuererklärung erfährt im Gegensatz zum allgemeinen Rückgang in Deutschland ein leichtes Plus an Nutzung. Hier ist kontinuierliche Weiterentwicklung aus Sicht der Bürger erkennbar und zukünftige Erweiterung des Online-Dienstes wie die „Vorausgefüllte Steuererklärung“ in Deutschland werden positiv bewertet.

2. In den vergangenen Jahren waren Aspekte des Datenschutzes und der Datensicherheit jeweils wichtige Nutzungshemmnisse, die neben mangelnder Bedienerfreundlichkeit zu einer skeptischen Haltung bei vielen Befragten gegenüber E-Government geführt haben. An der Bedeutung dieser Aspekte insgesamt hat sich im Vergleich zum Vorjahr wenig geändert. Allerdings ist in diesem Jahr die Furcht vor Datendiebstahl in ihrer Bedeutung als Hemmnis in allen Befragungsländern drastisch in die Höhe geschnellt (Zunahme um 28 bis 59 Prozentpunkte). Zahlreiche Datenschutzskandale wie die aktuelle NSA-Überwachungsaffäre, aber auch die Weitergabe von Nutzerdaten aus sozialen Netzwerken und anderen Online-Diensten haben sicher zu einer deutlichen Sensibilisierung der Bürger beigetragen. Es wird sich in zukünftigen Befragungen zeigen, welche Auswirkungen diese erhöhte Besorgnis auf die weitere Entwicklung der Nutzerzahlen hat.

Cornelia Rogall-Grothe

Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern

E-Government beginnt bei den Bürgerinnen und Bürgern

„Die Informationstechnik wurde im Jahr 2013 von zwei Trends und Ereignissen geprägt: dem Anstieg der mobilen Nutzung des Internets mittels Smartphones und Tablets und den Veröffentlichungen rund um das Handeln der NSA und anderer Nachrichtendienste. Beide Themen haben - wie uns der aktuelle eGovernment MONITOR zuverlässig zeigt - auch ihren Niederschlag im E-Government gefunden.

Einerseits ist ein deutlicher Rückgang der Nutzung der E-Government-Dienste bei jungen gut ausgebildeten Männern zu verzeichnen. Diese Gruppe weist eine besonders starke Zunahme in der mobilen Nutzung des Internets auf. E-Government-Angebote sind in der Regel noch nicht mobil verfügbar und werden sich daher zunehmend auf die neuen Erwartungen der Nutzerschaft einstellen müssen. Insgesamt ist der Anspruch der Bürgerinnen und Bürger an die Nutzbarkeit von E-Government-Dienstleistungen deutlich gestiegen. Hier dürfte der Vergleich mit privaten Angeboten, die regelmäßig überarbeitet werden, eine wesentliche Rolle spielen.

Für das E-Government wird vor dem Hintergrund einer gänzlich anderen Finanzierungssituation erörtert werden müssen, wie mit diesen Nutzungserwartungen umgegangen wird.

Gleichzeitig haben die Ereignisse rund um die Veröffentlichungen von Edward Snowden einen starken Einbruch des Vertrauens in Online-Angebote, auch in staatlich angebotene Online-Dienste bewirkt. Daher werden Maßnahmen zu Cyber-Sicherheit und Datenschutz im E-Government erheblich gestärkt werden müssen, um Vertrauen zu erhalten oder bereits verlorenes Terrain zurück zu gewinnen.

Beide Einflüsse zeigt der vorliegende eGovernment MONITOR deutlich. Er bildet damit eine zuverlässige Grundlage für eine Weiterentwicklung des E-Government. Der Bedarf für elektronische Verwaltungsleistungen entsteht bei den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft. Ihnen gilt es gut zuzuhören.“

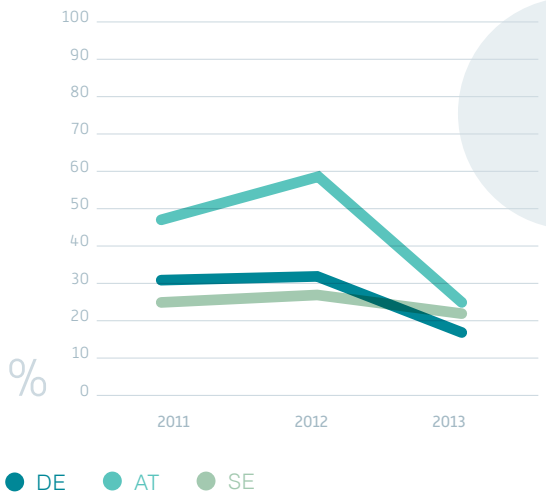
In gewisser Weise spiegeln sich die wachsenden Anforderungen von Nutzern gegenüber mobilen oder online-Angeboten auch in den Rückmeldungen zu Mobile und Open Government wider: Die Nutzung von Open Government-Angeboten zeigt in etwa das Vorjahresniveau bzw. leichte Rückgänge, ebenso die Rückmeldungen zur geplanten zukünftigen Nutzung. Offenbar konnten die Angebote zu Open Data usw. die Erwartungen nicht erfüllen.

Bei Mobile Government nimmt der Anteil der Befragten, die keine zukünftige Nutzung planen, im Vergleich zum Vorjahr in allen betrachteten Ländern zu, gleichzeitig konnten Österreich und die Schweiz die Nutzung ausbauen. In Österreich, Großbritannien und den USA können sich mehr Menschen als im Vorjahr eine zukünftige Nutzung vorstellen. Mobile Government polarisiert offenbar die Nutzer in diejenigen, die grundsätzlich mobile Angebote nutzen, sofern diese vorhanden sind, und solche, die auch hier Aspekte wie Bequemlichkeit, Zeitersparnis und Risiko kritisch abwägen.

Die Typologien der Nutzer von E-Partizipations- und E-Government-Angeboten wurden erneut ermittelt. Die Ergebnisse sind im Online-Auftritt des eGovernment MONITORs dargestellt (www.egovernment-monitor.de). •

Zentrale Ergebnisse im Überblick

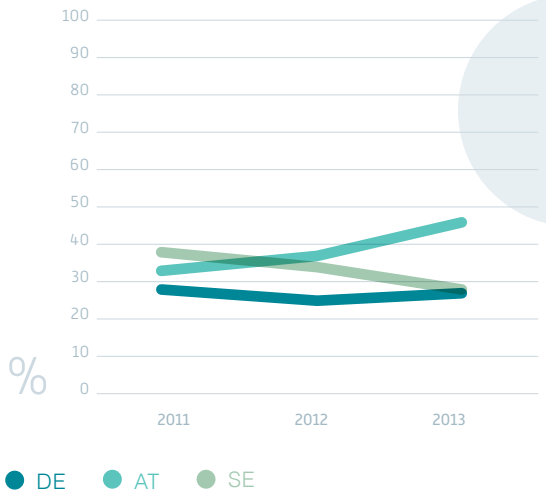
Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten



Negativer 3-Jahres Trend bei der Zufriedenheit mit dem eGovernment Angebot!

Nur 17 Prozent der deutschen Online-Bevölkerung sind äußerst zufrieden mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot ihrer Stadt – dies entspricht einem deutlichen Rückgang (um 15 Prozentpunkte) im Vergleich zum Vorjahr (vgl. S. 10f).

Zukünftige Bedeutung des Handys oder anderer mobiler Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen

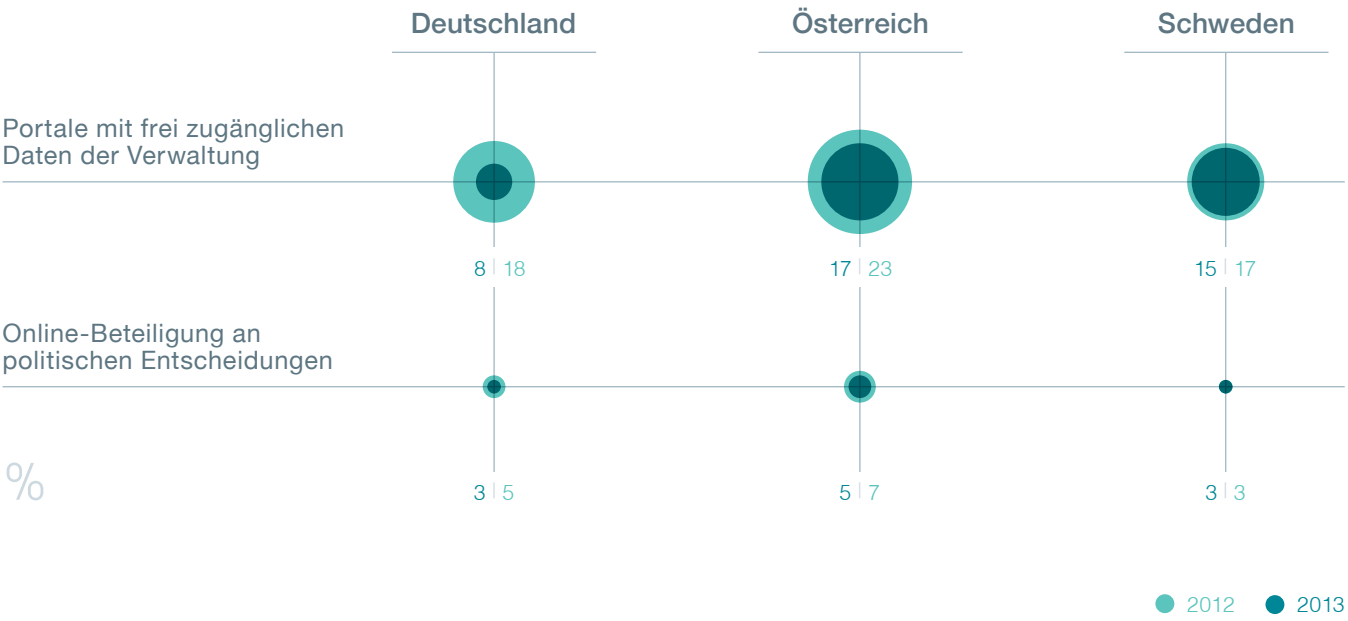


Beim Mobile Government ist im Ländervergleich kein einheitlicher Trend festzustellen!

Mobile Endgeräte scheinen für die Mehrheit der Deutschen nach wie vor keine große Bedeutung bei Behördengängen zu haben. In Schweden nimmt die Bedeutung seit 2011 stetig ab, während in Österreich die Relevanz ansteigt (vgl. S. 30).

Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen 2012/13

(vgl. S. 26)



Trendbarometer

- Rückgängige Nutzung von E-Government-Angeboten
- Rückläufige Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot der Verwaltung
- Steigender Anspruch der Bürger gegenüber dem Online-Angebot der Verwaltung
- Drastischer Anstieg der Furcht vor Datendiebstahl als Hemmnis für die Nutzung von E-Government
- Leichte Rückgänge in der Nutzung von Open Government
- Zunehmender Anteil der Befragten die zukünftig keine Nutzung von Mobile Government planen

Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

E-Government-Nutzer in der Bevölkerung

Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023); Angaben in Prozent

Deutschland

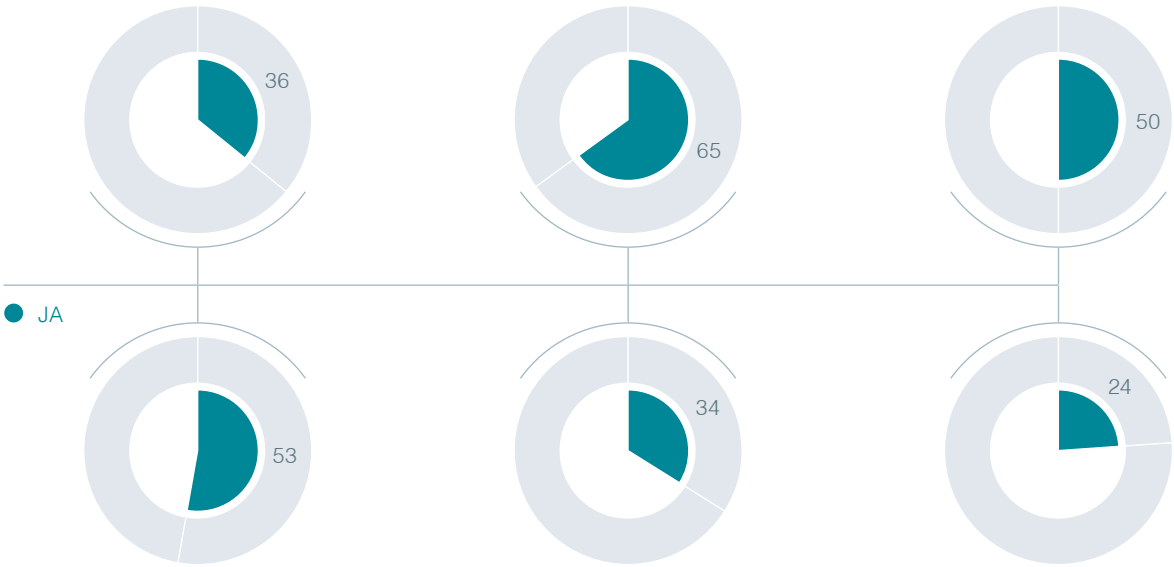
Im Vergleich zum Vorjahr geht die Nutzung von E-Government-Angeboten in Deutschland um neun Prozentpunkte zurück. Dies entspricht einer aktuellen Nutzung von 36 Prozent.

Österreich

Im Sechs-Länder-Vergleich erobert Österreich mit 65 Prozent E-Government-Nutzung im Jahr 2013 den ersten Rang. Das Vorjahresniveau (67 Prozent) bleibt nahezu erhalten.

Schweiz

Die Schweiz muss ebenso wie die anderen Länder einen Rückgang in der E-Government-Nutzung verzeichnen und liegt mit 50 Prozent acht Prozentpunkte unter dem Vorjahreswert.



Schweden

In Schweden nutzen 53 Prozent aller Onliner die vorhandenen E-Government-Angebote. Damit gibt der einstige Vorreiter (70 Prozent im Jahr 2012) seine Spitzenposition im Ländervergleich auf.

Großbritannien

Während im Jahr 2012 noch 45 Prozent aller britischen Internetnutzer E-Government-Angebote nutzten, sind es 2013 nur noch 34 Prozent. Dies entspricht einem Rückgang von elf Prozentpunkten.

USA

Die USA bildet wie bereits 2012 das Schlusslicht im Ländervergleich. Auch hier ist der Nutzungstrend rückläufig von 39 Prozent auf aktuell 24 Prozent.

› Die E-Government-Nutzung verzeichnet in allen Befragungsländern mit Ausnahme von Österreich einen deutlichen Rückgang gegenüber dem Vorjahr. Schweden und die USA haben den stärksten Verlust an E-Government-Nutzung hinzunehmen (USA 15 Prozentpunkte und SE 17 Prozentpunkte Rückgang). Doch auch in den Ländern Deutschland, Schweiz und Großbritannien ist dieser Trend mit rund zehn Prozentpunkten Nutzungsrückgang bemerkbar.

Hinweise auf die Ursachen für diese Entwicklung sind in der ebenfalls rückläufigen Zufriedenheit mit der Ausgestaltung bisheriger E-Government-Angebote zu suchen bzw. in einer zunehmenden Nutzungs-

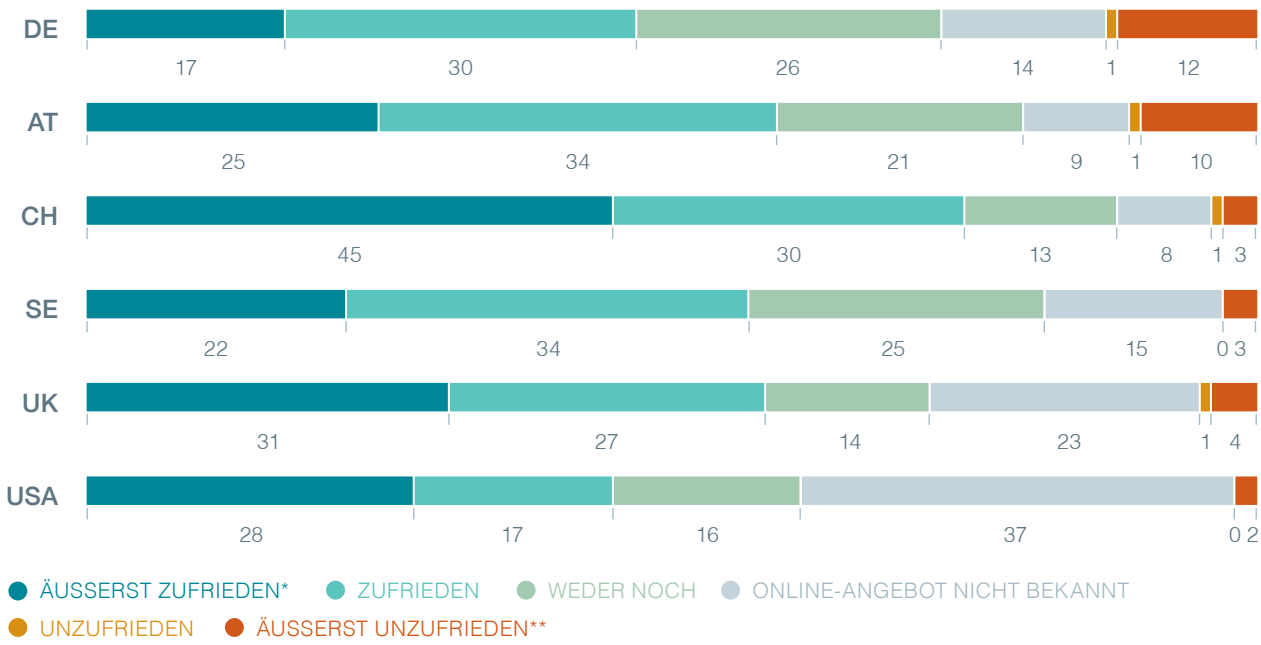
müdigkeit der Menschen aufgrund fehlender Verbesserungen der Angebote. Nicht zuletzt die problematischen Rahmenbedingungen in Gestalt der internationalen Datenschutzskandale der vergangenen Monate können als Ursachen für die aktuell gesunkene Akzeptanz von E-Government gesehen werden.

Die durchschnittliche Häufigkeit der E-Government-Nutzung ist in allen Befragungsländern ähnlich. Mit Werten zwischen 42 und 47 Prozent werden E-Government-Angebote meist zwei- bis dreimal im Jahr in Anspruch genommen. •

Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

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

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
* äußerst zufrieden (äußerst, sehr zufrieden); ** äußerst unzufrieden (äußerst, sehr unzufrieden); Angaben in Prozent



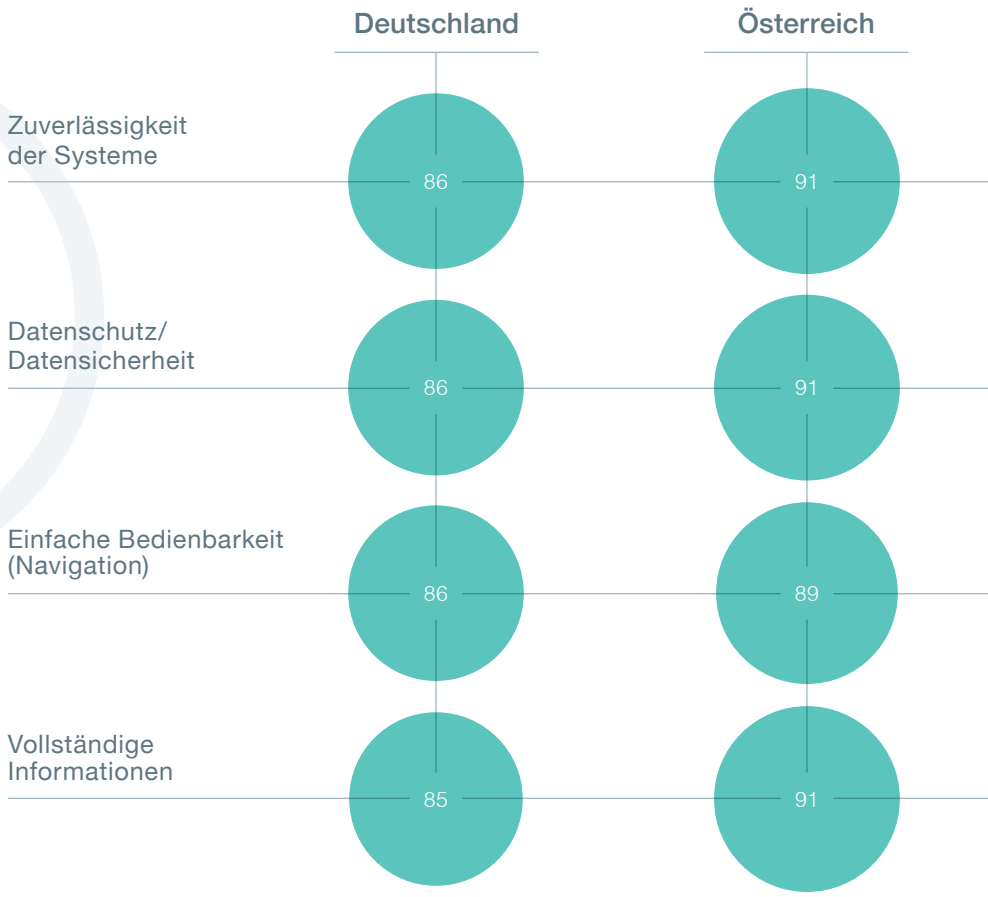
› Insgesamt zeigt sich, dass der Anteil der mit den E-Government-Angeboten zufriedenen Personen gegenüber dem Anteil der Unzufriedenen in allen Ländern überwiegt. Besonders die Schweizer bewerten das Online-Angebot ihrer Stadt zur Abwicklung von Behördengängen mit 75 Prozent Zufriedenheit positiv.

Unter Hinzunahme der Vorjahreswerte fällt jedoch auf, dass die Zufriedenheit in fast allen Befragungsländern abgenommen hat. Während in Deutschland im Jahr 2012 noch 57 Prozent aller Onliner mindestens zufrieden mit den Angeboten waren, sind es 2013 nur noch 47 Prozent. Dies korrespondiert mit dem Ergebnis der zurückgegangenen E-Government-Nutzung in Deutschland um neun Prozentpunkte.

Ein ebenfalls interessantes Ergebnis: Der Anteil der sehr Unzufriedenen ist in Deutschland und Österreich im Vergleich zum Vorjahr deutlich gestiegen. •

Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government

Wie wichtig sind Ihnen persönlich die folgenden Punkte bei der „elektronischen" Abwicklung von Behördengängen im Internet?



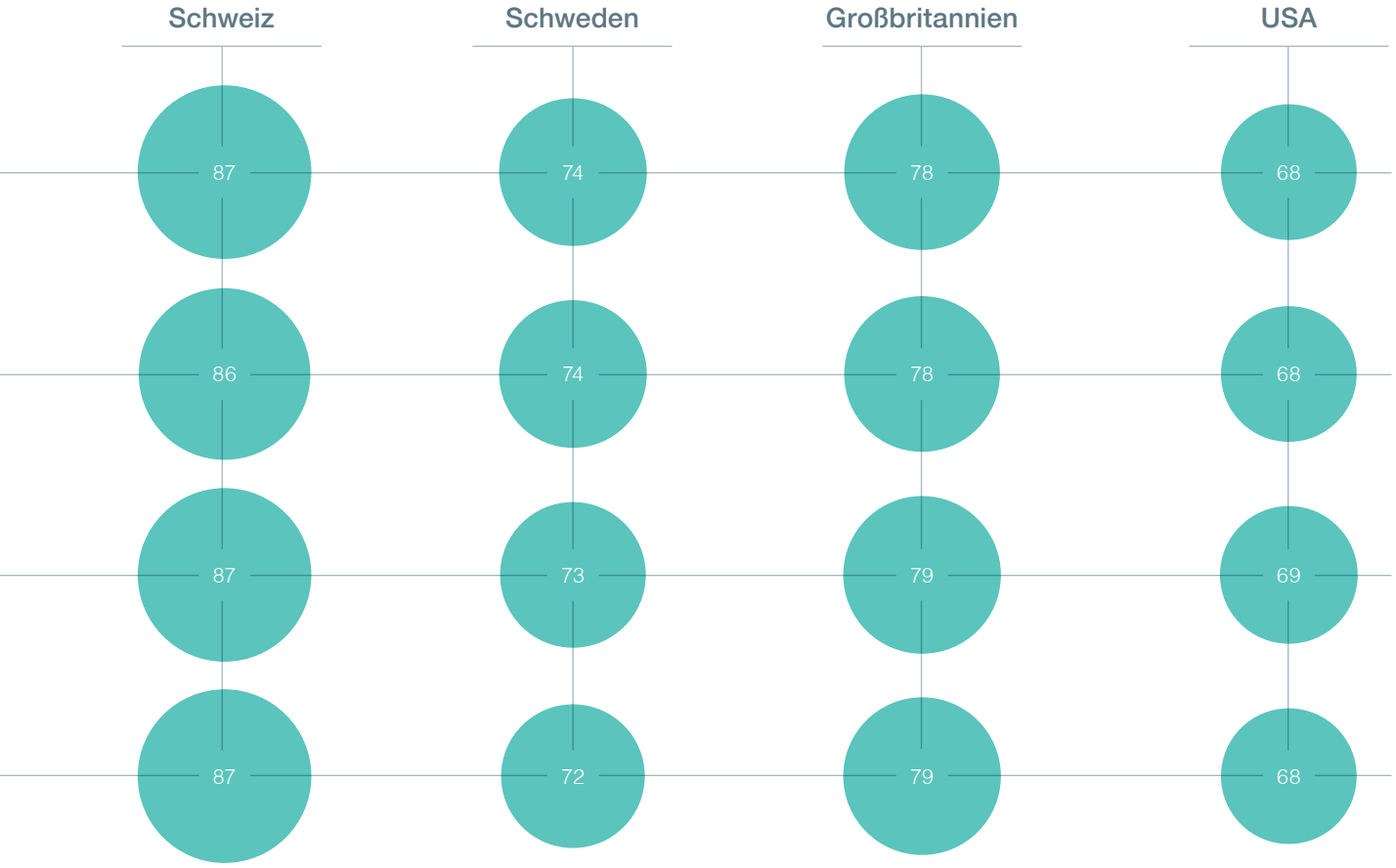
› In den Ländern sind die Anforderungen an das E-Government im Detail heterogen. Insgesamt lassen sich jedoch folgende Kernaspekte identifizieren: die Zuverlässigkeit der Systeme, Datenschutz/Datensicherheit, eine einfache Bedienbarkeit (Navigation) sowie das Vorhandensein vollständiger Informationen.

Die Zuverlässigkeit der Systeme ist – außer in den USA – eine der drei wichtigsten Anforderung an das E-Government. In Deutschland ist diese Anforderung ebenso wichtig wie die Kriterien Datenschutz/Datensicherheit und einfache Bedienbarkeit (jeweils 86 Prozent). In der Schweiz und Österreich ist das Thema Zuverlässigkeit sogar noch wichtiger: Hier geben 87 Prozent (CH) und 91 Prozent (AT) der befragten Onliner an, dass ihnen dieser Aspekt mindestens wichtig sei.

Auch Datenschutz und Datensicherheit erachten die Befragten in allen Ländern nach wie vor als eines der wichtigsten Themen. Im Ländervergleich ist es für die Österreicher (91 Prozent) am relevantesten.

Insgesamt fällt auf, dass die DACH-Region im Vergleich mit den anderen Befragungsländern die verschiedenen Aspekte höher bewertet. Alle Kriterien werden hier mit über 75 Prozent Wichtigkeit bewertet. Die Schwedische und die US-amerikanische Online-Bevölkerung zeigen sich etwas zurückhaltender. So ist in den USA der Aspekt einfache Bedienbarkeit mit 69 Prozent der wichtigste überhaupt. •

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
Top3-Box: äußerst wichtig, sehr wichtig, etwas wichtig; Angaben in Prozent



	DE	AT	CH	SE	UK	USA
Zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten	85	90	85	71	75	64
Aktualität der Inhalte und Angebote	85	90	85	70	79	63
Schnelligkeit im Sinne von persönlicher Zeitersparnis	83	89	84	72	75	65
Statusinformationen über Bearbeitungsstand	81	87	76	58	71	63
Vertrauen in die jeweilige Behörde	81	87	83	70	75	63
Bequemlichkeit, d. h. ich kann Sachen erledigen	81	86	83	72	77	67
Vielfalt der Dienste	80	84	79	64	78	64
Durchgängige/vollständige Abwicklung der Dienste online	80	89	80	62	70	61

Nutzungsbarrieren/ Datenschutzbedenken

Frank Wondrak

Vorsitzender der Geschäftsführung der Kommunalen Datenverarbeitung Region Stuttgart und des Rechenzentrums Region Stuttgart (KDRS/RZRS)

Sicherheit für E-Government und Mobility Lösungen

„Fehlendes Vertrauen in den Datenschutz hält noch immer viele (vor allem deutsche) Bürger davon ab, E-Government-Angebote zu nutzen. Das belegt die aktuelle Vergleichsstudie. Konkret kritisieren potenzielle Nutzer mangelnde Durchgängigkeit und undurchschaubare Strukturen der Online-Angebote. Dazu kommt die Angst, zum „gläsernen Bürger“ zu werden. Die IT-Technologie bietet heute alle Voraussetzungen für sichere Online-Behördengänge. Der Unternehmensverbund KDRS/RZRS liefert innovative Infrastruktur und Technik für sichere elektronische Workflows und den sicheren Einsatz mobiler Anwendungen im kommunalen Bereich. Der Bereich Mobility wird in Zukunft immer mehr an Bedeutung gewinnen. Dadurch wird Vieles einfacher und bequemer: vom Melden von Ordnungswidrigkeiten über Onlineumfragen bis zum Ratsinfosystem. Jetzt gilt es, die Hemmschwellen in den Köpfen der Nutzer abzubauen. Hier sind Politik wie Wirtschaft gleichermaßen gefordert.“

› In allen Befragungsländern stehen verschiedene Barrieren einer vertrauensvollen, umfassenden Nutzung von E-Government im Weg. Im Vergleich zu den Vorjahreswerten fällt auf, dass die Barrieren nicht weiter abgebaut werden konnten – im Gegenteil, sie sind größer geworden.

Vor allem mangelnde Durchgängigkeit und undurchschaubare Strukturen der Online-Angebote sind entscheidende Hindernisse für die Befragten. 64 Prozent der Deutschen und 67 Prozent der Österreicher kritisieren, dass keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich sei. Im Jahr 2012 lagen die Werte deutlich niedriger: 51 Prozent der Deutschen und 43 Prozent der Österreicher gaben an, dass mangelnde Durchgängigkeit für sie gegen eine intensivere Nutzung von Online-Behördendiensten spricht. Zu ähnlichen Ergebnissen gelangt man hinsichtlich der Struktur der Online-Angebote. In der DACH-Region empfinden mehr als die Hälfte der Befragten die Undurchschaubarkeit der Strukturen als Nutzungsbarriere. Im Jahr 2012 lagen die Werte in diesen Ländern noch bei unter 45 Prozent.

Hohe Werte weisen auch die Barrieren „Unzureichende Hilfestellung durch die Behörden“, „Verfahren sind zu kompliziert“ und „mangelnde Datensicherheit/Datenschutz“ auf. Die starke Kritik der DACH-Staaten setzt sich hier fort. Während beispielsweise 68 Prozent der Österreicher unzureichende Hilfestellung durch die Behörden sehen, tun dies in Schweden nur 35 Prozent.

Diese Ergebnisse zeigen abermals eine Kluft zwischen wachsenden Ansprüchen an die Weiterentwicklung von E-Government-Angeboten parallel zu den Fortschritten privatwirtschaftlicher Online-Angebote und dem aktuellen Status Quo der verfügbaren Angebote. Die Euphorie der vergangenen Jahre scheint der Erkenntnis gewichen zu sein, dass Behördendienste nach wie vor zeitintensiv und kompliziert sind und die Vorzüge der digitalen Medien noch nicht voll ausgeschöpft werden konnten. Die Zukunftsstudie des MÜNCHNER KREIS 2013 kommt zu einem ganz ähnlichen Ergebnis. Bürger wünschen sich u. a. einfache und zuverlässige Prozesse, individuellen Informationsservice sowie sichere und vertrauliche Anwendung. Insbesondere möchten sie auch ihr gewohntes Nutzungsverhalten, wie z. B. soziale Netzwerke in der Interaktion mit Behörden, nicht mehr missen. Diese Bedürfnisse konnten bislang in keinem Befragungsland hinreichend umgesetzt werden. •

Barrieren, die einer (intensiveren) Nutzung von Online-Behördendiensten im Weg stehen

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

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

Konkrete Bedenken beim Thema Datenschutz/Datensicherheit

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

Basis: Alle Befragten, mit Aussage „trifft voll und ganz zu“, „trifft zu“, „trifft eher zu“ bei Datenschutz/Datensicherheit als Nutzungsbarriere in DE (n=571); AT (n=586); CH (n=476); SE (n=346); UK (n=435); USA (n=409); Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent

Mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung

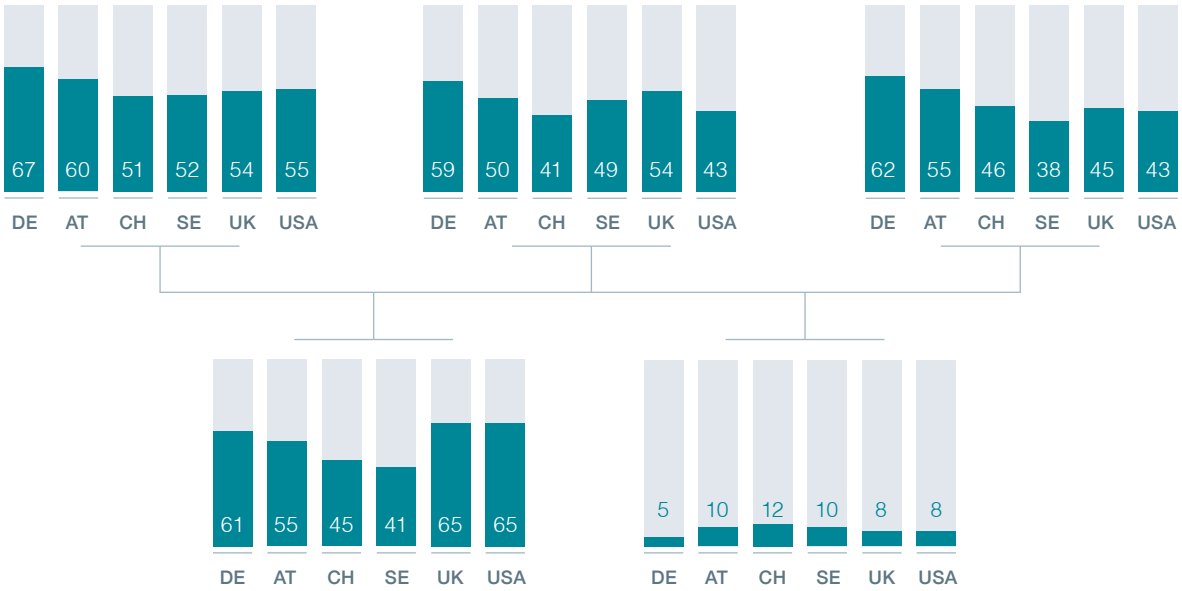
Mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung befürchtet in den Befragungsländern mehr als die Hälfte aller Onliner, in Deutschland sogar zwei Drittel.

Sorgfalt im Umgang mit den Daten seitens der Behörden

Vor allem die Deutschen (knapp zwei Drittel) haben Angst davor, dass seitens der Behörden nicht sorgfältig mit ihren Daten umgegangen wird.

Befürchtung im Hinblick auf „gläserner Bürger“

Vor dem Zusammenführen von Daten in einer zentralen Datenbank sorgen sich neben den Deutschen insbesondere auch die Österreicher.



Angst vor Datendiebstahl

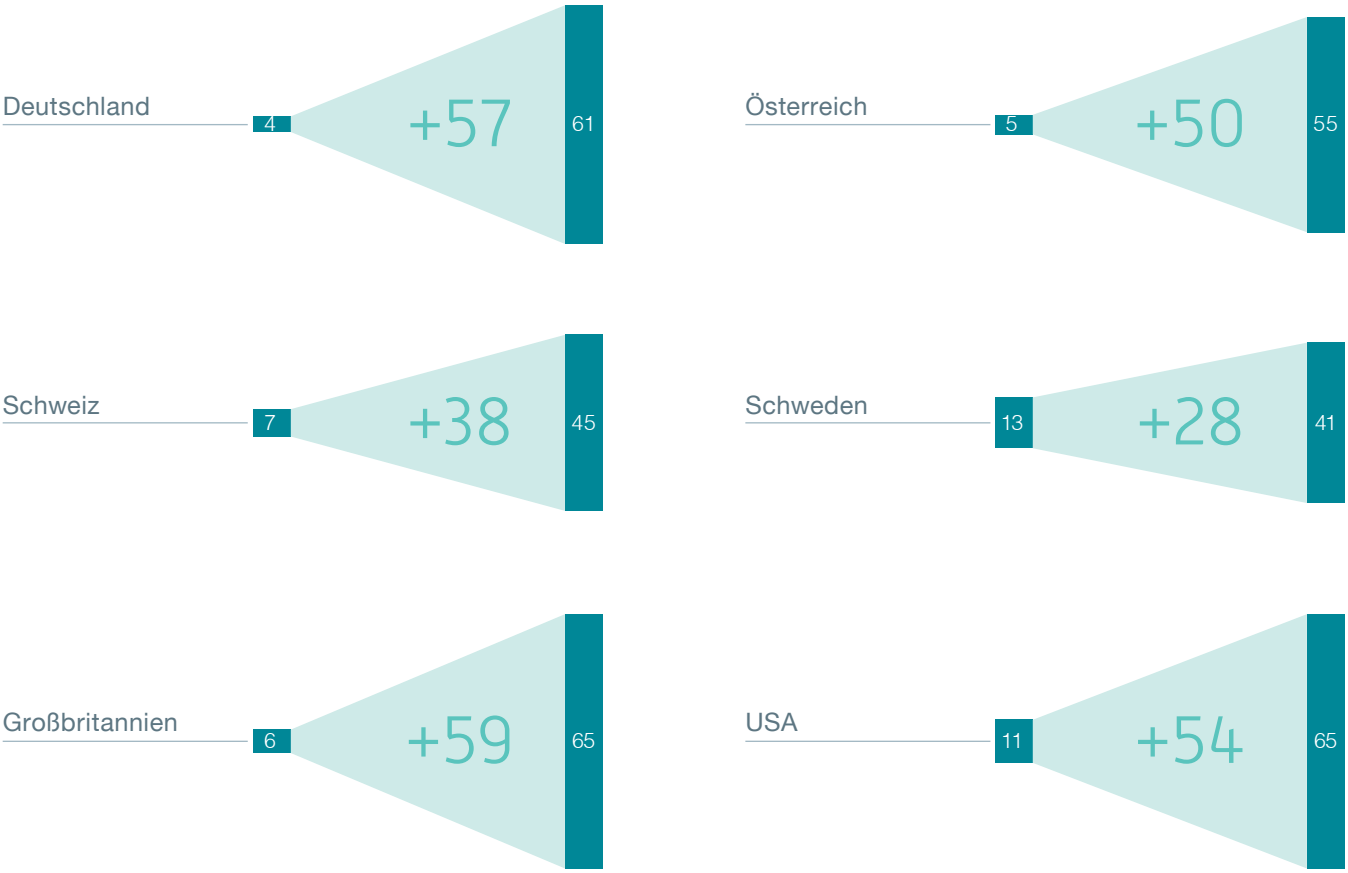
Angst vor Datendiebstahl herrscht vor allem in den Ländern Großbritannien und USA.

Keine der genannten Bedenken

Etwas mehr als jeder zehnte Befragte in der Schweiz gibt an, keine der genannten Gründe beim Thema Datenschutz zu befürchten.

Angst vor Datendiebstahl 2012 vs. 2013

Wachstum in %-Punkten



› Die internationalen Datenschutz-Skandale des Jahres 2013 (z. B. NSA-Affäre rund um PRISM und TEMPORA) verlangen einen detaillierten Blick auf das Thema Datensicherheit. Besonders brisant zeigt sich der Aspekt „Angst vor Datendiebstahl". Der Vergleich mit den Vorjahreswerten zeigt einen dramatischen Anstieg in allen Befragungsländern und macht deutlich, dass sich Bürger in allen Ländern mit dem Thema auseinandersetzen und Konsequenzen ziehen. •

Basis: Alle Befragten, mit Aussage „trifft voll und ganz zu", „trifft zu", „trifft eher zu" bei Datenschutz/Datensicherheit als Nutzungsbarriere in DE (n=571); AT (n=586); CH (n=476); SE (n=346); UK (n=435); USA (n=409); Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent

Sonderseiten IT-Planungsrat

› Am 24. September 2010 wurde vom IT-Planungsrat die Nationale E-Government Strategie beschlossen. Sie ist eine gemeinsame Strategie von Bund, Ländern und Kommunen und bildet den Rahmen für die E-Government-Aktivitäten in Deutschland.

Die Einführung des neuen Personalausweises (nPA) im November 2010 sowie der De-Mail im April 2011 stellen dabei wichtige strategische Meilensteine dar. Im eGovernment MONITOR 2013 wird der Status Quo der Umsetzung mit untersucht, bzw. inwieweit diese Meilensteine auch in der gesellschaftlichen Realität Einzug halten.

Am 1. August 2013 trat zudem das E-Government-Gesetz in Kraft. Dieses Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung sowie zur Änderung weiterer Vorschriften dient dem Ziel, die elektronische Kommunikation mit der Verwaltung zu erleichtern und Bund, Ländern und Kommunen zu ermöglichen, einfachere, nutzerfreundlichere und effizientere elektronische Verwaltungsdienste anzubieten.

Behördenangelegenheiten werden damit für Bürger und Wirtschaft einfacher, da jedermann orts- und zeitunabhängig mit der Verwaltung kommunizieren kann. •

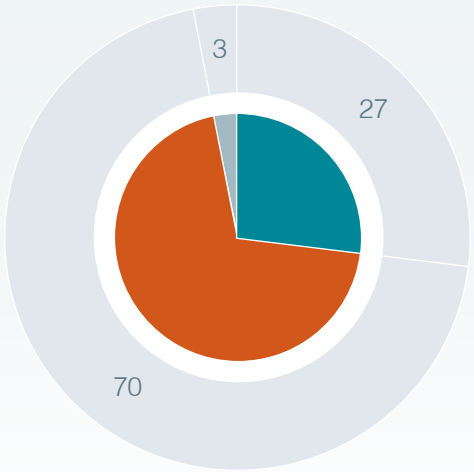
Besitz und Nutzung des neuen Personalausweises in Deutschland

? Besitzen Sie bereits den neuen, elektronischen Personalausweis (nPA)?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent

› Seit November 2010 können deutsche Bürger den neuen Personalausweis beantragen. 2013, also knappe drei Jahre später sind 27 Prozent bereits in dessen Besitz, mit 70 Prozent verwendet die Mehrheit der Bevölkerung jedoch noch den alten Personalausweis.

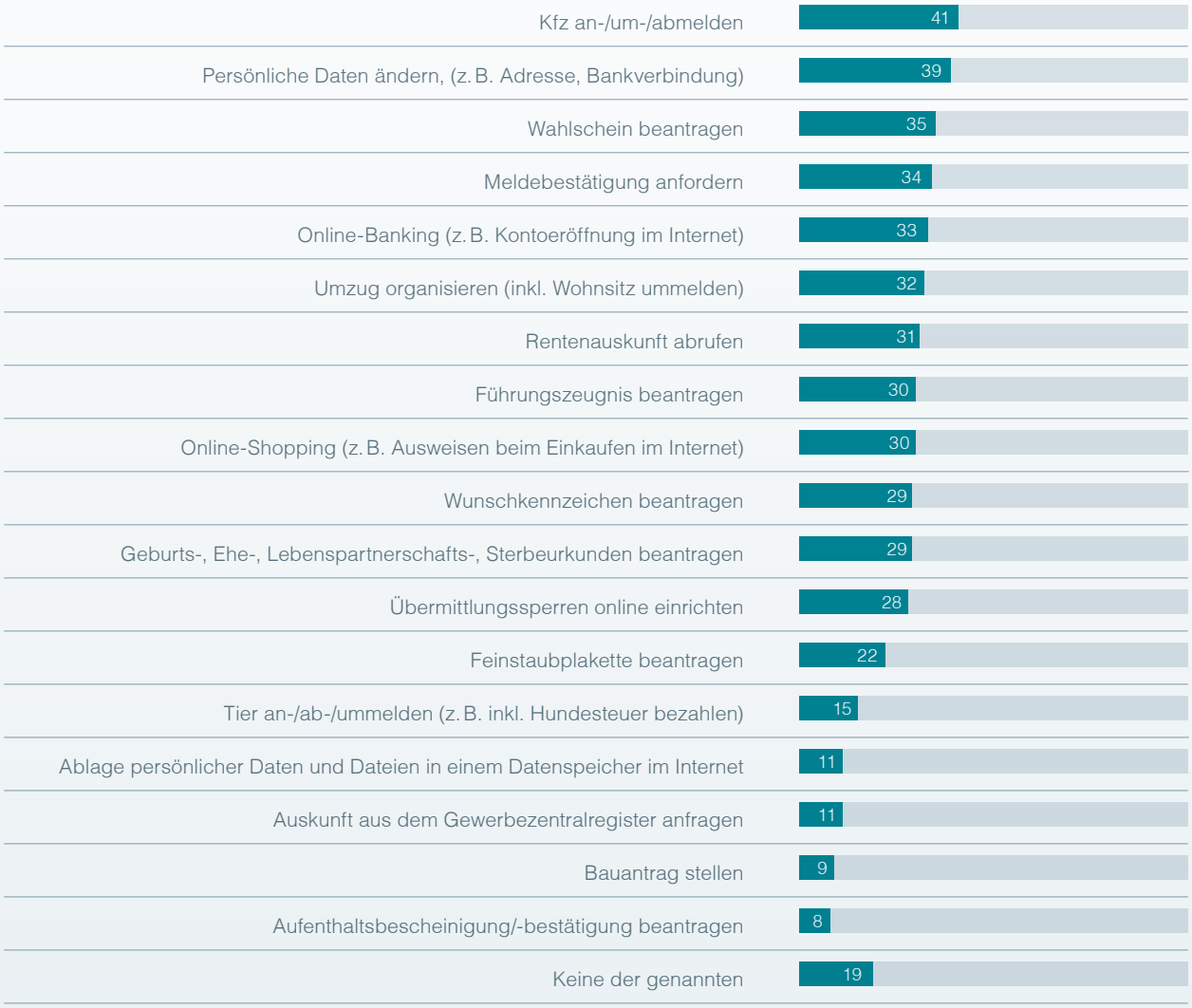
Dazu im Vergleich: Im Jahr 2011 kannte nur einer von fünf Befragten die Beantragung eines neuen Personalausweis. Lediglich sechs Prozent der Internetnutzer hatten dieses Angebot auch genutzt. •



- JA, BESITZE ICH
- NEIN, BESITZE ICH NICHT
- ONLINE-ANGEBOT NICHT BEKANNT

Welche der folgenden Dienste bzw. Tätigkeiten nutzen Sie bereits bzw. würden Sie in Zukunft mit Hilfe des neuen Personalausweises im Internet nutzen?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent



› Der neue Personalausweis bietet eine Reihe von zusätzlichen Funktionen im Vergleich zum bisherigen Ausweisformat. Beliebt bei den Befragten ist vor allem die Möglichkeit, das eigene Auto im Internet an-/ab- oder umzumelden und sich somit den persönlichen Gang zur Behörde zu sparen (41 Prozent). Ebenso schätzen es die deutschen Onliner, mit Hilfe des nPAs ihre persönlichen Daten ändern zu können (39 Prozent).

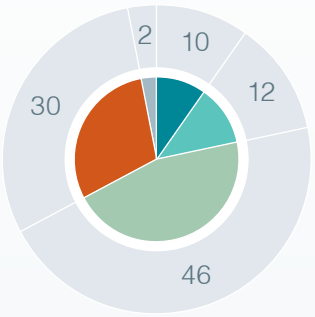
Insgesamt geben jedoch auch zwei von fünf an, dass sie keine der genannten Dienste oder Tätigkeiten mit Hilfe des nPAs nutzen bzw. nutzen würden. Diese Zahl macht deutlich, dass das neue Ausweisformat sowie die neuen Online-Nutzungsmöglichkeiten noch nicht in der breiten Bevölkerung angekommen sind und seine Akzeptanz ausbaufähig ist. Grund dafür mag sein, dass die Einführung des nPAs bislang zu wenig durch adäquate Öffentlichkeitsarbeit unterstützt wurde. •

Besitz und Nutzung der De-Mail in Deutschland

› Mit De-Mail können viele Vorgänge sicher und vertraulich verschickt werden, für die bisher nur der Postweg infrage kam. Beispiele hierfür sind der Versand von Anträgen an oder Bescheiden von Behörden, Versicherungsunterlagen, Entgeltmitteilungen, etc. Für Bürger hat dies Vorteile bei der sicheren Kommunikation mit Behörden, Versicherungen oder Arbeitgebern.

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

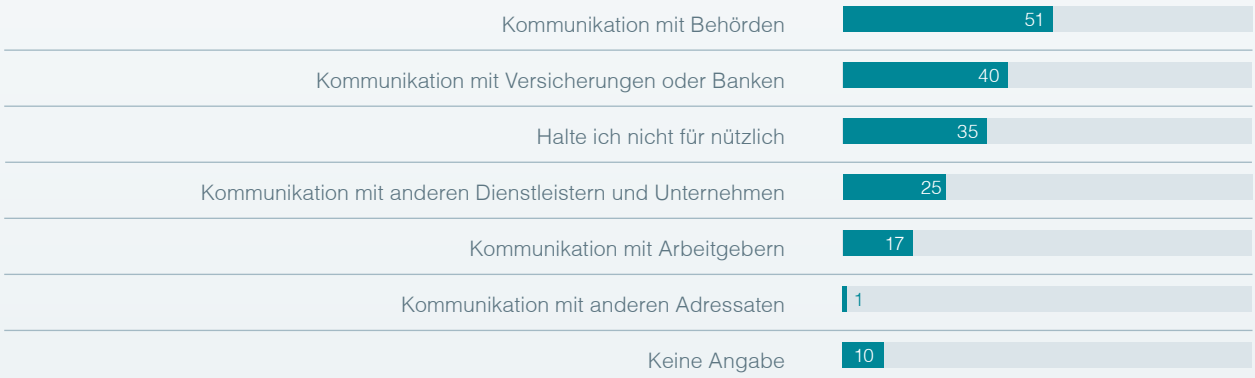
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent



JA, ICH HABE EIN DE-MAIL-KONTO · JA, ICH PLANE DIE EINRICHTUNG · NEIN, WEDER NOCH · ICH KENNE DE-MAIL NICHT · KEINE ANGABE

Für welche Anwendungsbereiche halten Sie ein De-Mail-Konto für sich persönlich für nützlich?

Basis: Alle Befragten die De-Mail kennen – DE (n=676); Angaben in Prozent



Bislang besitzen nur zehn Prozent aller deutschen Onliner ein De-Mail-Konto, nur zwölf Prozent planen dessen Einrichtung. Die Mehrheit der Befragten, nämlich 46 Prozent, lehnt hingegen die Nutzung von De-Mail ab. 30 Prozent geben an, De-Mail nicht zu kennen. Damit wird ohne Frage deutlich, dass das Konzept „De-Mail“ bislang noch nicht in der Bevölkerung angekommen ist und akuter Handlungsbedarf seitens Regierung und Behörden besteht.

Diejenigen Befragten, die De-Mail kennen, halten es vor allem für die Kommunikation mit Behörden (51 Prozent) sowie für die Kommunikation mit Versicherungen oder Banken (40 Prozent) nützlich.

Als weniger relevant wird das Konzept für die Kommunikation mit Dienstleistern, Arbeitgebern oder anderen Adressaten erachtet.

Kritisch zu hinterfragen ist, warum etwa ein Drittel der befragten Personen De-Mail nicht für nützlich halten. Bislang kann man keine De-Mail an jemanden versenden, der nicht selbst auch bei De-Mail registriert ist, außerdem kann man seine bisherige Mail-Adresse nicht verwenden. Diese Aspekte tragen sicherlich mit dazu bei, dass sich Verbreitung und Nutzung in der Bevölkerung derzeit nur schleppend gestalten. •

Gestaltung des Verwaltungsangebotes

› Um Erkenntnisse zu einer nutzerorientierten Gestaltung des Verwaltungsangebotes zu erlangen, wurden die Befragten in Deutschland und Österreich zunächst gebeten, sich eines der beiden folgenden Szenarien vorzustellen:

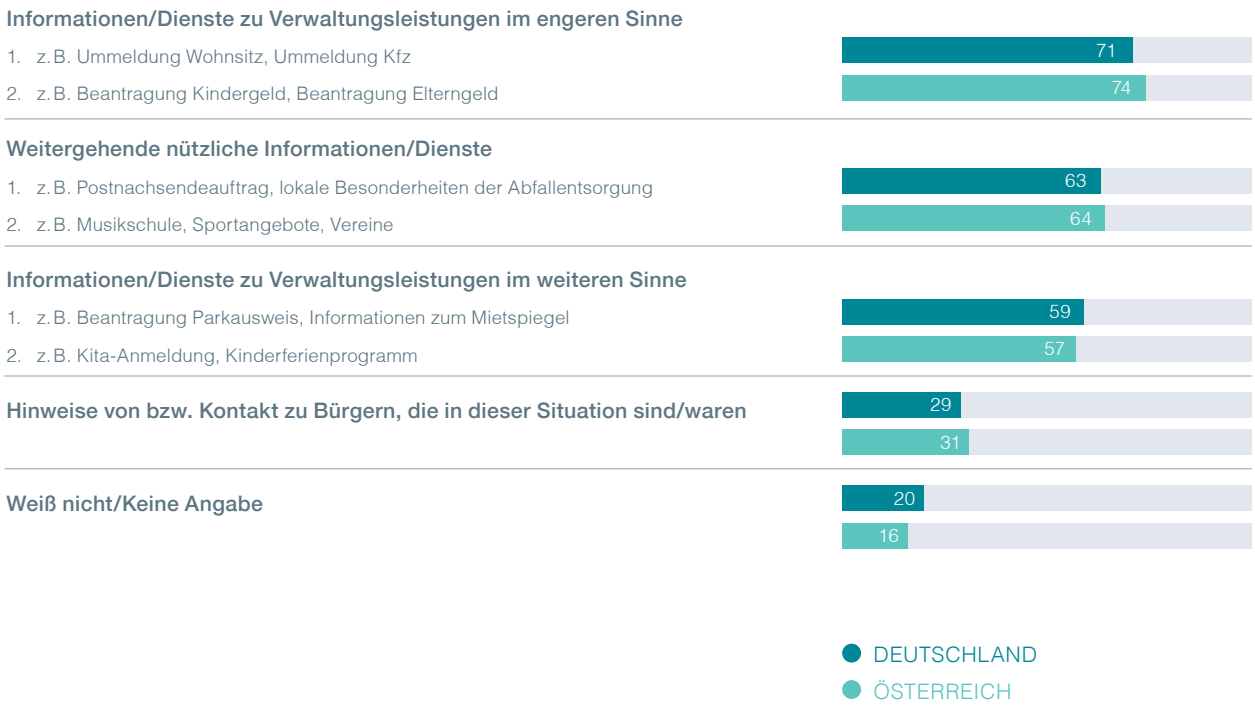
1. Sie sind wegen Ihrer Ausbildung, eines Studiums oder wegen des Jobs umgezogen und müssen nun eine ganze Reihe von Behördengängen und anderen Formalitäten erledigen.

2. Sie haben eine Familie mit Kindern in unterschiedlichem Alter und müssen immer wieder verschiedene Behördengänge und andere Formalitäten in diesem Zusammenhang erledigen.

Im Anschluss wurde abgefragt, welche Dienste bzw. Informationen aus Sicht der Befragten direkt als E-Government-Dienste angeboten werden sollten. Mit Abstand am größten (DE 71 Prozent, AT 74 Prozent) zeigt sich dabei der Wunsch nach Informationen/Diensten zu Verwaltungsleistungen im engeren Sinne, wie z. B. Ummeldung des Wohnsitzes oder Beantragung von Kindergeld sowie weitergehende nützliche Informationen/Dienste (DE 63 Prozent, AT 64 Prozent). Weniger relevant hingegen sind Hinweise von bzw. Kontakt zu Bürgern, die in der gleichen Situation sind oder kürzlich waren.

Welche der folgenden Dienste bzw. Informationen sollten aus Ihrer Sicht direkt online von der Behörde angeboten werden?

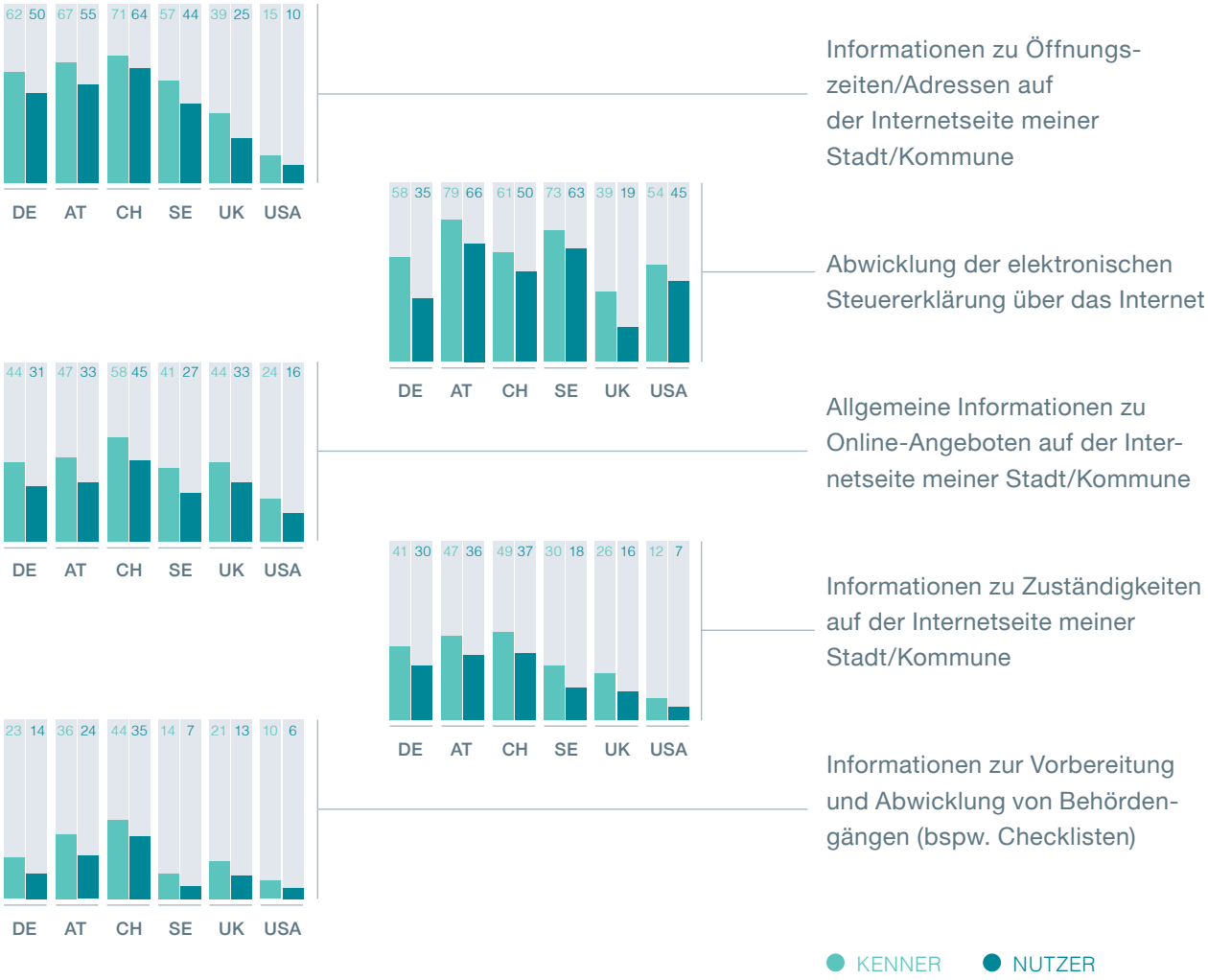
Basis: Alle Befragten - DE (n=1.000) und AT (n=1.001); Angaben in Prozent



Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

Welche der im Folgenden aufgeführten Bürgerinformationen bzw. -dienste kennen Sie?
Welche der im Folgenden aufgeführten Bürgerinformationen bzw. -dienste haben Sie bereits genutzt?

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023)



› E-Government umfasst verschiedene Online-Dienste und Services für den Bürger. Am bekanntesten in allen Befragungsländern sind die Abfrage von Informationen zu Öffnungszeiten/Adressen auf der städtischen Internetseite sowie die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet.

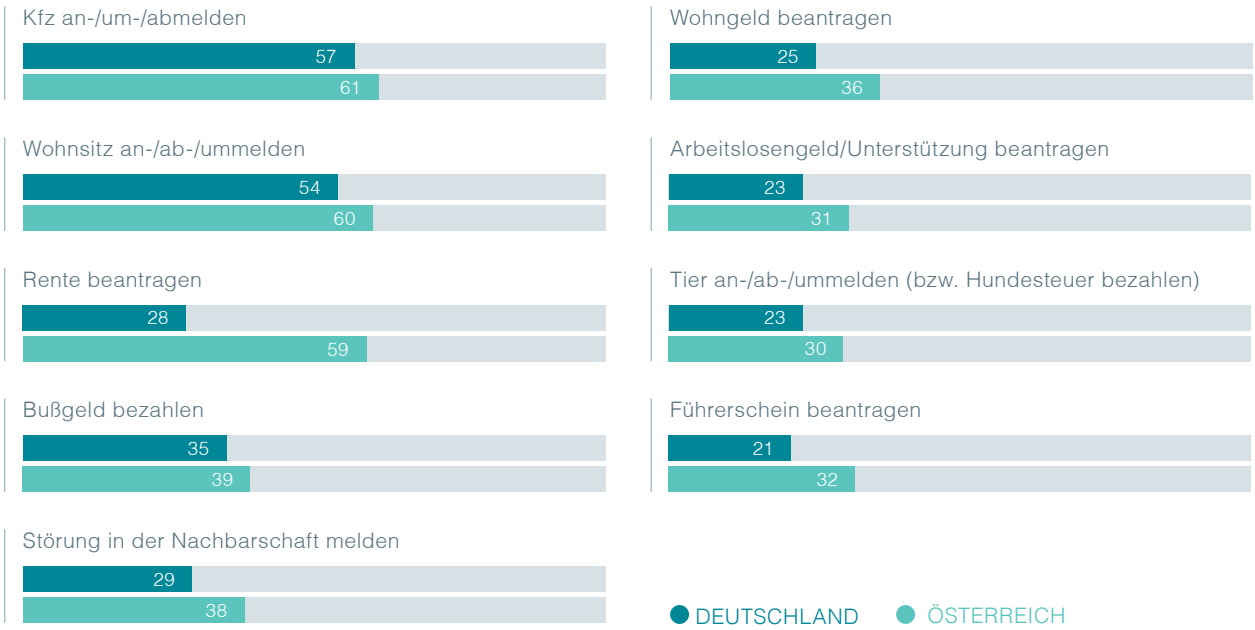
Dass Behörden auf ihrer Online-Präsenz auch Informationen zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen (bspw. Checklisten) zur Verfügung stellen, wissen dagegen wenige Onliner, vor allem in Deutschland, Schweden, Großbritannien und den USA.

Es fällt auf, dass die europäischen Länder im Vergleich zu den USA eine umfassendere Kenntnis hinsichtlich verfügbarer Bürgerinformationen bzw. -dienste besitzen. Dies trifft jedoch nicht auf die „Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet“ zu: nur vier von zehn Onlinern in UK kennen diese. Noch geringer fällt dabei die Nutzung aus: nur zwei von zehn nutzen die Online-Steuererklärung.

Eine solche Kluft zwischen Bekanntheit und Nutzung der Bürgerinformationsdienste findet sich an einigen Stellen. So ist in Deutschland die elektronische Steuererklärung immerhin knapp zwei Drittel der Online-Bevölkerung bekannt. Zwar hat die Nutzung dieses Angebots (entgegen dem Gesamttrend) nicht abgenommen, doch liegt sie nach wie vor lediglich bei rund einem Drittel der Onliner.

Welche dieser Bürgerinformationen bzw. -dienste würden Sie zukünftig gerne vollständig online nutzen können?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000) und AT (n=1.001); Angaben in Prozent



In Deutschland und Österreich wurden die Befragten gebeten, anzugeben, welche Bürgerinformationen und -dienste sie zukünftig gerne vollständig nutzen würden. In beiden Ländern ist vor allem der Wunsch groß, das Kfz online an-/um- oder abzumelden. Über die Hälfte aller Befragten würden einen solchen Service begrüßen. Ähnlich verhält es sich mit Angaben zum Wohnsitz. Bei Umzügen würden 54 Prozent der Deutschen und 60 Prozent der Österreicher die Formalitäten gerne online erledigen können.

Insgesamt fällt auf, dass bei den Bürgern in Österreich eine grundsätzlich höhere Offenheit gegenüber Online-Angeboten vorherrscht; der Wunsch nach Nutzung liegt bei allen Angeboten deutlich höher als bei den Deutschen. •

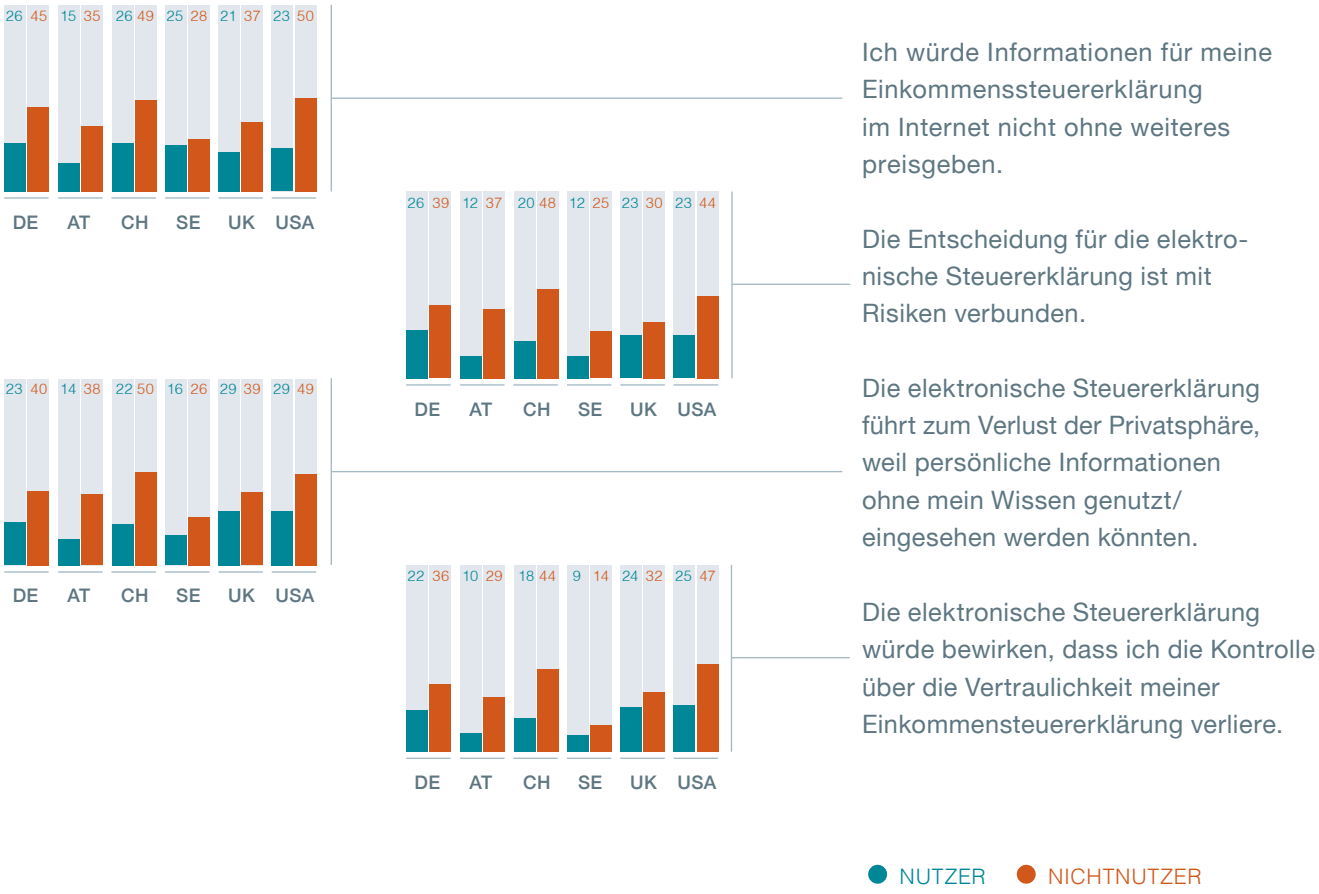
Die elektronische Steuererklärung

› Wie bereits im vorherigen Kapitel „Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Bürgerinformationsdiensten“ dargestellt, ist die Möglichkeit, seine Steuererklärung online durchzuführen bei großen Teilen der Online-Bevölkerung bekannt und wird auch in Deutschland zunehmend gern genutzt. Als Vorteile dieses Angebots werden allen voran das schnellere Ausfüllen der Steuererklärung sowie die Kostenersparnis und höhere Effektivität gesehen. Dennoch empfinden sowohl Nutzer als auch Nicht-Nutzer dabei verschiedene Risiken. Insbesondere die aktuellen Nichtnutzer halten es für ein Risiko, ihre Daten ins Internet einzugeben und sehen ihre Privatsphäre in Gefahr. •

Wahrgenommene Risiken der elektronischen Steuererklärung

? Wenn Sie an die Nutzung der elektronischen Steuererklärung (z. B. ELSTER) denken, inwieweit stimmen Sie mit den folgenden Statements überein?

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



Johannes Hintersberger
MdL, Staatssekretär im Bayerischen Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat

Sichere und vertrauliche Identität im Netz

„E-Government muss im Spiegel der Digitalisierung neu betrachtet und reflektiert werden. Die rasch fortschreitende technologische Entwicklung muss als Chance angegangen werden. Sie fordert die öffentliche Hand zum aktiven Handeln in der digitalen Welt. Neben Forderungen der Bürger und der Wirtschaft nach einem bequemen und mobilen Zugang zu den Behörden treten Fragen nach einer sicheren und vertraulichen Identität im Netz immer mehr in den Vordergrund. Dabei brauchen wir Lösungen, die sowohl den staatlichen als auch den kommunalen Bereich umfassen. Wir sind hier mit unserem Bürgerserviceportal einen Weg gegangen, der für Deutschland beispielhaft ist. Um dabei die Rolle des Nutzers nicht aus den Augen zu verlieren, ist der eGovernment MONITOR eine wertvolle Hilfe. Er liefert aktuelle Informationen, seine Lektüre kann ich sehr empfehlen!“

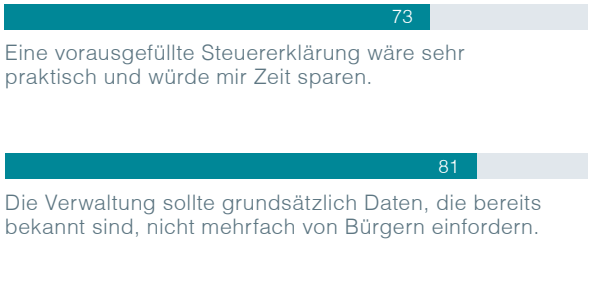
Szenario-Bewertung: Die vorausgefüllte Steuererklärung

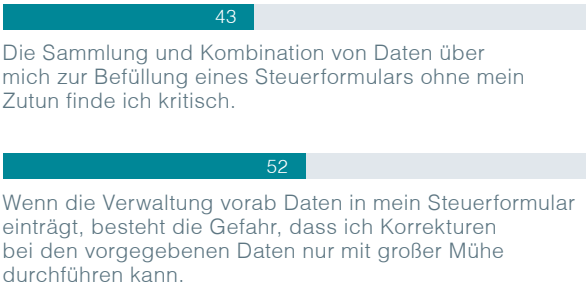
› Die Befragten in Deutschland wurden gebeten sich vorzustellen, Daten von ihrer Steuerbehörde zur Verfügung gestellt zu bekommen, die dort aus verschiedenen Meldungen von Arbeitgebern, Rentenkasse etc. bereits vorhanden sind. Diese Daten zu Lohnsteuer, Sozialabgaben usw. könnten sie in ihre Steuersoftware oder in das ELSTER-Portal übernehmen, kontrollieren und um die noch fehlenden Daten ergänzen. Die Ergebnisse zeigen dabei deutlich, dass das Interesse an einem solchen Service ausgesprochen groß wäre. 73 Prozent der Deutschen fänden dies praktisch und wüssten die Zeitersparnis zu schätzen. Aber es herrscht durchaus auch Skepsis gegenüber dieser Idee (Sammlung personenbezogener Daten sowie die Sorge, Korrekturen nur mühsam durchführen zu können).

Ein Teil der Skepsis der Bürger ist möglicherweise auch auf den missverständlichen Titel der „vorausgefüllten“ Steuererklärung zurückzuführen, der bei einigen Bürgern die Befürchtung weckt, dass Daten aus ganz unterschiedlichen Bereichen von der Steuerverwaltung zusammengetragen werden und der damit fertigen Steuererklärung vom Bürger nur noch zugestimmt werden muss. Ähnliche Formen der Steuerabwicklung sind aus Skandinavien bekannt. •

? Welche der folgenden Aussagen entspricht Ihrer Einschätzung?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000); Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent





● DEUTSCHLAND

Open Government

Cornelia Gottbehüt

Partnerin bei EY, Leiterin des Bereichs Government & Public Sector der Managementberatung für Deutschland, Österreich, Schweiz

Zentrale Verbreitung und Optimierung der Angebote notwendig

„Was können wir tun, um die Bekanntheit und Nutzung von Open Government zu erhöhen? Bei den Nutzern besteht insbesondere der Wunsch, sich an politischen Entscheidungen zu beteiligen. Eine qualifizierte Beteiligung – online oder auf andere Weise – erfordert den Zugang zu Information. Masse ist dabei nicht Klasse. Gut zugängliche und gut aufbereitete Informationen und Beteiligungsmöglichkeiten sind der Schlüssel. Der Hinweis auf online verfügbare Informationen und Beteiligungsmöglichkeiten ist oft z. B. in der Presseberichterstattung zu wenig prominent hervorgehoben. Beides (gutes Angebot und Bekanntheit) passiert nicht zufällig, sondern muss von der Verwaltungsspitze zentral gesteuert werden – und das ist eine nicht zu unterschätzende Aufgabe, die entsprechend organisatorisch anzusiedeln ist."

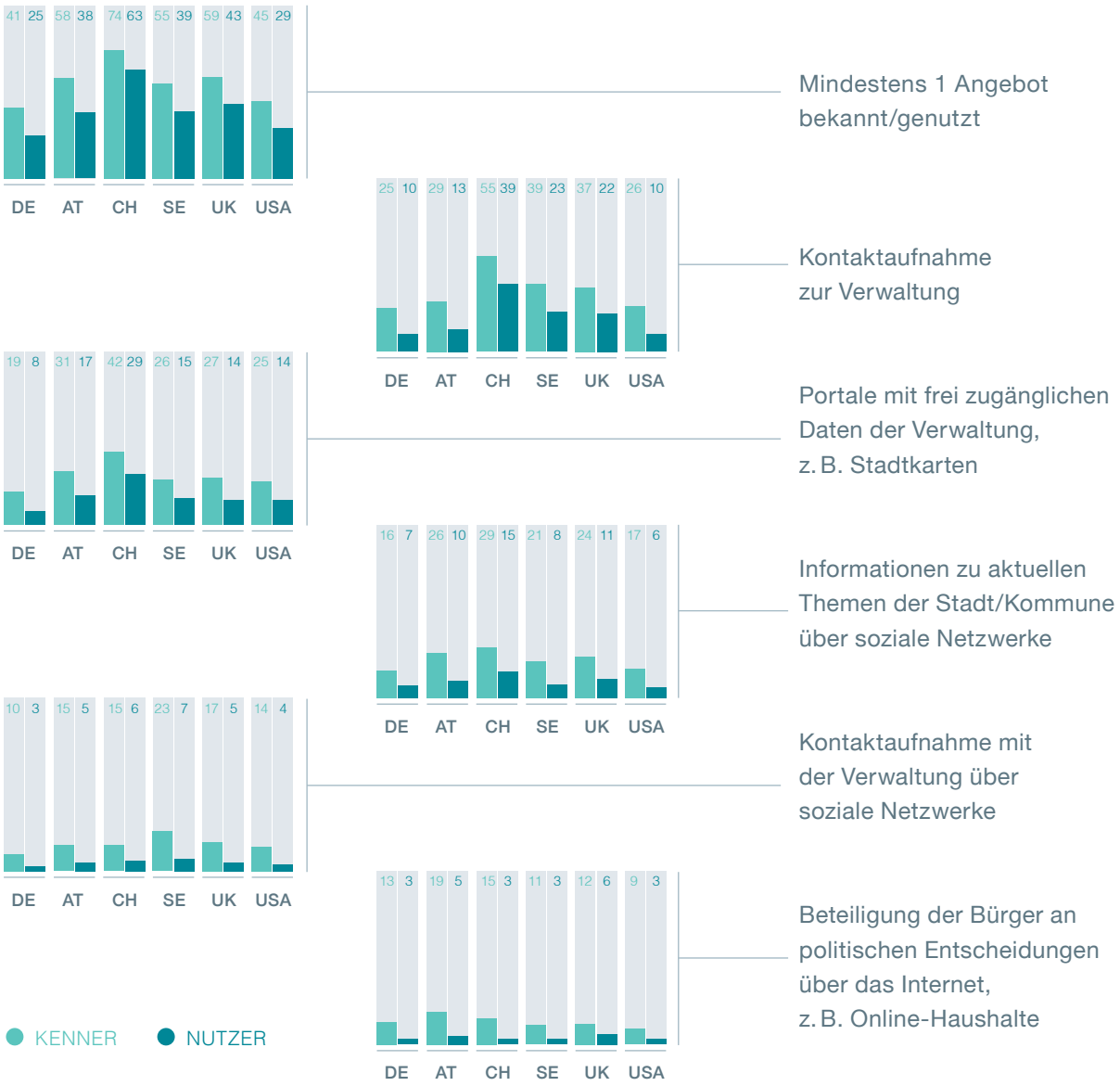
Bekanntheit und Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen

› Open Government, also die Öffnung von Regierung und öffentlicher Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft, hat zum Ziel, mehr Transparenz, mehr politische Teilhabe und eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Regierung und Regierten zu erzielen. Die verschiedenen Angebote sind in den Befragungsländern unterschiedlich stark bekannt. Insgesamt wenig informiert über Open Government zeigt sich die deutsche Online-Bevölkerung: nur 41 Prozent kennen eines der angeführten Angebote. Auf dem ersten Platz liegt die Schweiz – hier kennen drei Viertel der Onliner mindestens eines der Open Government-Angebote.

Auch in der Nutzung sind die Schweizer führend: 39 Prozent der Befragten nutzen das Angebot „Kontaktaufnahme zur Verwaltung" und immerhin 29 Prozent besuchen Portale mit frei zugänglichen Daten der Verwaltung, wie z. B. Stadtkarten. •

Welche der folgenden Angebote von Open Government kennen Sie? Welche der folgenden Angebote von Open Government haben Sie bereits genutzt?

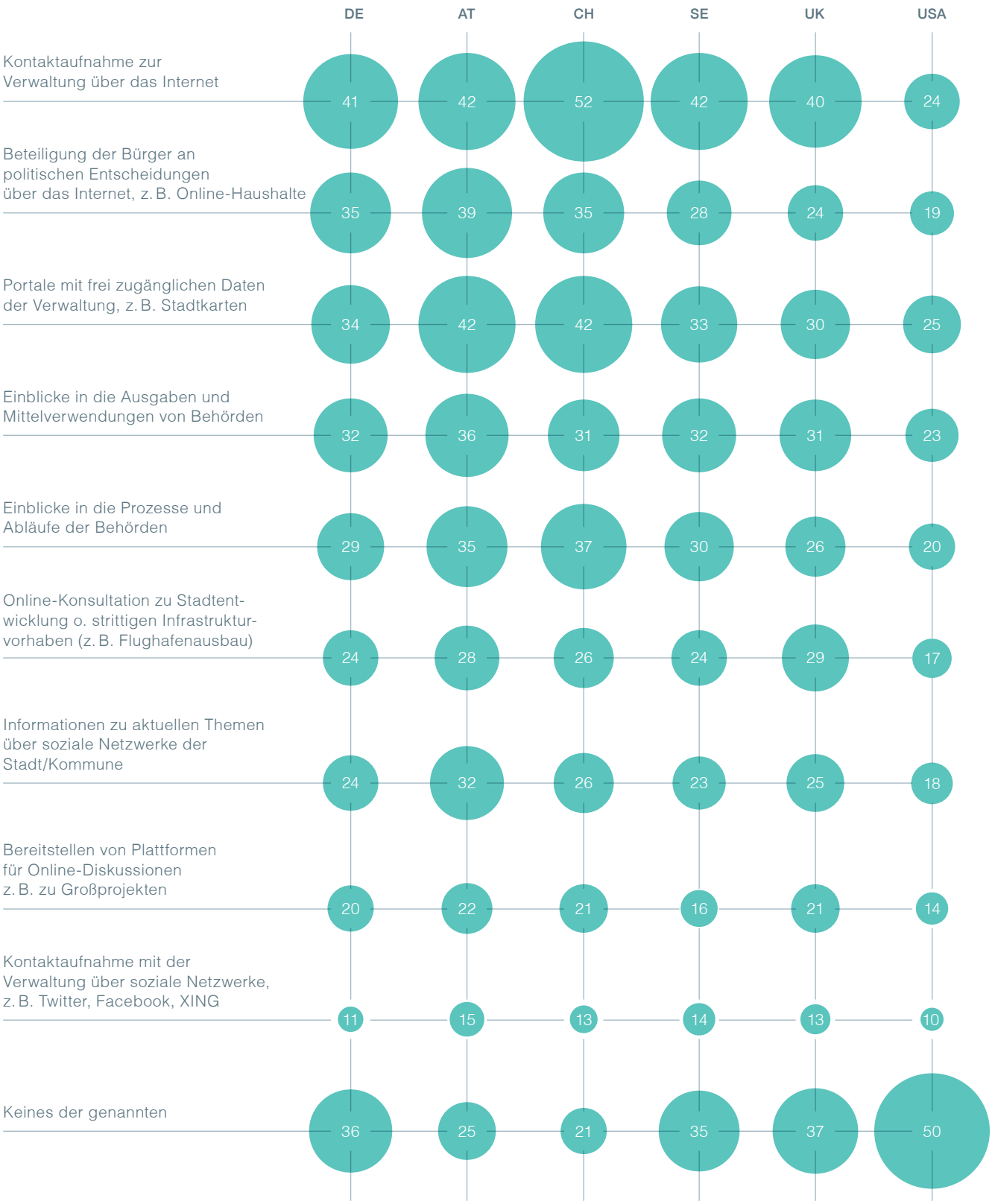
Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023); Angaben in Prozent



Zukünftige Nutzung von Open Government-Diensten

Welche Angebote von Open Government würden Sie zukünftig gerne nutzen?

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

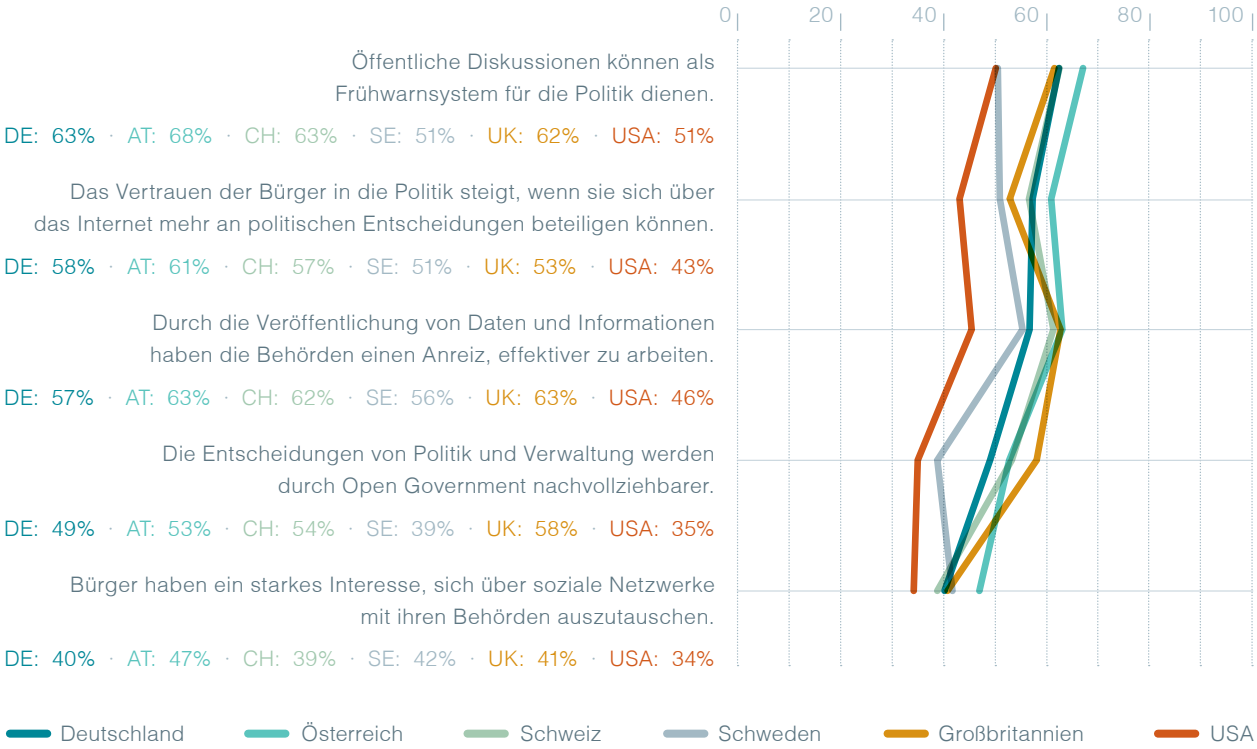


› Hinsichtlich der Nutzung von Open Government-Angeboten in der Zukunft lässt sich in keinem der Befragungsländer eine besondere Tendenz erkennen. Wie auch im letzten Befragungsjahr 2012 zeigt sich die Online-Bevölkerung zwar grundsätzlich interessiert an einer zukünftigen Nutzung, dennoch wird in keinem Land (mit Ausnahme der Schweiz) die 50 Prozent-Marke überschritten. Vielmehr ist zu hinterfragen, weshalb ein relativ hoher Prozentsatz der Befragten in allen Ländern angibt, zukünftig keines der genannten Angebote nutzen zu wollen. In den USA liegt dieser Anteil mit 50 Prozent am höchsten. •

Vorteile von Open Government

? Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Statements für Sie zutreffen.

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



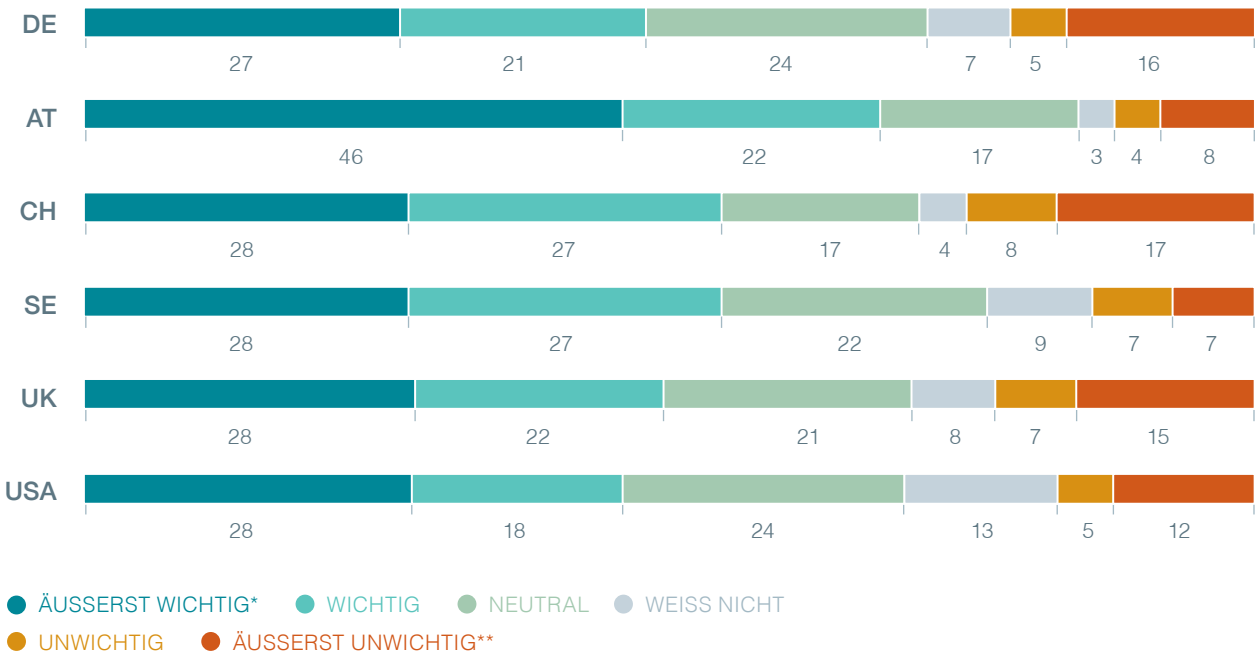
› Trotz einer bislang eher mäßigen Nutzung von Open Government-Diensten sind sich die Befragten einig darüber, dass Open Government verschiedene Vorteile mit sich bringt. Den größten Vorteil sehen die meisten Länder darin, dass eine öffentliche Diskussion als Frühwarnsystem für die Politik dienen kann. In der DACH-Region und UK sehen diesen Vorteil ca. zwei Drittel der Online-Bevölkerung. In Schweden und den USA ist es immerhin rund die Hälfte.
Auch dem Punkt, dass die Veröffentlichung von Daten und Behörden einen Anreiz für die Behörden schafft, effektiver zu arbeiten, stimmt ein großer Teil der Befragten zu. Ähnlich verhält es sich mit dem Vorteil „Das Vertrauen der Bürger in die Politik steigt, wenn sie sich über das Internet mehr an politischen Entscheidungen beteiligen können." Diese Aussage empfindet im Schnitt jeder zweite Befragte als zutreffend.
Als vergleichsweise am wenigsten relevant erachten die Onliner Austausch mit Behörden über soziale Netzwerke. Mit 47 Prozent Zustimmung ist es für die Österreicher am interessantesten.
Insgesamt fällt auf, dass die Befragten in den USA die geringsten Vorteile in Open Government sehen. Fast alle Werte liegen deutlich unter denen der europäischen Vergleichsländer. •

Mobile Government

Zukünftige Bedeutung des Handys oder anderer mobiler Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen

Welche Bedeutung werden künftig das Handy oder andere mobile Endgeräte für die Abwicklung Ihrer Behördengänge haben?

Basis: Alle Befragten – DE und CH (n=1.000); AT (n=1.001); USA (n=1.007); UK (n=1.010); SE (n=1.023);
* äußerst wichtig (äußerst, sehr wichtig); ** äußerst unwichtig (äußerst, sehr unwichtig); Angaben in Prozent



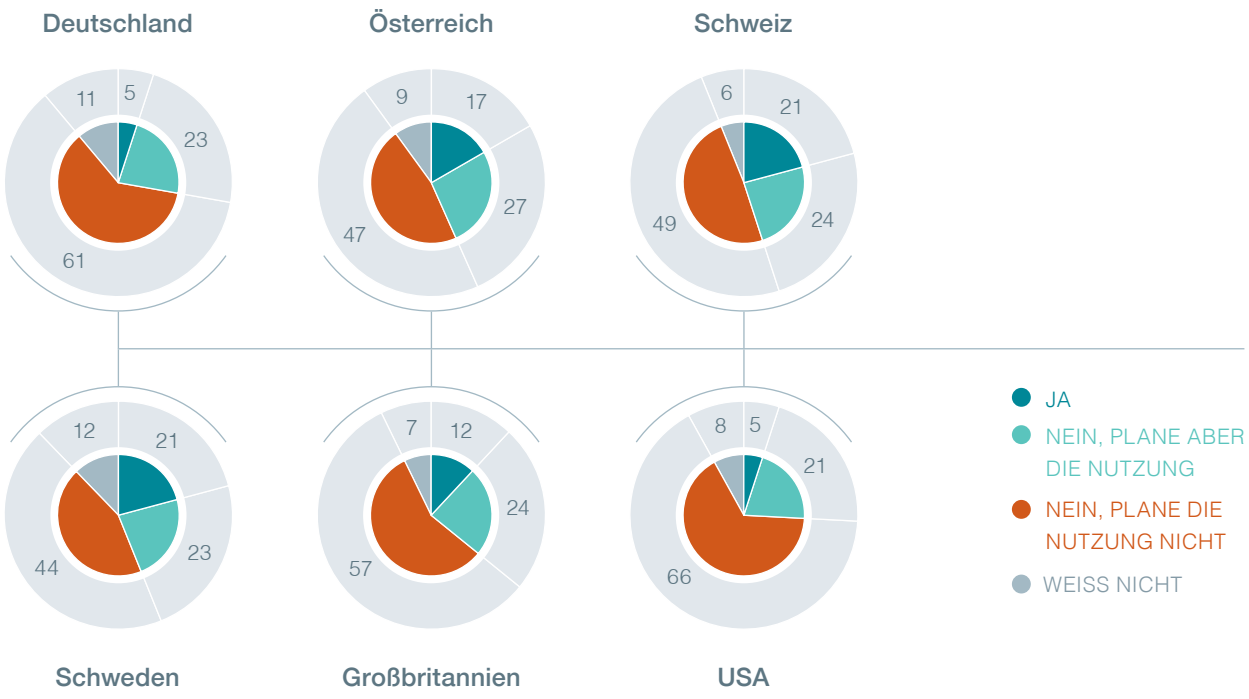
› Nach Angaben des US-Marktforschungsunternehmens Gartner wurden im zweiten Quartal des Jahres 2013 weltweit 225 Millionen Smartphones verkauft und damit knapp 47 Prozent mehr als im Vorjahreszeitraum. Der Verkauf herkömmlicher Handys ging zwischen April und Juni dagegen um 21 Prozent auf 210 Millionen zurück. Diese Zahlen machen die zunehmende Bedeutung mobiler Endgeräte deutlich. Auch für die Abwicklung von Behördengängen werden Smartphones oder Tablets immer wichtiger. Mit insgesamt 68 Prozent (46 Prozent äußerst wichtig; 22 Prozent wichtig) schreiben vor allem die Österreicher den mobilen Endgeräten zukünftig eine hohe Bedeutung zu.

Das Land, in dem Mobile Government als vergleichsweise weniger wichtig erachtet wird, ist die Schweiz. Für ein Viertel bleiben Handy oder andere mobile Endgeräte zukünftig unwichtig oder sogar äußerst unwichtig für die Abwicklung von Behördengängen (im Vergleich: In Österreich sind es nur zwölf Prozent). •

Nutzung von Mobile Government

Nutzen Sie derzeit E-Government-Angebote mit Ihrem mobilen Endgerät/Ihren mobilen Endgeräten?

Basis: Befragte mit mobilen Endgeräten in DE (n=600); AT (n=713); CH (n=702); SE (n=725); UK (n=713); USA (n=576); Angaben in Prozent



› Zwar steigt die Zahl der Smartphone- und Tabletbesitzer in der Bevölkerung, dennoch hat sich Mobile Government in keinem der Befragungsländer bislang durchsetzen können. Die Zahl der Nutzer ist mit je 21 Prozent in der Schweiz und in Schweden am höchsten, Schlusslicht bildet Deutschland gemeinsam mit den USA (jeweils fünf Prozent). Die Zahl der Nutzungsplaner ist mit Werten zwischen 21 und 27 Prozent in allen sechs Befragungsländern recht ähnlich.

Kritisch zu bewerten ist in allen Ländern die hohe Prozentzahl der Mobile Government-Verweigerer. Vor allem in den USA (66 Prozent) und Deutschland (61 Prozent) geben viele der befragten Internetnutzer an, zukünftig Online Behördendienste nicht mobil nutzen zu wollen. Damit fällt der Blick in die Zukunft deutlich kritischer aus als im Vorjahr. Im Jahr 2012 lehnten 39 Prozent in Deutschland, 46 Prozent in Österreich, 39 Prozent in Schweiz, 26 Prozent in Schweden, 50 Prozent in Großbritannien sowie 54 Prozent in den USA die Nutzung von Mobile Government ab.

Diese Ergebnisse gehen Hand in Hand mit dem generellen Rückgang der E-Government-Nutzung in fast allen betrachteten Ländern. Dies legt nahe, dass viele Bürger aufgrund von Datenschutzskandalen oder Unzufriedenheit mit den vorhandenen Angeboten das Vertrauen in oder das Interesse an Online-Behördenangebote verloren haben und deshalb von einer (mobilen) Online-Interaktion absehen. •

Aktuelle Nutzung von Mobile Government-Angeboten

Auf welche der folgenden E-Government-Angebote greifen Sie derzeit bereits unterwegs zu?

Basis: Alle Befragten die bereits Mobile Government nutzen in Deutschland (n=30); Angaben in Prozent

● NUTZUNG

› Die deutsche Online-Bevölkerung wurde dazu befragt, auf welche E-Government-Angebote sie derzeit bereits mobil (unterwegs) zugreift. Am beliebtesten ist dabei die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet (44 Prozent), gefolgt von der Informationsabfrage zu Öffnungszeiten/Adressen auf der städtischen Internetseite und der Reservierung des Wunschkennzeichens (je 43 Prozent).

Auf die Frage hin, welche E-Government-Angebote sie gerne mobil (unterwegs) nutzen würden, antworten 61 Prozent der Nutzungsplaner, dass sie online einen Termin vereinbaren und 59 Prozent, dass sie Informationen zu Öffnungszeiten/Adressen auf den städtischen Internetseiten abrufen möchten. Damit sind dies die beiden gefragtesten Anwendungen. •

Geplante Nutzung von Mobile Government-Angeboten

? Auf welche der folgenden E-Government-Angebote würden Sie gerne unterwegs zugreifen?

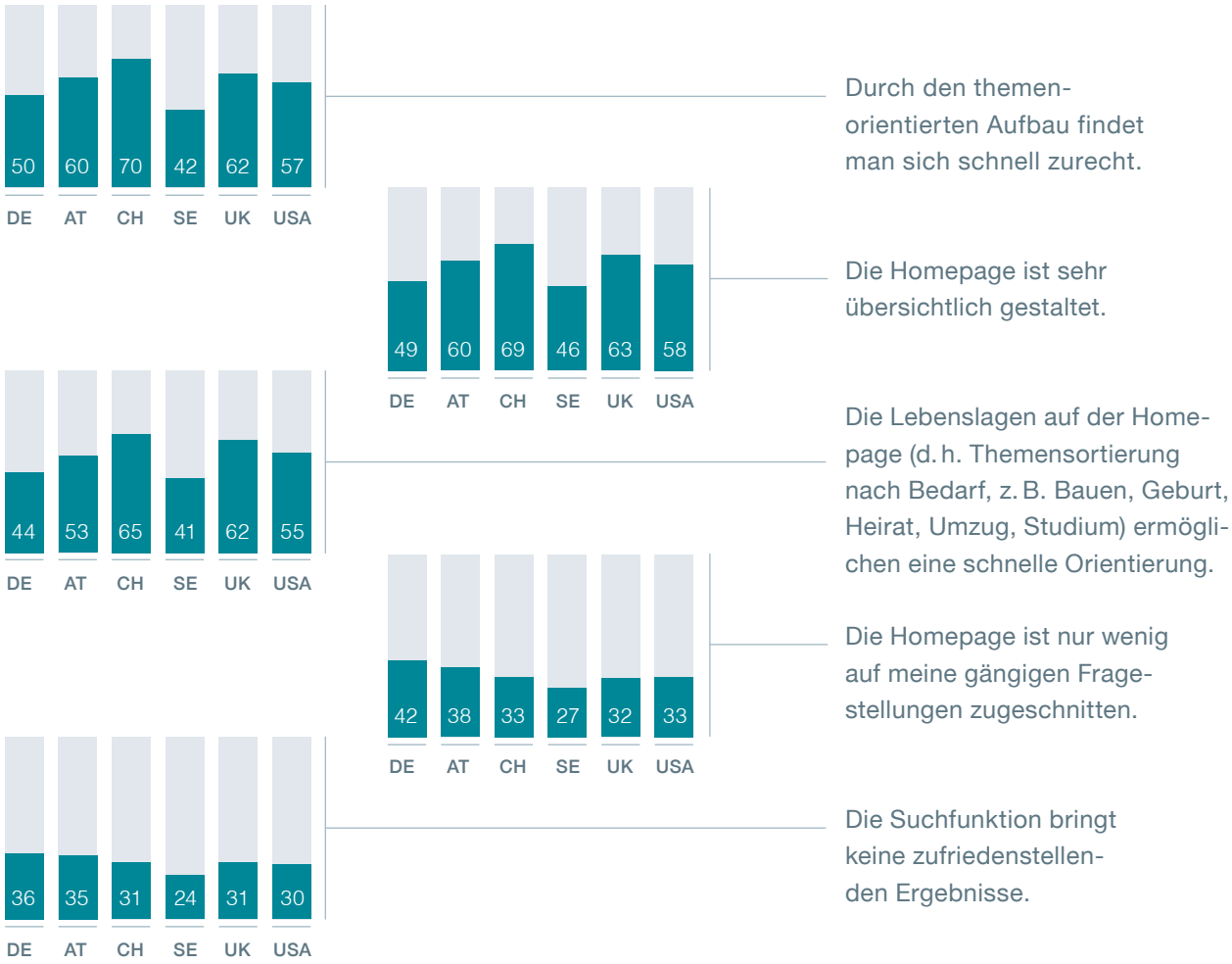
Basis: Alle Befragten, die planen Mobile Government zu nutzen in Deutschland (n=168); Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent

● GEPLANTE NUTZUNG

Homepagegestaltung

Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Statements auf die Homepage Ihrer Stadt/Kommune zutreffen.

Basis: Alle Befragten, die das Online-Angebot(Homepage) kennen – in DE (n=860); AT (n=914); CH (n=918); SE (n=869); UK (n=782); USA (n=631); Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



› Die Homepage einer Stadt/Kommune ist deren Visitenkarte und bildet die Schnittstelle zwischen Bürger und Verwaltung. Eine adäquate Homepagegestaltung ist somit eine Grundvoraussetzung für die aktive E-Government-Nutzung von Bürgern.

Betrachtet man die einzelnen Befragungsländer, so fallen die Ergebnisse unterschiedlich aus. Besonders die Schweizer und Österreicher sind mit der Homepagegestaltung recht zufrieden. Die Onliner aller Länder sind sich jedoch einig darin, dass die Homepages noch zu wenig auf gängige Fragestellungen zugeschnitten sind und die Suchfunktionen oft keine zufriedenstellenden Ergebnisse bringen. Die dargestellten Werte unterscheiden sich nur unwesentlich von den Vorjahreswerten, was darauf schließen lässt, dass seit der Befragung 2012 nur wenig Änderungen bzw. Verbesserungen im Bereich Homepagegestaltung wahrgenommen wurden. •

Impressum

Herausgeber:

Initiative D21 e.V.
Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin
www.initiatived21.de

Institute for Public Information Management (ipima)
c/o fortiss, An-Institut Technische Universität München
Guerickestrasse 25, 80805 München
www.ipima.de

Premium Partner:

IT-Planungsrat
www.it-planungsrat.de

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat
www.stmf.bayern.de

Die Beauftragte der Bundesregierung für
Informationstechnik
www.cio.bund.de

Ernst & Young GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.ey.com

IDG Business Media GmbH
www.idg.de

Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH (RZRS)
www.kdrs.de

Partner:

BearingPoint Deutschland
www.bearingpoint.com/de-de/

Bundeskanzleramt Österreich
www.bka.gv.at

Innovationsstiftung bayerische Kommune
www.bay-innovationsstiftung.de

Unterstützer:

Deutscher Landkreistag
www.landkreistag.de

Deutscher Städte- und Gemeindebund
www.dstgb.de

fortiss, An-Institut Technische Universität München
www.fortiss.org

Technische Universität München –
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik
www.winfobase.de

TNS Infratest GmbH
www.tns-infratest.com

Gestaltung und Produktion:

Silke Wohner, Werkstatt für visuelle Kommunikation
www.werkstatt-trier.de

Druck:

Schmekies, Medien & Druck, Konz
www.schmekies.de

Ansprechpartner

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Sabrina Ortmann, Initiative D21 e.V.
Telefon 030 5268722-55, sabrina.ortmann@initiatived21.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

Linda Rau, TNS Infratest GmbH
Telefon 089 5600-1681, linda.rau@tns-infratest.com

Verena Till-Stavrakakis, TNS Infratest GmbH
Telefon 089 5600-1286, verena.till-stavrakakis@tns-infratest.com

© TNS Infratest, November 2013

› www.egovernment-monitor.de