

# eGovernment MONITOR 2014

Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich



## Premium Partner



## Partner



## Unterstützer





# 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	14
Nutzungsbarrieren/Datenschutzbedenken	16
Sonderseiten IT-Planungsrat: Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto	20
Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten	22
Digitale Verwaltung: Status quo und Entwicklungen	24
Mobile Government	28
Open Government	32
Impressum	35



### Dr. Alfred Zapp

Vizepräsident der Initiative D21 // Mitglied der  
Geschäftsleitung CSC Deutschland Solutions GmbH

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

wahrscheinlich erledigen auch Sie immer mehr Aufgaben des täglichen Lebens online. Informationen suchen, Überweisungen tätigen, Tickets und Reisen buchen, online Check-In – die Liste der Bereiche, in denen das Internet die konventionelle Methode, also den Gang zum Schalter, nahezu überflüssig gemacht hat, ist lang. Die Bürgerinnen und Bürger sind über die Verbreitung mobiler Endgeräte immer öfter und länger online. Sie schätzen es, viele Dinge – auch über die Kommunikation durch E-Mail und Social Media hinaus – bequem von unterwegs erledigen zu können. Eine moderne Verwaltung muss daher zwingend zur digitalen Lebenswelt der Bürger passen. Das haben die Regierungen in den befragten Ländern erkannt. Deutschland hat im Handlungsfeld „Innovativer Staat“ seiner Digitalen Agenda 2014-2017 den Anspruch formuliert, Verwaltungsdienstleistungen so zu gestalten, dass sie ebenso einfach und effektiv wie die der privaten Anbieter funktionieren. Positive Beispiele in der Umsetzung sind aus Sicht der Verwaltung die einheitliche Behördenrufnummer 115, digitale Ausweisdokumente und das digitale Bürgerkonto. Inzwischen gibt es auch zunehmend mobile E-Government-Applikationen in den Bereichen Verwaltung, Verkehr und Freizeit. Doch was sagen die Nutzer aktuell zu den verschiedenen Angeboten?

Unsere Studie zeigt in allen Befragungsländern insgesamt eine hohe Nutzung von E-Government-Angeboten. Das ist sehr erfreulich, allerdings ist in Deutschland nach wie vor ein erhebliches Entwicklungspotenzial zu verzeichnen. Die grundsätzliche Bereitschaft digitale Angebote zu nutzen ist in allen Bereichen des täglichen Lebens vorhanden. Die Zufriedenheit mit den Angeboten ist gegenüber dem letzten Jahr leider nicht gestiegen. Die höchste Zufriedenheit finden wir mit deutlichem Abstand bei den Schweizer Bürgern.

Die öffentliche Debatte zum Thema Daten- und IT-Sicherheit ist sehr positiv zu bewerten, denn sie fördert das Bewusstsein für den Umgang mit persönlichen Daten. Unsere Studie zeigt, wo die Sorgen konkret liegen: Ängste vor dem „gläsernen Bürger“, Ängste über mangelnde Sicherheit bei der Datenerfassung und der Datenübertragung bis hin zu der Sorge, dass die Behörden mit den Daten nicht mit der gebotenen Sorgfalt umgehen. Der Datenschutz ist die wichtigste Anforderung an E-Government, denn die Angst vor Datendiebstahl nimmt zu.

Wenn der „Innovative Staat“ und die innovativen Projekte, wie z. B. das Bürgerkonto, erfolgreich sein wollen, müssen die Angebote ein Höchstmaß an Sicherheit und Nutzerfreundlichkeit bieten. Das Vertrauen der Bürger in die öffentliche Verwaltung muss zurückgewonnen werden. Darüber hinaus ist der risikobewusste und souveräne Umgang des Bürgers mit den Online-Medien unabdingbar.

Die größte Barriere für die Nutzung von digitalen Angeboten ist allerdings die Unkenntnis über die Existenz dieser Angebote in der Bevölkerung. Insbesondere die Bekanntheit von Open Government-Angeboten geht in Deutschland weiter zurück. Dieser Umstand ließe sich durch entsprechende Öffentlichkeitsarbeit sicherlich ändern.

Ich danke unseren Partnern, die die vorliegende Ausgabe des eGovernment MONITOR 2014 ermöglicht haben, ganz herzlich und wünsche Ihnen eine anregende Lektüre. •

*Dr. Alfred Zapp*

**Dr. Petra Wolf**

Executive Director // Institute for Public  
Information Management - ipima

**Prof. Dr. Helmut Krömer**

Scientific Director // Institute for Public  
Information Management - ipima



## Wie viele Kontakte im Jahr hat der Bürger mit seiner Verwaltung?

› Die Antwort auf diese Frage ist wichtig, wenn man den Nutzen des E-Government abschätzen möchte. Seit Beginn der Entwicklung von E-Government-Angeboten ist man auf der Suche nach den besonders wichtigen oder nützlichen Anwendungen, die als „Killer-App“ den durchschlagenden Erfolg bei den Bürgern bringen. In diesem Kontext führen Skeptiker die statistisch gesehen ein bis zwei Verwaltungsakte auf, die die Verwaltung im Durchschnitt mit dem Bürger je Jahr hat. Da einer von diesen Kontakten meist die bereits digital verfügbare Einkommensteuererklärung ist, bleiben für die Suche nach weiteren Kassenschlagern nicht mehr viele Alternativen übrig. Nach eigenen Angaben haben Bürger in Deutschland im Schnitt fünf Mal im Jahr mit ihrer Verwaltung zu tun. In den Vergleichsländern sind dies sogar acht bzw. elf Kontakte. Dies bedeutet, dass für die Bürger auch die elektronische Erledigung dieser Verwaltungskontakte mit zunehmender Anzahl an Bedeutung gewinnt, zumal wenn die Distanz zwischen Wohnort und Bürgeramt oder Behörde groß ist.

Die Fokussierung auf den Durchschnitt der Pflichtkontakte oder die absolute Zahl der Nutzungshäufigkeit einzelner Verwaltungsangebote reicht alleine nicht aus, um die Bedeutung von E-Government für unterschiedliche Zielgruppen zu beurteilen. Denn je nach Lebensumständen oder Lebenslagen können aus durchschnittlich ein bis zwei Verwaltungsakten (statistisch) und fünf Kontakten (aus Bürgersicht) schnell neue Dimensionen entstehen.

Bequemlichkeit und zeitliche Unabhängigkeit sind nach wie vor wesentliche Treiber für E-Government. Allerdings hapert es bei der E-Government-Nutzung vor allem daran, dass Vielen nicht bekannt ist, dass der aktuell benötigte Service auch online verfügbar

wäre. Zahlreiche E-Government-Angebote sind immer noch nicht durchgängig online. Wenn die Nutzenwahrnehmung durch solche Einschränkungen reduziert wird oder gar ausbleibt, dann fallen Risikofaktoren wie mögliche Datensicherheitslecks so stark ins Gewicht, dass sie die E-Government-Nutzung verhindern.

Die Umsetzung durchgängiger Online-Angebote scheint ein schwieriges Unterfangen zu sein, da der nPA in Deutschland als wichtige Infrastrukturkomponente nur sehr langsam weitere Nutzerkreise findet. Die Anschaffung eines Lesegeräts sowie der Umgang mit komplexer Technik und langen Passwörtern schrecken viele Bürger in Deutschland ab.

Daraus ergibt sich aus unserer Sicht Handlungsbedarf in dreierlei Hinsicht:

Der für Bürger wahrnehmbare Nutzen von E-Government sollte so hoch wie möglich ausfallen. Dazu sollten Verwaltungskontakte möglichst durchgängig online angeboten werden. Die Zugänge zur Verwaltung sollten so gestaltet werden, dass Bürger häufig verwendete Daten oder Bescheide hinterlegen und wiederverwenden können. Im Rahmen solcher Bürgerportale sollte die Verwaltung den direkten Kontakt zum Bürger nutzen, um auf weitere relevante Verwaltungsleistungen im aktuellen Kontext oder neue Online-Angebote gezielt hinzuweisen.

Der Nutzen bzw. die Anwendungsmöglichkeiten von Infrastrukturkomponenten wie nPA sollten möglichst vielfältig sein. Auf diese Weise können Anschaffungskosten gerechtfertigt werden und Routine und Sicherheit in der Anwendung von Technik entstehen.

Der Mehrwert von E-Government-Anwendungen zeigt sich für unterschiedliche Zielgruppen in unterschiedlicher Weise. Die Suche nach dem einen Killer-Online-Bürger-Service für Deutschland ähnelt der Suche nach der blauen Blume der Romantik: schön davon zu schwärmen, aber einfach nicht realistisch. Realistisch ist, wenn abhängig von der Zusammensetzung der Einwohner und Unternehmenslandschaft sowie von weiteren Rahmenbedingungen einer Verwaltungseinheit die höchst individuellen Prioritäten

zum Ausgangspunkt genommen werden. Hier sind dann Bedarfsermittlung an der Basis und methodische, differenzierte Prioritätensetzung gefragt.

Der eGovernment MONITOR 2014 gibt vielfältige Einblicke in die Bedürfnislage der Bürger: Wir wünschen eine ertragreiche Lektüre und Erfolg bei der Umsetzung der daraus entstandenen Ideen. •

*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. Dazu gehören neben Nutzung, Zufriedenheit, Treibern und Barrieren auch die Evaluierung verschiedener E-Government Möglichkeiten sowie Einstellungen der Bürger. Im Jahr 2014 werden Österreich, die Schweiz und Schweden als Vergleichsländer herangezogen.
- **Fragebogenanpassung 2014:** Um spezifischere Aussagen treffen zu können, wurden einige Fragen des eGovernment MONITORS im Befragungsjahr 2014 angepasst oder ergänzt. Vergleiche mit den Vorjahresergebnissen sind aus diesem Grund an manchen Stellen nicht oder nur eingeschränkt möglich. Betreffende Fragen sind in der Publikation entsprechend gekennzeichnet.
- **Auswahl Interviews:** Durchführung von 1.002 Interviews in Deutschland (DE), jeweils 1.000 Interviews in Österreich (AT) und in der Schweiz (CH) sowie 1.019 Interviews in Schweden (SE).
- **Grundgesamtheit:** Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich, der Schweiz und Schweden ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen.
- **Auswahl:** Online-Panel; Daten gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter, formale Bildung).
- **Repräsentative Erhebung:** Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar.
- **Erhebungsmethode:** Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview (CAWI), KW 28 bis KW 30 2014).
- **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. elektronische Steuererklärung (ELSTER), Online-Informationen zu Öffnungszeiten oder Zuständigkeiten von Ämtern, etc.
- **Definition Open Government:** Open Government steht für die Bereitstellung offener Informationen der Regierung und Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft. Gleichzeitig werden neue Möglichkeiten zur Beteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen geschaffen. Ziele sind auf der einen Seite mehr Information und Transparenz der Regierung/Verwaltung und auf der anderen Seite verstärkte politische Teilhabe sowie eine intensivere Einbeziehung der Bürger in politische Entscheidungen. •



# Management Summary

---

› Die E-Government-Nutzung ist nach dem Einbruch von 2013 wieder auf dem Niveau von 2012 angekommen. Sowohl der Rückgang der E-Government-Nutzung im Jahr 2013 als auch der Wiederanstieg fallen in Deutschland und Schweden besonders deutlich aus. Damit sind Österreich, Schweiz und Schweden wieder auf einem hohen Nutzungs-Niveau von rund 70 Prozent der Befragten angekommen. Deutschland zeigt mit 45 Prozent einen guten Wert, der aber noch Ausbaupotenzial besitzt. Interessant sind in diesem Zusammenhang auch die Umfrageergebnisse zur Anzahl der Verwaltungskontakte (online und offline gesamt): Während die Befragten in Deutschland angeben, im Schnitt fünfmal im Jahr Kontakt mit der Verwaltung aufzunehmen, sind dies in Österreich und der Schweiz bereits acht Kontakte im Jahr und in Schweden elf Kontakte. Es ist anzunehmen, dass dies Auswirkungen auf die Einstellung gegenüber E-Government-Lösungen hat, insbesondere, wenn, wie in Schweden, die Wege zum nächsten Verwaltungsstandort oft weit sind.

Die Zufriedenheit der Befragten mit dem E-Government-Angebot ihrer Verwaltung zeigt 2014 wenig Veränderung zum Vorjahr. Lediglich in der Schweiz ist ein leichter Anstieg der Zufriedenheit zu verzeichnen. Die Bürger in Deutschland zeigen weiterhin das niedrigste Zufriedenheitsniveau im Vierländervergleich. Zur Zufriedenheit mit E-Government tragen vor allem ein aktuelles und informatives Angebot und Zeitersparnis im Vergleich zur konventionellen Abwicklung bei. Zu Unzufriedenheit führt in sehr deutlichem Maß bei den deutschen Befragten, wenn das Online-Angebot die

aktuell benötigten Leistungen nicht oder nur teilweise online beinhaltet.

## **Ein Vergleich mit den Zufriedenheitswerten, die Online-Banking-Angebote erhalten, zeigt zweierlei:**

1. Das Online-Angebot der Banken schneidet in allen betrachteten Ländern deutlich besser ab als das Online-Angebot der Verwaltung.
2. Deutsche Online-Kunden sind offenbar auch für Banken schwieriger zufrieden zu stellen als Kunden in Österreich, der Schweiz oder Schweden.

Die wichtigsten Aspekte bei der E-Government-Nutzung sind für Deutsche und Österreicher Datenschutz und Datensicherheit. Schweizer und Schweden sind hier pragmatischer: Für sie steht Bequemlichkeit im Vordergrund und dass man Verwaltungsangelegenheiten von zuhause aus erledigen kann. Die wichtigste Barriere für eine intensivere E-Government-Nutzung ist in allen betrachteten Ländern, dass die einzelnen E-Government-Angebote in der Bevölkerung zu wenig bekannt sind.

Im Rahmen des eGovernment MONITOR 2014 wurde das Zukunftsbild des digitalen Bürgerkontos vorgestellt und die Befragten in Deutschland und Österreich um ihre Bewertung – positiv oder negativ – gebeten. Es zeigt sich, dass Deutsche und Österreicher viele positive Aspekte an einem zentralen Zugang zu Verwaltungsleistungen und Wiederverwendung von eigenen Daten für unterschiedliche For-



## Cornelia Rogall-Grothe

*Beauftragte der Bundesregierung für  
Informationstechnik und Staatssekretärin  
im Bundesministerium des Innern*

## Vertrauen und Sicherheit im E-Government

Die Bürgerinnen und Bürger nutzen wieder vermehrt die E-Government-Angebote der deutschen Verwaltungen. Das ist nach dem spürbaren Rückgang im vergangenen Jahr im Zuge der Veröffentlichungen rund um das Handeln der NSA eine gute Nachricht. Die Zufriedenheit mit den Angeboten bewegt sich weiterhin auf Vorjahresniveau.

Gleichwohl zeigen die diesjährigen Zahlen eine weiterhin hohe Verunsicherung der Bürgerinnen und Bürger in Bezug auf die Sicherheit der Daten, die sie den Verwaltungen auf elektronischem Weg übermitteln. Neben den NSA-Veröffentlichungen haben sicherlich die bekannt gewordenen Fälle von millionenfachem Identitätsdiebstahl im Internet zur Entwicklung beigetragen. Auch wenn diese Diebstähle in der Privatwirtschaft stattgefunden haben, wirkt sich der Vertrauensverlust auch auf die E-Government-Angebote aus.

Es ist eine gemeinsame Aufgabe aller Verantwortlichen, egal ob im Bund, in den Ländern oder in den Kommunen, das verlorene Vertrauen zurückzugewinnen. Mit der Leitlinie für die Informationssicher-

heit in der öffentlichen Verwaltung hat der IT-Planungsrat bereits im vergangenen Jahr hierfür eine wichtige Grundlage gelegt.

Darauf müssen wir in den kommenden Jahren konsequent und flächendeckend aufbauen, um verlorenes Vertrauen zurückzugewinnen.

Mit De-Mail haben wir zudem ein gutes System in Deutschland konkret verfügbar, das einfach zu bedienen ist und von vertrauenswürdigen Unternehmen auf Basis einheitlicher und hoher Sicherheitsstandards angeboten wird. Mit der eID-Funktion des Personalausweises steht ein weiterer sicherer Basisdienst zur Verfügung. Der eGovernment MONITOR 2014 zeigt allerdings, dass der Nutzen dieser beiden Dienste für die sichere und vertrauenswürdige Kommunikation mit der Verwaltung den Bürgerinnen und Bürgern, aber auch vielen Verantwortlichen in der Verwaltung noch nicht hinreichend bekannt ist. Wir müssen daher sowohl bei den Verantwortlichen, als auch bei den Bürgerinnen und Bürgern für den Einsatz dieser Basisdienste werben.

mulare finden. Allerdings wird in beiden Ländern die „sichere Zugriffskontrolle“ kontrovers beurteilt. Sicherheit ist für die Befragten wichtig, aber man fürchtet möglicherweise Nutzungshürden durch komplizierte Kennworte oder schwierig zu bedienende Technik ebenso wie durch zusätzliche Kosten.

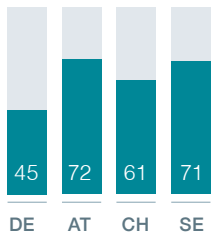
Infrastrukturen für die durchgängige elektronische Abwicklung von Verwaltungskontakten wie nPA oder De-Mail haben kleine Fortschritte bei der Verbreitung in der Bevölkerung gemacht. Allerdings besitzen nur rund zehn Prozent der befragten Deutschen einen nPA mit freigeschalteter eID-Funktion. Ihnen stehen

in Österreich 21 Prozent der Befragten mit Handy-Signatur bzw. 18 Prozent der Befragten, die eine Karte mit freigeschalteter Bürgerkartenfunktion haben, gegenüber. Auch ist die Intensität der Nutzung der Bürgerkarte bei den österreichischen Befragten höher und verteilt sich auf ein breiteres Anwendungsspektrum. •

# Zentrale Ergebnisse im Überblick



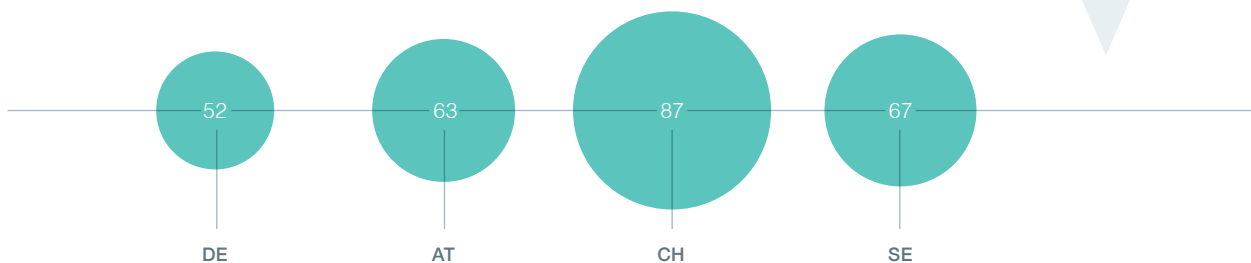
E-Government-Nutzung insgesamt auf gutem Niveau



2014 zeigt sich in allen Befragungsländern insgesamt eine **hohe Nutzung** von **E-Government-Angeboten**. In Deutschland besteht nach wie vor Entwicklungspotenzial (vgl. S. 10f).

Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

Vor allem die **Schweizer Bürger** schätzen das Online-Angebot ihrer Behörden: **87 Prozent der Nutzer** sind **zufrieden** damit (vgl. S. 11).



Wichtigste Anforderungen an E-Government

Für deutsche Onliner sind Datenschutz, die zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten und Bequemlichkeit die wichtigsten Aspekte beim E-Government (vgl. S. 15).

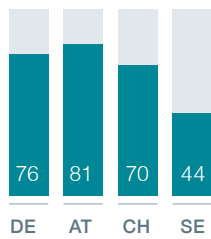
**Datenschutz** 58%

**Zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten** 45%

**Bequemlichkeit** 42%

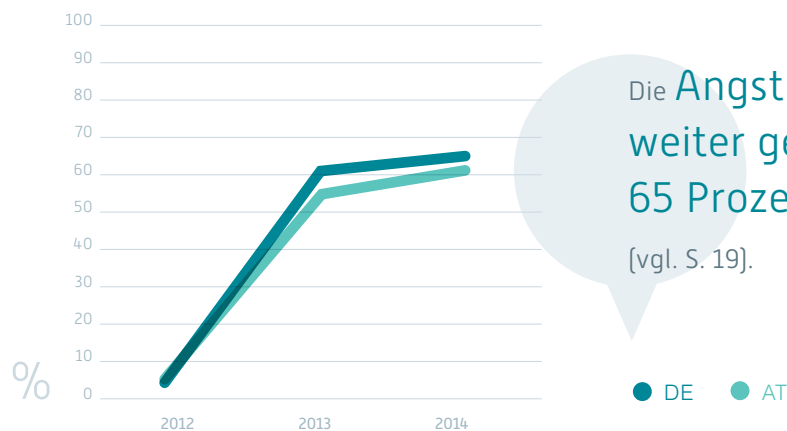


## Hauptbarriere für die Nutzung von E-Government



Als größte Barriere erweist sich in allen vier Befragungsländern die **mangelnde Bekanntheit vieler Online-Angebote** in der Bevölkerung (vgl. S. 17).

## Angst vor Datendiebstahl



Die **Angst vor Datendiebstahl** ist **weiter gestiegen** und liegt 2014 bei **65 Prozent** [DE] bzw. **62 Prozent** [AT] (vgl. S. 19).

## Trendbarometer

- E-Government-Nutzung insgesamt auf gutem Niveau
- Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten auf Vorjahresniveau
- Wichtigste Anforderungen an E-Government: Datenschutz, zeitliche Unabhängigkeit und Bequemlichkeit
- Größte Barriere für die Nutzung von E-Government: mangelnde Bekanntheit der Online-Angebote in der Bevölkerung
- Angst vor Datendiebstahl nimmt in Deutschland und Österreich weiter zu
- Digitale Ausweisdokumente in Deutschland und Österreich noch nicht im Alltag und Bewusstsein der Bevölkerung angekommen
- Bekanntheit von Open Government-Angeboten geht in Deutschland weiter zurück, Schweden holt stark auf, Schweiz weiterhin mit Abstand auf Platz eins

# Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

## E-Government-Nutzer in der Bevölkerung

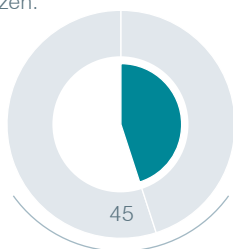
### ? Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?\*

\* Änderung der Frageformulierung im Vergleich zum Vorjahr; Fragestellung 2013: Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); AT und CH (n=1.000); SE (n=1.019); Angaben in Prozent

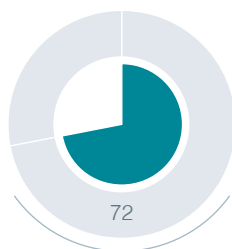
#### Deutschland

In Deutschland haben 45 Prozent der Onliner in den letzten zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt. Im Vorjahr gaben 36 Prozent der Befragten an, bereits E-Government-Angebote zu nutzen.



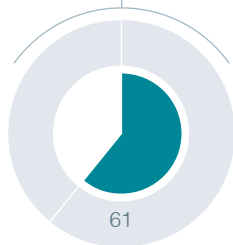
#### Österreich

Mit 72 Prozent E-Government-Nutzern im letzten Jahr belegt Österreich im Ländervergleich den ersten Platz. Der Vorjahreswert lag bei 65 Prozent.



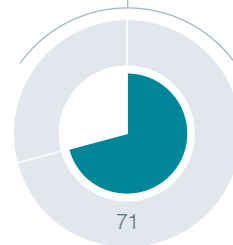
#### Schweiz

61 Prozent der Schweizer haben im Lauf des letzten Jahres E-Government-Angebote genutzt. 2013 gab die Hälfte der Befragten an, bereits E-Government-Angebote zu nutzen.



#### Schweden

Mit 71 Prozent E-Government-Nutzern in den letzten zwölf Monaten rangiert Schweden knapp hinter Österreich. Im Vorjahr gaben 53 Prozent der Schweden an, bereits E-Government-Angebote zu nutzen.



● JA

› Während 2013 ein Rückgang zu verzeichnen war, erfährt die Nutzung von E-Government aktuell eine positive Entwicklung: Im Jahr 2014 steigt die E-Government-Nutzung in allen betrachteten Ländern um durchschnittlich ca. zehn Prozentpunkte an. Hier muss jedoch auf die Änderung/Schärfung der Frageformulierung hingewiesen werden, die einen exakten wissenschaftlichen Vergleich ausschließt

und nur Tendenzaussagen zulässt. Mit 16 Prozentpunkten Unterschied zum drittplatzierten Land, der Schweiz, besteht in Deutschland zukünftig weiterhin großer Handlungsbedarf, um eine stärkere E-Government-Nutzung in der Bevölkerung zu etablieren. Unverändert auf dem ersten Platz liegt Österreich, dicht gefolgt von Schweden, welches den Abstand im Vergleich zu 2013 fast vollständig aufgeholt hat.

Deutschland und Schweden verzeichneten 2013 starke Rückgänge in der E-Government-Nutzung. Nach diesem Einbruch sind beide Länder 2014 wieder auf dem Niveau von 2012 angekommen. Im Vergleich zum Vorjahr haben Deutschland und Schweden somit die deutlichsten Fortschritte gemacht. Wichtig ist es nun, diese Entwicklung zu stabilisieren, damit äußere Effekte wie Datenschutzskandale etc. zukünftig nicht mehr so stark auf die Nutzung einwirken.

Die Regelmäßigkeit der E-Government-Nutzung hat sich in den Befragungsländern im Vorjahresvergleich kaum verändert. Deutsche, Österreicher und Schweizer haben im Durchschnitt 2,4 Online-Behördenkontakte pro Jahr, die Schweden mit 3,1 Kontakten etwas mehr.

Die durchschnittliche Anzahl an Behördenkontakten je Bürger – egal ob online, offline oder telefonisch – liegt in Deutschland bei fünf, in Österreich und der Schweiz bei acht und in Schweden bei elf Behördenkontakten pro Jahr. •

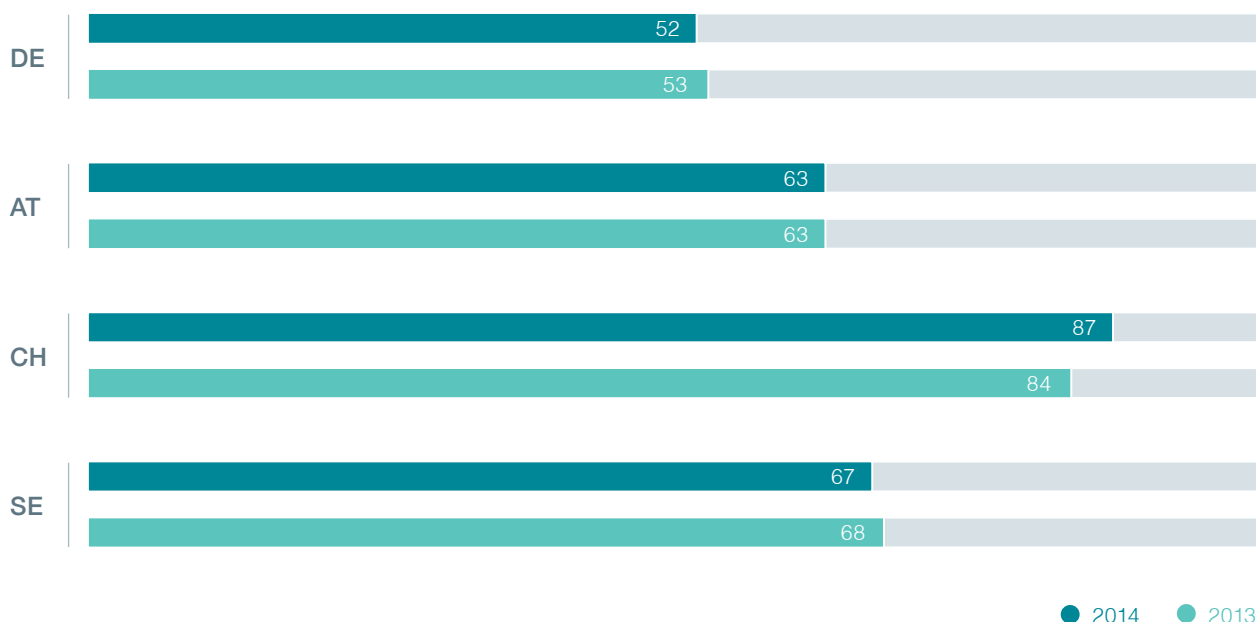
## Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten 2013 und 2014

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

Basis: Nutzer von Bürgerinformationsdiensten – DE (n=854); AT (n=929); CH (n=869); SE (n=821);

Top3-Boxes: äußerst zufrieden, sehr zufrieden, etwas zufrieden; Angaben in Prozent

Anders als im Vorjahr (Basis: Alle Befragten) werden hier ausschließlich Nutzer von Bürgerinformationsdiensten als Basis gezeigt.



› Vor allem die Schweizer Bürger schätzen das Online-Angebot ihrer Behörden: 87 Prozent der Nutzer sind zufrieden damit. In Österreich liegt die Zufriedenheit bei 63, in Schweden bei 67 Prozent. Die Deut-

schen zeigen sich deutlich kritischer. Nur etwa die Hälfte der Nutzer gibt an, zufrieden zu sein. Insgesamt bewegen sich die Werte auf Vorjahresniveau. •



## Top 10 Gründe für Zufriedenheit bzw. Unzufriedenheit mit dem Online-Angebot von Behörden in Deutschland

? Welches sind die Gründe für Ihre Zufriedenheit? Bitte nennen Sie alle Gründe.\*  
Welches sind die Gründe für Ihre Unzufriedenheit? Bitte nennen Sie alle Gründe.\*\*

\*Basis: Deutsche E-Government-Nutzer, die zufrieden sind mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet n=448; Angaben in Prozent

\*\*Basis: Deutsche E-Government-Nutzer, die unzufrieden sind mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt /Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet n=92; Angaben in Prozent

### Gründe für Zufriedenheit

Guter Service / Support 6% **Zeitersparnis** 17%

**Bequemlichkeit** 15%

Sichere Abwicklung / Datenschutz 2% **Einfache Bedienbarkeit** 8%

**Ausreichendes Angebot** 14%

Übersichtlichkeit des Angebots 6% **Rund-um-die-Uhr Verfügbarkeit** 5%

**Aktualität und Informativität des Angebots** 17%

**Komplett digitale Bearbeitung möglich** 10%

› Gründe für die Zufriedenheit der deutschen E-Government-Nutzer mit dem verfügbaren Online-Angebot ihrer Stadt sind vor allem die Aktualität und der Informationsgehalt des Angebots (17 Prozent), die hohe Zeitersparnis (17 Prozent) sowie die Bequemlichkeit, d.h. die Erledigung des Anliegens ohne dafür extra eine Behörde aufsuchen zu müssen (15 Prozent).

Unzufriedene Nutzer kritisierten dagegen deutlich das in ihren Augen ungenügende Angebot (49 Prozent). Sie bemängeln außerdem, dass die Bearbeitung nicht vollständig digital möglich ist (18 Prozent) sowie den hohen Komplexitätsgrad (15 Prozent).



**Johannes Hintersberger**

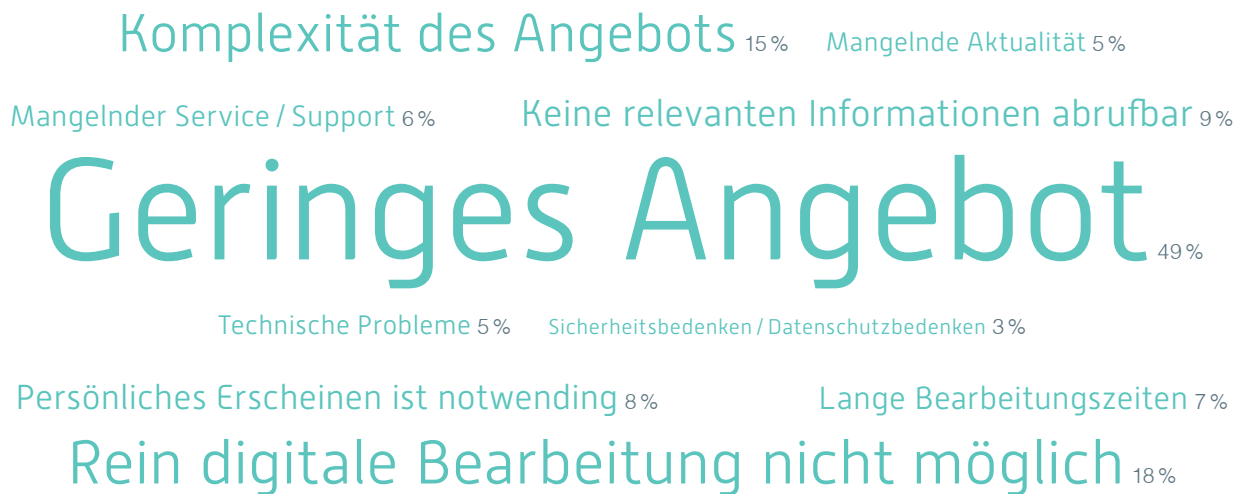
*MdL, Staatssekretär im Bayerischen  
Staatsministerium der Finanzen, für  
Landesentwicklung und Heimat*

## Akzeptanz von E-Government-Angeboten

Die deutsche öffentliche Verwaltung baut ihre E-Government-Angebote seit vielen Jahren stetig aus. Gleichwohl führt allein die Erweiterung von Online-Diensten nicht zwangsläufig zu einer in gleichem Maße steigenden Nutzung der Angebote in der Bevölkerung. Ein harmonischer Dreiklang aus attraktiven Online-Angeboten der Verwaltung, der tatsächlichen Inanspruchnahme sowie eine Analyse der Nutzung und Zufriedenheit unter Bürgern und Wirtschaft ist entscheidend, um eine noch breitere Akzeptanz von E-Government zu erreichen. Der Staat ist dabei vor allem in der Pflicht, die hierfür notwendigen Rahmenbedingungen

zu schaffen. Auf Grundlage der (teils noch entstehenden) E-Government-Gesetze von Bund und Ländern ist in den nächsten Jahren ein deutlich zunehmendes E-Government-Angebot zu erwarten. Für die Akzeptanz dieser Angebote müssen Politik und Verwaltung auf die Bereiche Sicherheit und Datenschutz ein besonderes Augenmerk legen, um das Vertrauen der Bürger in die Verfahren im Netz zu gewinnen und zu vertiefen. Ich freue mich, dass wir mit dem eGovernment MONITOR ein seit vielen Jahren bewährtes Medium haben, das uns bei der Analyse und Bewertung der Fortschritte unterstützt.

### Gründe für Unzufriedenheit



Fragt man Online-Banking Nutzer nach der Zufriedenheit mit dem Online-Angebot ihrer Bank so zeigt sich: Insgesamt schneidet das Online-Angebot der Bank etwas besser als das von Behörden ab. Das Gros aller Befragungsländer gibt an, damit zufrieden zu sein. In Deutschland sind es 74 Prozent, in Österreich und der Schweiz 87 Prozent und in Schweden

sogar 86 Prozent. Hier zeigt sich deutlich, dass das Zustimmungsniveau deutscher Bürger bei Zufriedenheitsfragen offenbar etwas geringer ist als in den Vergleichsländern. •

# Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government

**?** Welche der folgenden Punkte sind Ihnen persönlich am wichtigsten bei der „elektronischen“ Abwicklung von Behördengängen im Internet? Bitte geben Sie die drei wichtigsten Punkte an.\*

\* Änderung der Frageformulierung im Vergleich zum Vorjahr; Fragestellung 2013: Wie wichtig sind Ihnen persönlich die folgenden Punkte bei der „elektronischen“ Abwicklung von Behördengängen im Internet?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); AT und CH (n=1.000); SE (n=1.019); Angaben in Prozent

› Als wichtigste Anforderungen an E-Government erweisen sich Datenschutz/Datensicherheit sowie räumliche und zeitliche Unabhängigkeit bei der Erledigung von Behördenangelegenheiten.

Mit dem Ziel einer starken Priorisierung wurden die Befragten in diesem Jahr gebeten, die drei wichtigsten Aspekte beim E-Government zu nennen. Es zeigt sich ein klares Bild.

Deutschland und Österreich setzen dieselben Prioritäten im E-Government. Für die Online-Bevölkerung beider Länder sind Datenschutz (DE: 58 Prozent, AT: 54 Prozent) und zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten (DE: 45 Prozent, AT: 50 Prozent) die beiden wichtigsten Anforderungen. Bequemlich-

keit rangiert auf Platz drei mit 42 Prozent (DE) bzw. 45 Prozent (AT).

Für Schweizer und Schweden ist die Bequemlichkeit dagegen der wichtigste Punkt überhaupt. 53 Prozent der Schweizer und sogar 59 Prozent der Schweden schätzen es, ihre Behördenangelegenheiten erledigen zu können, ohne dafür aufs Amt gehen zu müssen. Für Schweizer und Schweden ebenfalls am zweitwichtigsten: Die zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten.

Auch 2013 zählte Datenschutz/Datensicherheit in einigen Ländern, insbesondere innerhalb der DACH-Region, zu den wichtigsten Aspekten beim E-Government. Dies zeigt die enorme Bedeutung des Themas in der Gesellschaft. •

## Online-Transaktionen gefordert!

Die Ergebnisse über alle Befragungsländer bestätigen: E-Government erklimmt nach und nach die Evolutions-Stufe der „Transaktion“ – zumindest was die Erwartungshaltung anbelangt. Dem Nutzer reicht die reine Informationsbereitstellung schon lange nicht mehr. Stattdessen kommt es dem Bürger darauf an, vielfältige Verwaltungsinteraktionen möglichst aufwandsarm und ohne Behördengänge durchzuführen. Hierdurch entsteht ein klarer Handlungsauftrag für Behörden, ihr Angebot orts- und zeitunabhängig anzubieten.

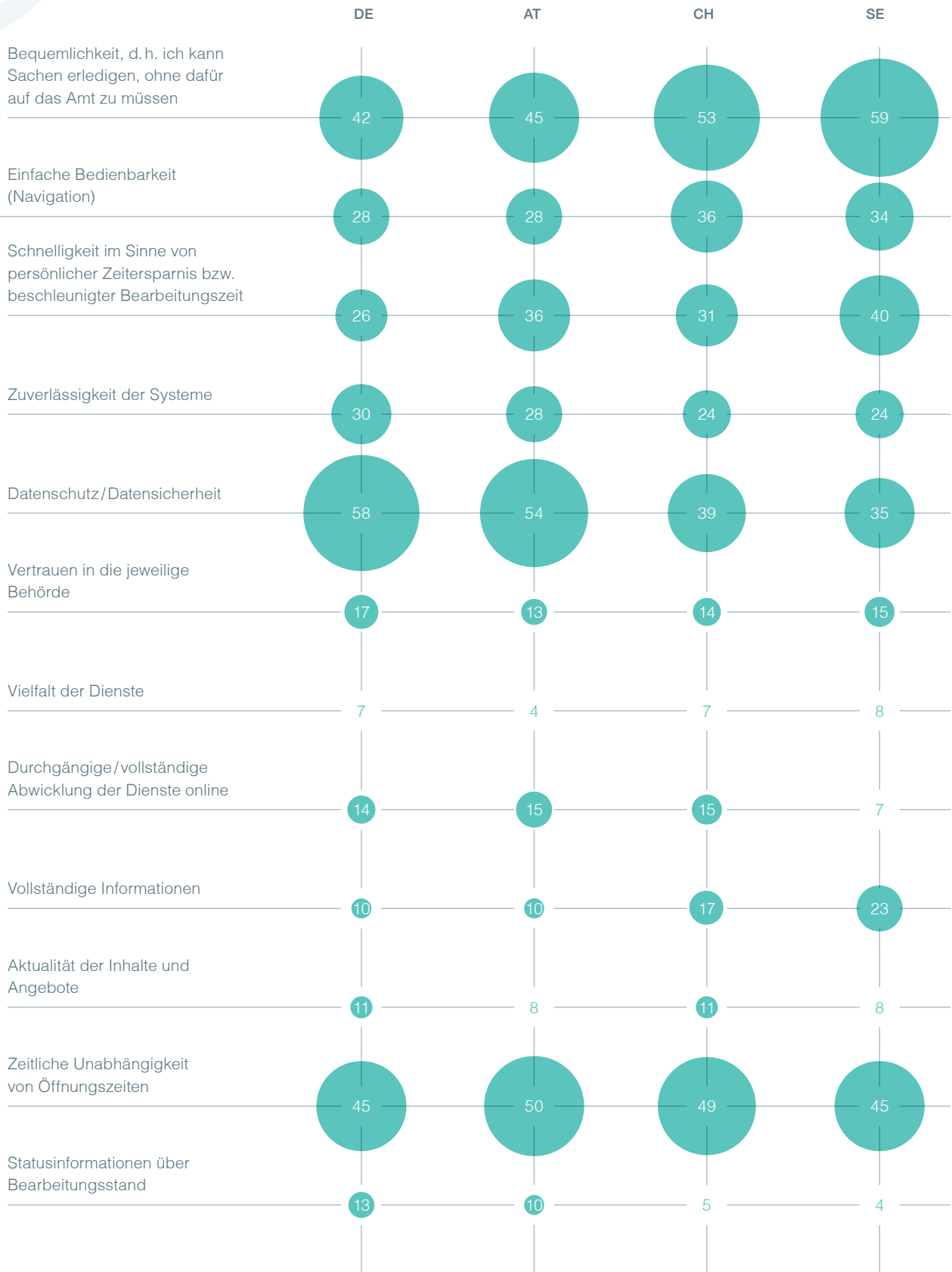
### Cornelia Gottbehüt

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



Das Thema Datenschutz spielt weiterhin eine prominente Rolle. Denn Datenschutz und Datensicherheit sind essentielle Grundvoraussetzungen für ein behördliches Online-Angebot.

Die erfolgreichsten Maßnahmen werden daher diejenigen sein, die die behördlichen Angebote konsequent online abbilden und die Bedürfnisse nach Sicherheit gleichermaßen umsetzen.



# Nutzungsbarrieren / Datenschutzbedenken

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

› Verschiedene Barrieren verhindern eine umfassende Nutzung von E-Government in der Bevölkerung. Als größte Barriere erweist sich in allen vier Befragungsländern die mangelnde Bekanntheit vieler Online-Angebote unter den Onlinern. In Deutschland, Österreich und der Schweiz geben weit mehr als zwei Drittel der Befragten an, dass viele Online-Angebote nicht bekannt sind. In Schweden sind zwar lediglich 44 Prozent der Befragten der Meinung, dass die fehlende Kenntnis von Online-Angeboten ein Grund für die Nicht-Nutzung von Online-Behördendiensten ist, dennoch ist dies auch dort die Hauptbarriere.

V. a. für deutsche und österreichische Onliner ist außerdem die Wahrnehmung einer mangelnden Datensicherheit bzw. eines mangelnden Datenschutzes ein entscheidendes Hindernis (DE: 66 Prozent bzw. AT: 61 Prozent). Mit 45 Prozent sehen die Schweizer diesen Punkt zwar etwas weniger kritisch an, aber dennoch fällt auf, dass die DACH-Region insgesamt deutlich sensibler auf das Thema Datensicherheit reagiert als Schweden. •

### Komplexe Handhabung von Angeboten

Nach wie vor hält die fehlende Kenntnis über bereits vorhandene E-Government-Angebote die Nutzerzahlen bei der deutschen Bevölkerung sehr niedrig. Dies belegen die aktuellen Ergebnisse der Studie 2014. Aus unserer täglichen Arbeit mit den Herstellern von E-Government-Angeboten, den Anwendern in den Kommunalverwaltungen und den Bürgern lässt sich zusätzlich feststellen, dass eine weitere Nutzungsbarriere die teilweise sehr komplexe Handhabung eines Angebots ist. Die Technologie sollte auch hier dem Menschen dienen

und nicht umgekehrt. Der Unternehmensverbund KDRS/RZRS liefert dafür die innovative Infrastruktur und Technik, sorgt somit für sichere elektronische Workflows und den sicheren Einsatz von Anwendungen im kommunalen Bereich. Nach wie vor gilt es aber, das zeigen uns die Ergebnisse der Studie, die Barrieren in den Köpfen der Nutzer abzubauen und die Information über „was gibt es wo und wie“ weiter zu intensivieren und zu kommunizieren. Somit ist hier noch viel Kommunikations- und Vereinfachungsarbeit zu leisten.

Frank Wondrak

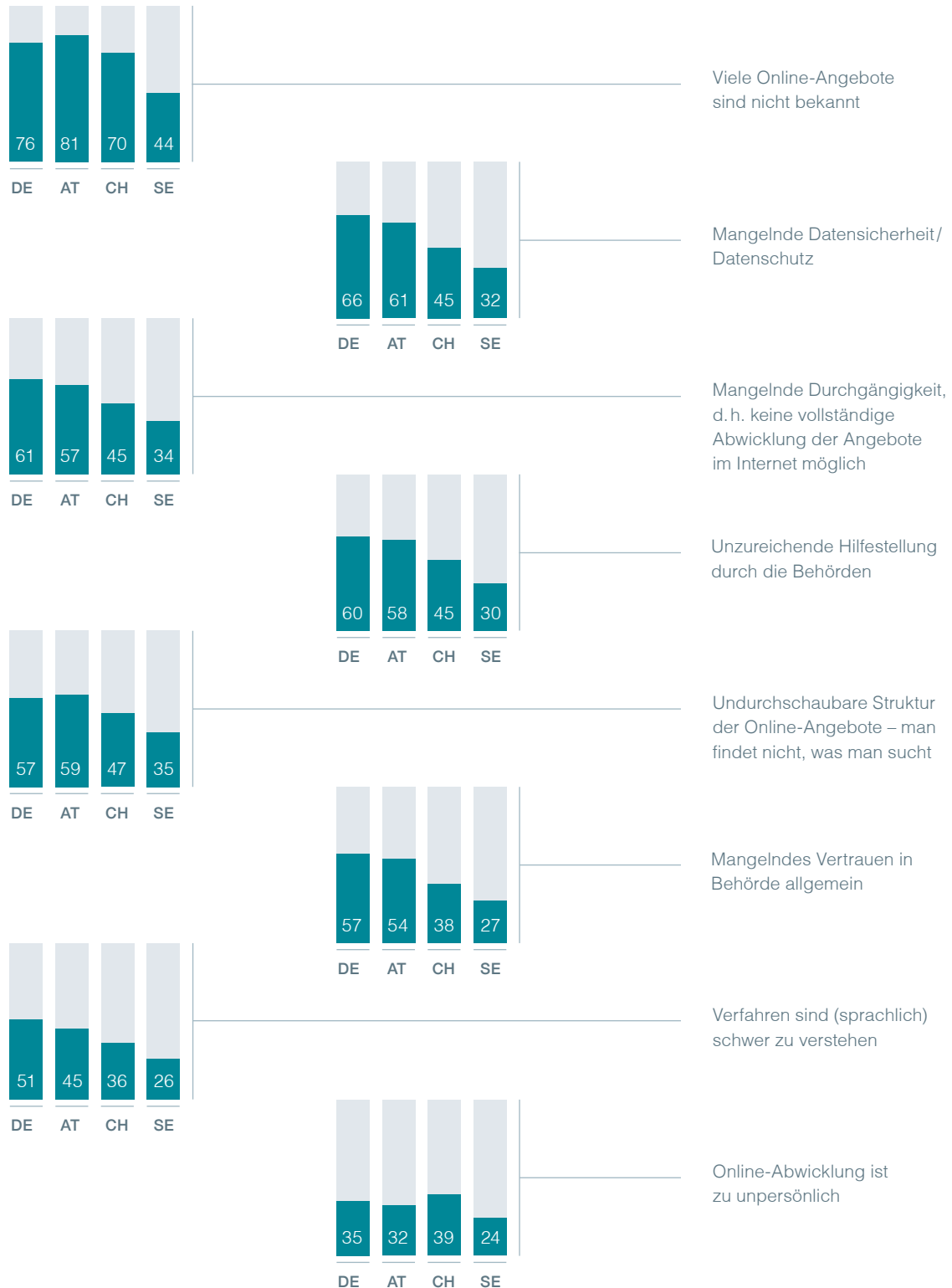
*Vorsitzender der Geschäftsführung der Kommunalen Datenverarbeitung Region Stuttgart und des Rechenzentrums Region Stuttgart [KDRS / RZRS]*





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

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002), AT und CH (n=1.000), SE (n=1.019); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

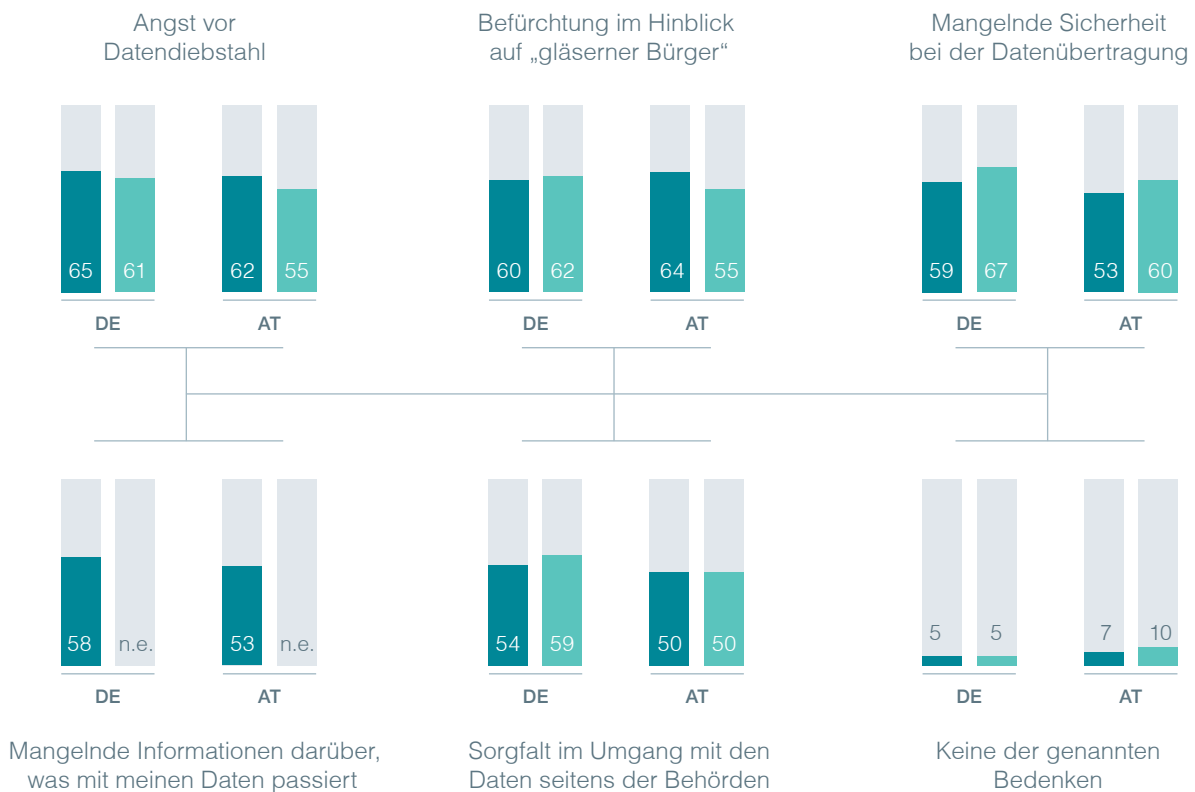


## Konkrete Bedenken beim Thema Datenschutz / Datensicherheit

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

Basis: Befragte mit Bedenken bei Datensicherheit/Datenschutz – DE n=658, AT n=612; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

● 2014 ● 2013

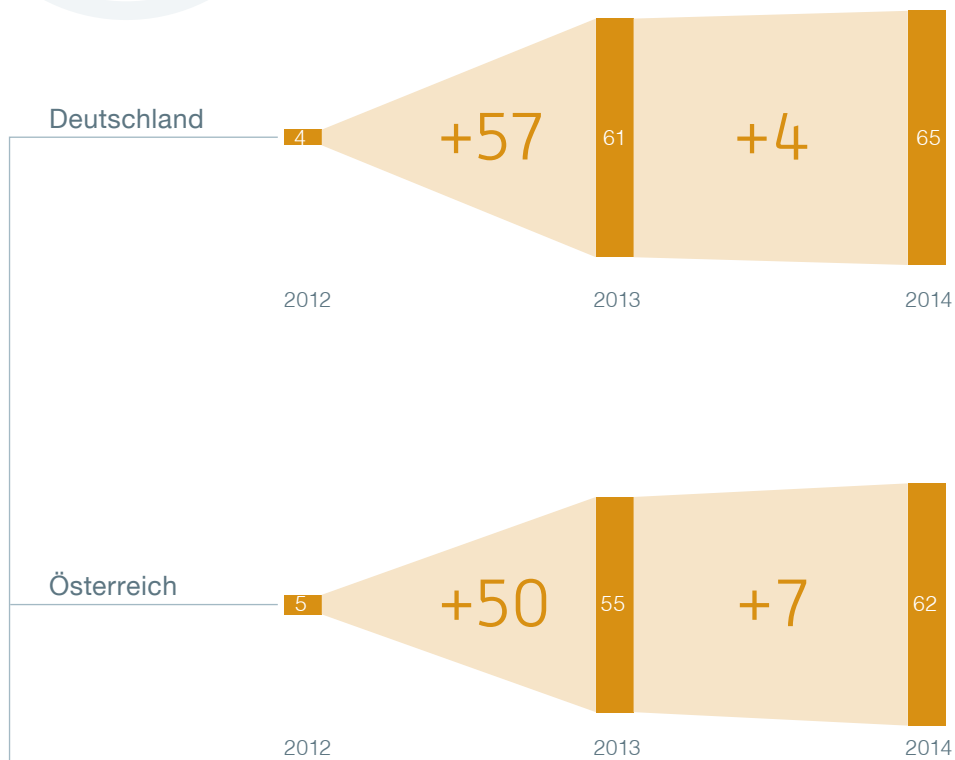


> Hauptbedenken beim Thema Datenschutz sind in Deutschland und Österreich die Angst vor Datendiebstahl (DE: 65 Prozent; AT: 62 Prozent) sowie Befürchtungen im Hinblick auf „gläserner Bürger“ (DE: 60 Prozent; AT: 64 Prozent). Auffällig ist, dass Ös-

terreicher hier im Vergleich zum Vorjahr in ihren Bedenken leicht aufholen. Die Zusammenführung von Informationen aus verschiedenen Datenquellen und Datendiebstahl sind stärker denn je ein Thema. •

## Angst vor Datendiebstahl

Wachstum in %-Punkten



Nach wie vor ist das Thema **Datenschutz und Datensicherheit von hoher Brisanz** und bedarf einer intensiven Auseinandersetzung. Die Datenschutzskandale des Jahres 2013 wurden von neuen Skandalen abgelöst. So warnte das Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) im Januar 2014 vor einem „**großflächigen Identitätsdiebstahl**“ in Deutschland. Nach Angaben des BSI sind Millionen Zugangsdaten für Onlinedienste gekapert worden. Die **Angst vor Datendiebstahl** ist auch in diesem Befragungsjahr – nicht nur in Deutschland – **noch weiter angestiegen**.

# Sonderseiten IT-Planungsrat: Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto

› Den Befragten in Deutschland und Österreich wurde ein Text vorgelegt, in dem ein „Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto“ beschrieben wurde. Daraufhin wurden sie gebeten, zunächst diejenigen Stellen im Text zu markieren, die ihnen besonders gut gefallen. Im zweiten Schritt sollten sie kennzeichnen, welche Inhalte sie kritisch beurteilen und welche Aspekte sie von einer Nutzung des digitalen Bürgerkontos abhalten würden.

In beiden Befragungsländern wird das Zukunftsbild „Digitales Bürgerkonto“ insgesamt positiv beurteilt. In Österreich schneidet es noch etwas besser ab als in Deutschland.

Die Hinterlegung häufig genutzter Daten und das automatische Einfüllen dieser Daten in Formulare gefällt deutschen und österreichischen Internetnutzern gleichermaßen gut. Sichere Zugriffskontrollen polari-

## Deutschland

21-30 %  
der Befragten markierten  
diese Stelle

Die Verwaltung Ihrer Stadt/Kommune **bietet Ihnen ein digitales Bürgerkonto an**. Dort können Sie auf die **Online-Angebote Ihrer Behörde zugreifen**. Dabei können Sie **häufig genutzte Daten wie Name, Adresse etc. hinterlegen und automatisch in Formulare einfüllen**. Durch **sichere Zugriffskontrollen / Zugriffskontrollen** (bspw. durch nPA oder ELSTER-Zertifikat) sind Ihre Daten dort vor unbefugtem Zugriff geschützt.

21-30 %  
der Befragten markierten  
diese Stelle

Für Verwaltungsangebote, die Sie häufiger nutzen, können Sie (teil-) ausgefüllte Formulare als Vorlagen hinterlegen. Auf Wunsch werden Ihnen **Erinnerungen an Termine** und Hinweise zum Ablauf von Reisedokumenten (Personalausweis, Reisepass) oder zum Bearbeitungsstand Ihres aktuell laufenden Anliegens angeboten.

Das digitale Bürgerkonto enthält auch einen sicheren Archiv-Bereich, in dem Sie offizielle **digitale Dokumente, wie Zeugnisse, Bescheide der Verwaltung etc.** hinterlegen können, oder solche Dokumente oder Bescheinigungen von anderen erhalten können, um diese Dokumente später für Anträge oder Bewerbungen zu benutzen. Das Bürgerkonto ermöglicht Ihnen, auf einige Funktionen **von unterwegs aus** zuzugreifen.

sieren und werden in beiden Ländern zweigeteilt beurteilt. Einerseits stoßen sie auf Gefallen, andererseits werden sie mit Skepsis betrachtet. Dies ist jedoch in beiden Ländern der einzige Punkt, der auf Kritik stößt. Dies zeigt sich an der sowohl positiven (grün) als auch negativen (orange) Bewertung des Aspektes „sichere Zugangskontrolle“. Grund für die Kritik könnte der große Aufwand (Passwörter, technische Geräte, etc.) sein, die eine Zugriffskontrolle mit sich bringt.

Besonderen Anklang findet in Österreich die Idee einer Terminerinnerung über das digitale Bürgerkonto sowie der Erhalt von Hinweisen zum Ablauf von Reisedokumenten. Auch der sichere Archiv-Bereich wird insbesondere von den Österreichern sehr positiv beurteilt. Sowohl in Deutschland als auch in Österreich stößt auf Zustimmung, dass das digitale Bürgerkonto einen Unterwegs-Zugriff auf einige Funktionen ermöglichen würde. •

## Österreich

Die Verwaltung Ihrer Stadt/Kommune bietet Ihnen ein **digitales Bürgerkonto** an. Dort können Sie auf die Online-Angebote Ihrer Behörde zugreifen. Dabei können Sie häufig genutzte **Daten wie Name, Adresse etc. hinterlegen und automatisch in Formulare einfüllen**. Durch **sichere Zugriffskontrollen / sichere Zugriffskontrollen** (bspw. durch die Handy-Signatur) sind Ihre Daten dort vor unbefugtem **Zugriff geschützt**.

**21-30 %**

der Befragten markierten diese Stelle

Für Verwaltungsangebote, die Sie häufiger nutzen, können Sie (teil-) **ausgefüllte** Formulare als **Vorlagen** hinterlegen. Auf Wunsch werden Ihnen **Erinnerungen an Termine** und **Hinweise zum Ablauf von Reisedokumenten** (Personalausweis, Reisepass) oder zum Bearbeitungsstand Ihres aktuell laufenden Anliegens angeboten.

**31-40 %**

der Befragten markierten diese Stelle

Das digitale Bürgerkonto enthält auch einen sicheren **Archiv-Bereich**, in dem Sie **offizielle digitale Dokumente**, wie Zeugnisse, Bescheide der Verwaltung etc. hinterlegen können, oder solche **Dokumente** oder Bescheinigungen **von anderen erhalten können**, um diese Dokumente später für Anträge oder Bewerbungen zu benutzen. Das Bürgerkonto ermöglicht Ihnen, auf einige Funktionen **von unterwegs aus** zuzugreifen.

**21-30 %**

der Befragten markierten diese Stelle

# Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

› In den letzten Jahren hat sich die Bandbreite der angebotenen Online-Bürgerinformationsdienste in den Bereichen Verwaltung, Verkehr und Freizeit stark vergrößert. Drei von vier deutschen Onlinern nutzen mindestens eines der abgefragten Angebote.

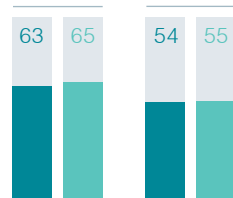
Am bekanntesten und am meisten genutzt ist in Deutschland und in Österreich ein Angebot aus dem Bereich Verkehr: 66 Prozent der deutschen und 75 Prozent der österreichischen Internetnutzer wissen, dass sie online eine Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr einholen können, 58 Prozent (DE) und 67 Prozent (AT) nutzen dieses Angebot auch. Immerhin 15 Prozent der Deutschen Onliner lösen bereits ein Ticket online. In Österreich sind dies bereits knapp ein Viertel (23 Prozent).

Im Bereich Verwaltung kennen und nutzen sowohl Deutsche als auch Österreicher die Internetseiten ihrer Stadt/Kommune, um Informationen zu Öffnungszeiten bzw. Kontaktdaten zu erfahren. Kenntnis und Nutzung liegen in Deutschland bei 63 bzw. 54 Prozent, in Österreich bei 65 bzw. 55 Prozent.

Eine hohe Bekanntheit weist auch die Möglichkeit, die elektronische Steuererklärung über das Internet abzuwickeln, auf. Die Österreicher sind den Deutschen hier jedoch deutlich voraus. Während in unserem Nachbarland die Nutzung bereits bei 65 Prozent liegt, sind es in Deutschland nur 31 Prozent.

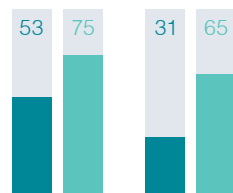
Im Bereich Freizeit werden in beiden Ländern hauptsächlich Informationen zu kommunalen Freizeitangeboten (z. B. Städtisches Schwimmbad, Theater, Zoo etc.) online nachgesehen. •

KENNER NUTZER

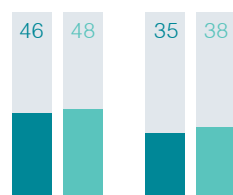


## Verwaltung

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



Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet



Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune

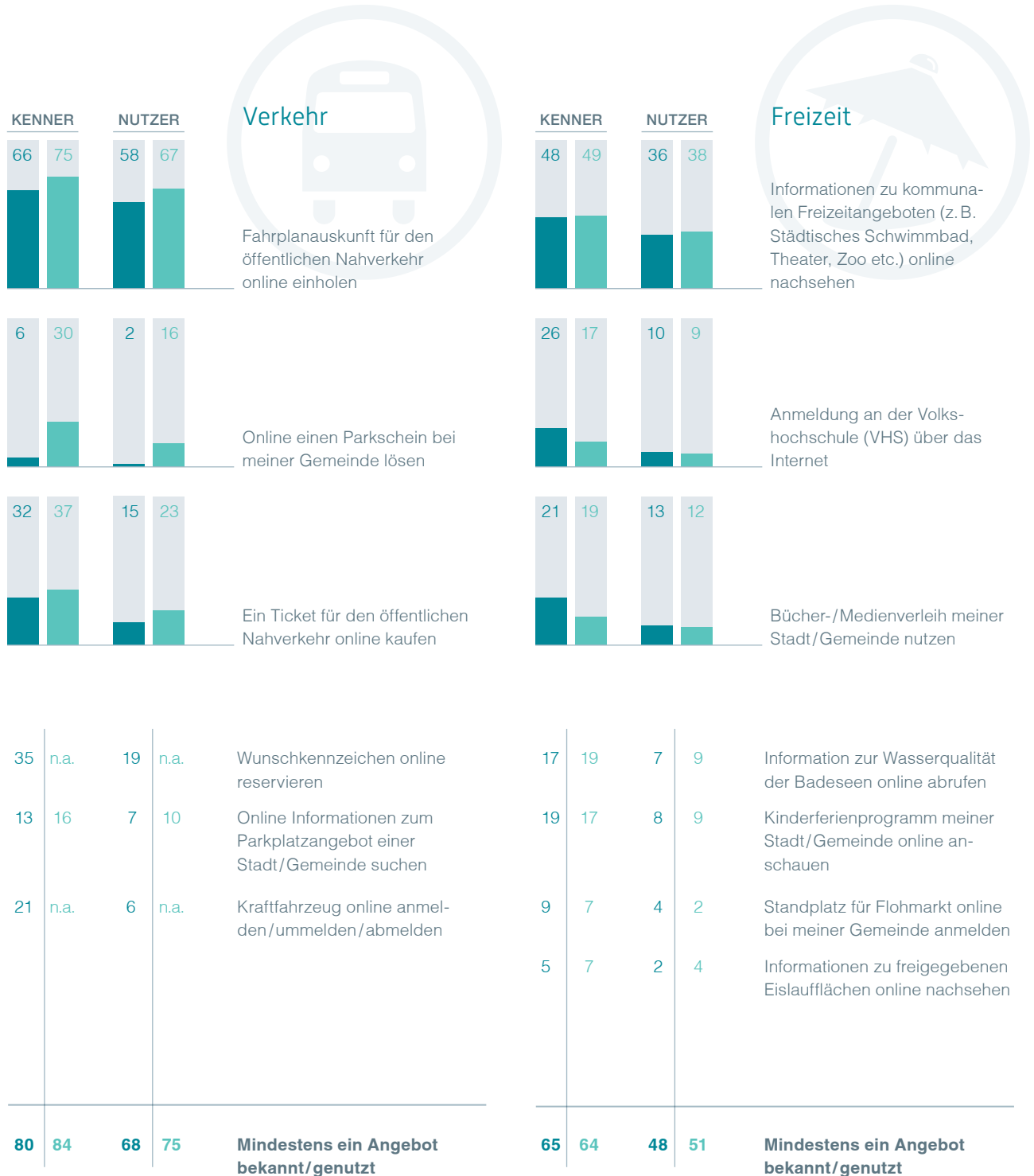
DEUTSCHLAND	ÖSTERREICH	DEUTSCHLAND	ÖSTERREICH	
33	48	22	37	Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen
40	35	26	23	Online einen Termin vereinbaren
12	14	4	6	Ausbildungsförderung online beantragen
8	13	2	5	Antrag auf einen Familienpass online bei meiner Gemeinde stellen
20	n.a.	10	n.a.	Status der Ausweisbeantragung im Internet abfragen
<b>84</b>	<b>92</b>	<b>74</b>	<b>87</b>	<b>Mindestens ein Angebot bekannt/genutzt</b>

● DEUTSCHLAND

● ÖSTERREICH

**?** 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 (n=1.002); AT (n=1.000); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



# Digitale Verwaltung: Status quo und Entwicklungen

## Vorteile der elektronischen Steuererklärung

**?** Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aspekte der elektronischen Steuererklärung auf Sie zutreffen.

Basis: Nutzer der elektronischen Steuererklärung – DE (n=302); AT (n=646); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

› Weit über die Hälfte der Bevölkerung in Deutschland und Österreich gibt jedes Jahr eine Steuererklärung ab. Die komplett elektronische Abwicklung wird dabei immer beliebter. Im Jahr 2013 wurden in Deutschland 15,2 Millionen Steuererklärungen elektronisch übermittelt. Im Jahr 2012 lag die Zahl noch bei 12 Millionen, im Jahr 2008 bei 4,6 Millionen (vgl. [www.elster.de/elster\\_stat\\_nw.php](http://www.elster.de/elster_stat_nw.php), 4. August 2014).

Der größte Vorteil, den ELSTER- bzw. FinanzOnline-Nutzer in der elektronischen Steuererklärung sehen: Die elektronische Abwicklung bringt eine deutliche Zeitersparnis mit sich. •

● DEUTSCHLAND ● ÖSTERREICH

Die elektronische Steuererklärung lässt mich die Einkommensteuererklärung schneller ausfüllen.



Die elektronische Steuererklärung erhöht meine Effektivität beim Ausfüllen der Einkommensteuererklärung.



Die elektronische Steuererklärung ermöglicht es mir, die Steuererklärung zu geringeren Kosten anzufertigen.



Die elektronische Steuererklärung hilft mir, Fehlerquellen bei der Steuererklärung zu reduzieren.



## Deutschland – Digitale Ausweisdokumente (nPA und De-Mail)

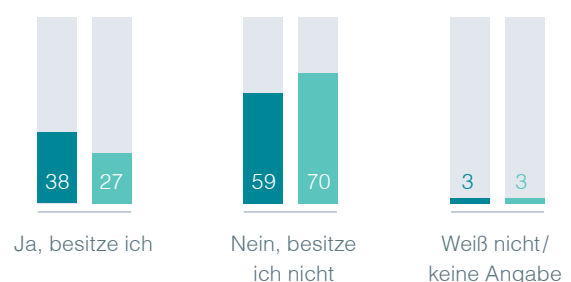
### Neuer Personalausweis (nPA)

› Digitale Ausweisdokumente sind in Deutschland noch immer nicht im Alltag und Bewusstsein der Bevölkerung angekommen. Dies zeigen die Ergebnisse der diesjährigen Befragung zum Thema nPA und De-Mail.

Inzwischen besitzen zwar bereits 38 Prozent der Online-Bevölkerung den neuen Personalausweis (2013: 27 Prozent), aber nur 28 Prozent davon haben in diesem Zusammenhang auch die eID-Funktion frei-

**?** Besitzen Sie bereits den neuen Personalausweis (nPA)?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); Angaben in Prozent



● 2014 ● 2013



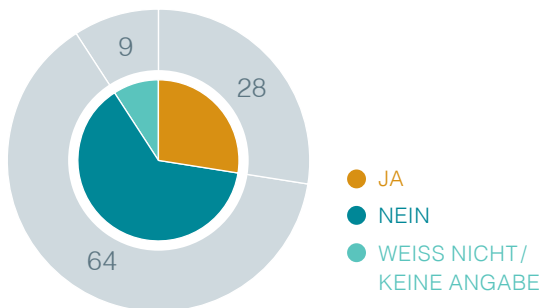
schalten lassen. Von denjenigen, die den nPA mit freigeschalteter eID-Funktion besitzen, haben wiederum nur 35 Prozent ein spezielles Lesegerät.

Besitzer des nPA, die sich für eine Freischaltung der eID-Funktion entschieden haben, nutzen den nPA vor

allem für die Identifikation in diversen elektronischen Anwendungen (19 Prozent) sowie für die Registrierung bzw. den Login für Elster (14 Prozent). Demgegenüber stehen 54 Prozent, die den nPA trotz freigeschalteter eID nicht für weitergehende elektronische Anwendungen verwenden. •

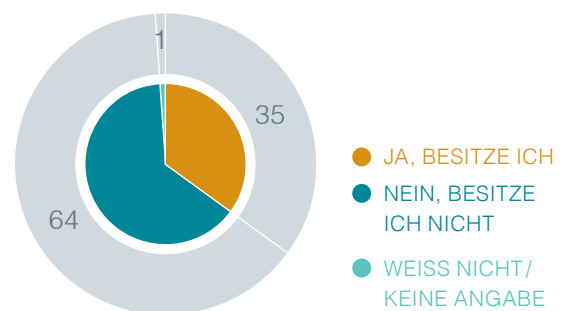
### ? Haben Sie in diesem Zusammenhang auch die eID-Funktion freischalten lassen?

Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA besitzen – DE (n=382); Angaben in Prozent



### ? Besitzen Sie auch ein spezielles Lesegerät für diese eID-Funktion?

Basis: Alle Befragten, die den nPA mit freigeschalteter eID-Funktion besitzen – DE (n=105); Angaben in Prozent



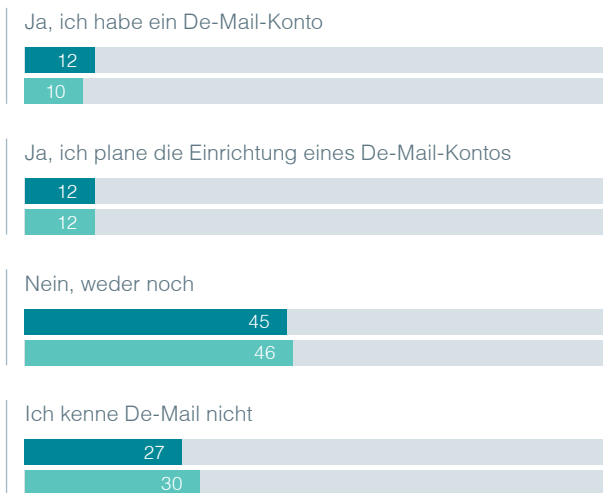
### ? Für welche Zwecke haben Sie den nPA bereits eingesetzt?

Basis: Alle Befragten, die den nPA mit freigeschalteter eID-Funktion besitzen – DE (n=105); Angaben in Prozent



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

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); Angaben in Prozent



### De-Mail

> Kaum verbessert im Vergleich zum Vorjahr hat sich die Situation im Bereich der De-Mail. 2014 geben zwölf Prozent an, ein De-Mail-Konto zu besitzen (+ zwei Prozentpunkte im Vergleich zu 2013), weitere zwölf Prozent planen die Einrichtung (2013: zwölf Prozent), 45 Prozent lehnen die Nutzung von De-Mail ab (2013: 46 Prozent).

● 2014 ● 2013

## Österreich – Bürgerkarte

> Während in Deutschland jede Person, die einen neuen Ausweis benötigt, automatisch den nPA erhält, ist in Österreich die Anschaffung der Bürgerkarte freiwillig.

Die Bürgerkarte ist in zwei Formen verfügbar. Zum einen als Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion (z. B. e-card, Bankkarte) plus einem Kartenlesegerät, zum anderen als Handy-Signatur mittels eines empfangsbereiten Mobiltelefons.

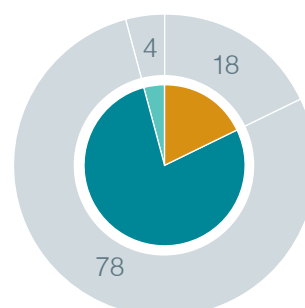
Die Handy-Signatur und die Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion können als rechtsgültige elektronische Unterschrift im Internet verwendet werden. Diese ist der handgeschriebenen Unterschrift gleichgestellt. Das Handy und die aktivierte e-card werden somit zum virtuellen Ausweis, mit dem man Dokumente oder Rechnungen digital unterschreiben kann. (vgl. [www.buergerkarte.at](http://www.buergerkarte.at), 4. August 2014)

Im Befragungsjahr 2014 besitzen 18 Prozent der Online-Bevölkerung eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion, rund 16 Prozent (d.h. 21 Prozent der Nichtbesitzer) planen die Anschaffung.

Besitzer der Bürgerkarte nutzen diese vielfältig. Besonders häufig wird sie für den Einstieg in FinanzOnline (68 Prozent) und für Auszüge aus der Sozialversicherung (45 Prozent) angewendet.

## ? Besitzen Sie bereits eine Bürgerkarte (Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion)?

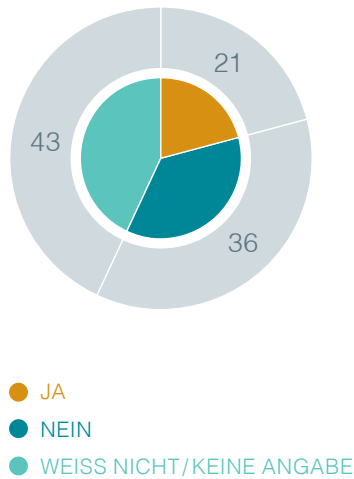
Basis: Alle Befragten – AT (n=1.000); Angaben in Prozent



● JA, BESITZE ICH  
 ● NEIN, BESITZE ICH NICHT  
 ● WEISS NICHT/KEINE ANGABE

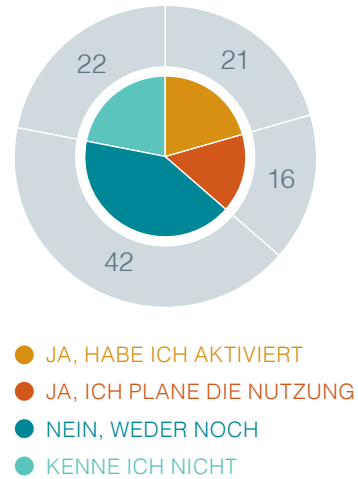
### ? Planen Sie die Anschaffung einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?

Basis: Alle Befragten, die noch keine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen – AT (n=780); Angaben in Prozent



### ? Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur oder planen Sie deren Nutzung?

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



Etwas beliebter als die Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion scheint die Handy-Signatur zu sein. 21 Prozent der Befragten haben ihre Handy-Signatur aktiviert, 16 Prozent planen die Nutzung.

Mit insgesamt 42 Prozent Ablehnern und 22 Prozent, die die Handy-Signatur nicht kennen, zeigt sich auch in Österreich noch starker Kommunikationsbedarf rund um digitale Ausweisdokumente. •

### ? Für welche Zwecke haben Sie die Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion bereits eingesetzt?

Basis: Alle Befragten, die bereits die Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen – AT (n=179); Angaben in Prozent



# Mobile Government

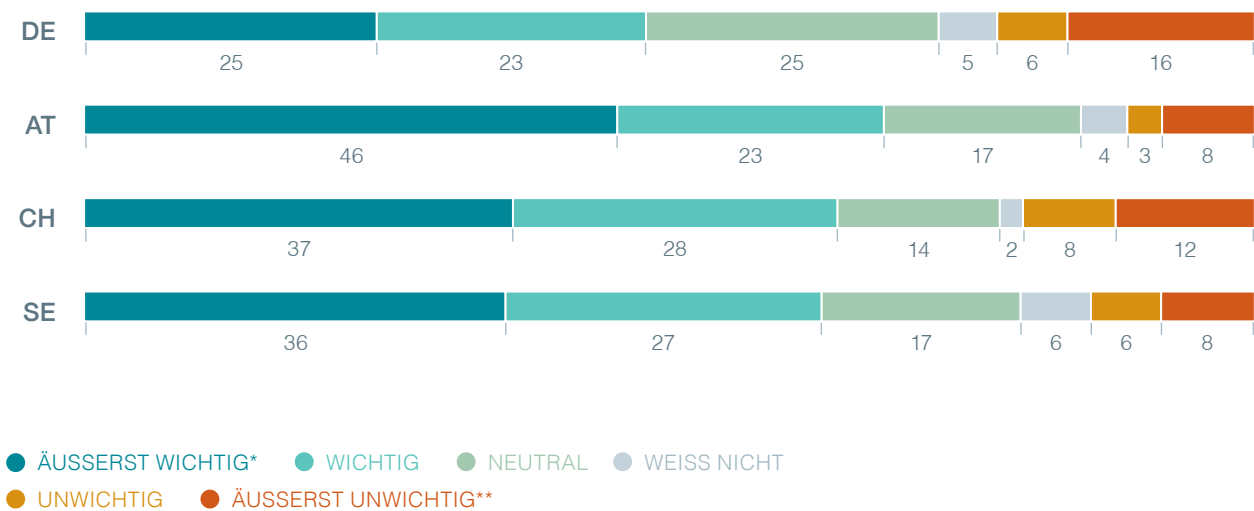


## Zukünftige Bedeutung des Handys oder anderer mobiler Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen

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

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); AT und CH (n=1.000); SE (n=1.019)

\* äußerst wichtig (äußerst, sehr wichtig); \*\* äußerst unwichtig (äußerst, sehr unwichtig); Angaben in Prozent



› Mobile Endgeräte sind längst wesentlicher Bestandteil unseres Alltags geworden – Die Nutzung von Verwaltungsdienstleistungen auf mobilen Geräten wird dabei als Mobile Government bezeichnet.

In Österreich gehen 69 Prozent der Befragten davon aus, dass Handys, Smartphones und Tablets zukünftig wichtig oder sogar äußerst wichtig für die Abwicklung von Behördengängen sein werden. Anders die Einschätzung der Deutschen: Nicht einmal jeder zweite geht aktuell von einer zukünftig großen Bedeutung mobiler Endgeräte für die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen aus. •

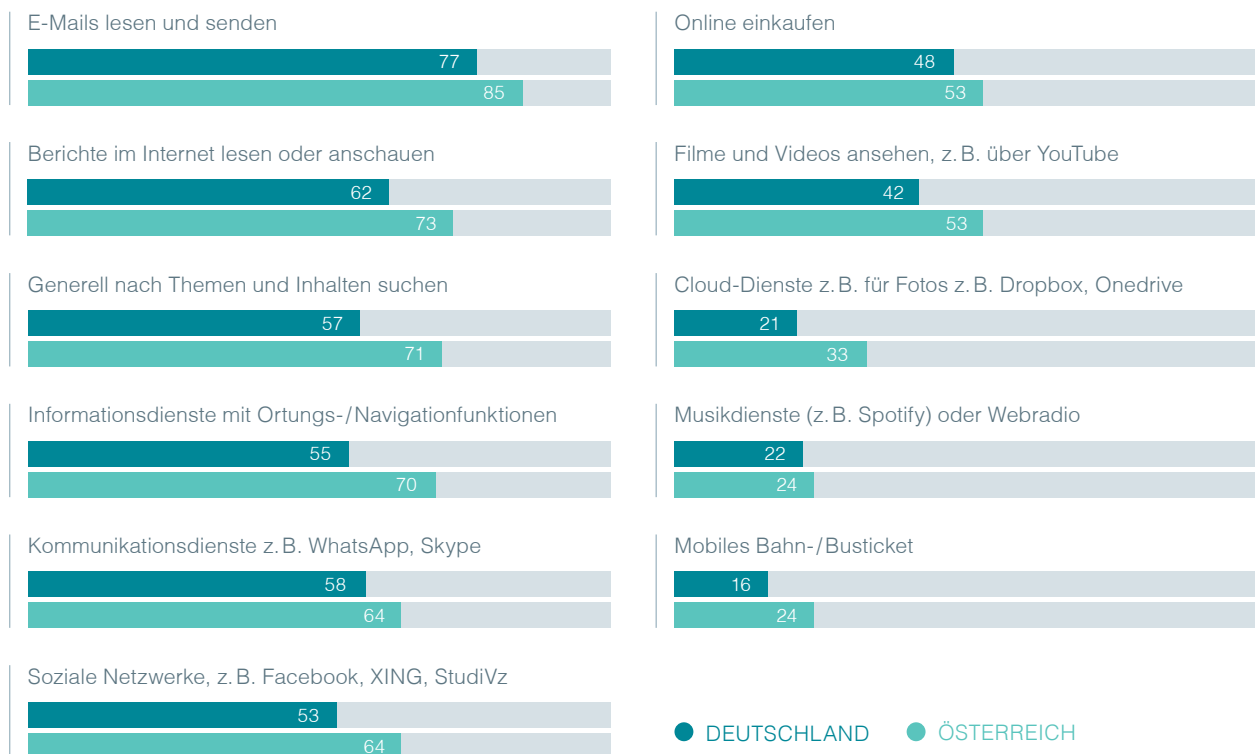
**Handy-Tarife in Österreich** sind im Schnitt **deutlich günstiger** als in Deutschland. Es ist davon auszugehen, dass dies Einfluss auf die Einschätzung der zukünftigen Bedeutung mobiler Endgeräte hat. Dadurch **relativieren sich die Unterschiede in der Nutzung mobiler Angebote** zwischen Deutschland und Österreich (höhere Nutzung in Österreich, vgl. S. 29).



## Nutzung verschiedener Angebote mittels mobiler Endgeräte

Welche der folgenden Angebote nutzen Sie derzeit über Ihr mobiles Endgerät / Ihre mobilen Endgeräte?

Basis: Befragte mit mobilen Endgeräten in DE (n=683) und AT (n=794); Angaben in Prozent



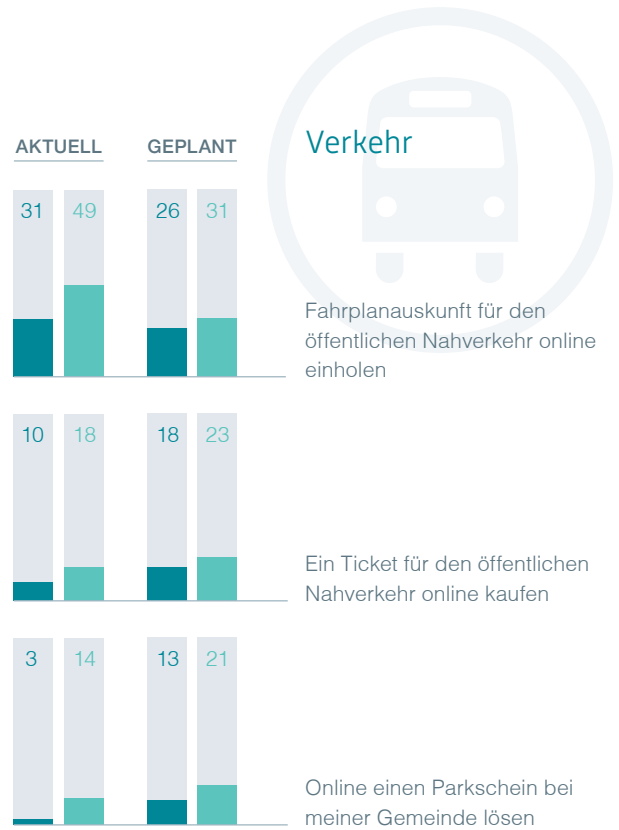
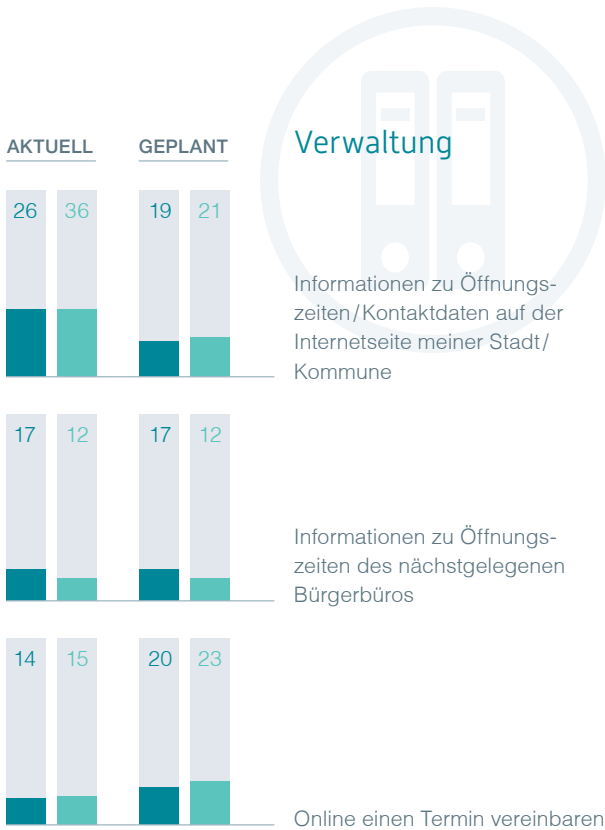
› Mobile Endgeräte sind für viele Menschen ständiger Alltagsbegleiter geworden. Besonders häufig genutzt werden diese, um unterwegs E-Mails zu lesen und zu senden oder Berichte im Internet zu lesen. Insgesamt nutzen die Österreicher mobile Angebote häufiger als die Deutschen. Im Altersgruppenvergleich (nicht abgebildet) fällt auf, dass besonders die Altersgruppe

der 18-34-Jährigen eine hohe Nutzung mobiler Angebote aufweist. Beispielsweise liegt die Anwendung von Kommunikationsdiensten wie WhatsApp bei 76 Prozent (dazu im Vergleich: Altersgruppe 35-54 Jahre: 57 Prozent, Altersgruppe 55+ Jahre: 46 Prozent).

# Aktuelle / geplante Nutzung von Mobile Government-Angeboten

**?** Auf welche der folgenden E-Government-Angebote greifen Sie derzeit bereits unterwegs zu?\* Auf welche der folgenden E-Government-Angebote würden Sie gerne unterwegs zugreifen?\*

Basis: \*Befragte mit mobilen Endgeräten in DE (n=683) und AT (n=794), Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent  
 \*\* Alle Befragten – DE (n=1.002); AT (n=1.000); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



13	23	13	16	Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune
8	17	10	15	Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen
10	7	12	10	Informationen zur Anschrift des nächstgelegenen Bürgerbüros
5	3	11	17	Status der Ausweisbeantragung im Internet abfragen
1	2	4	5	Antrag auf einen Familienpass online bei meiner Gemeinde stellen

6	9	14	16	Online Informationen zum Parkplatzangebot einer Stadt/Gemeinde suchen
7	1	7	4	Wunschkennzeichen online reservieren
3	1	9	13	Kraftfahrzeug online anmelden/ummelden/abmelden

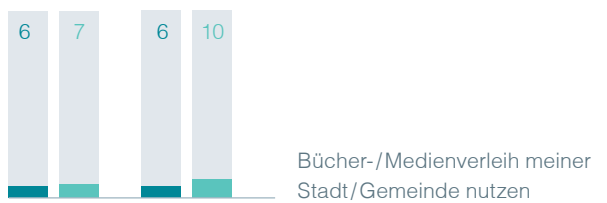
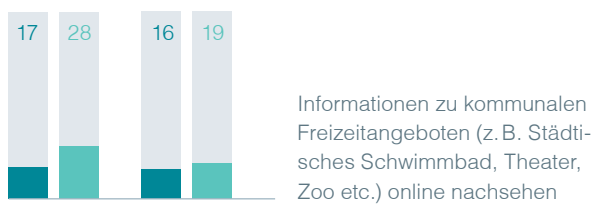
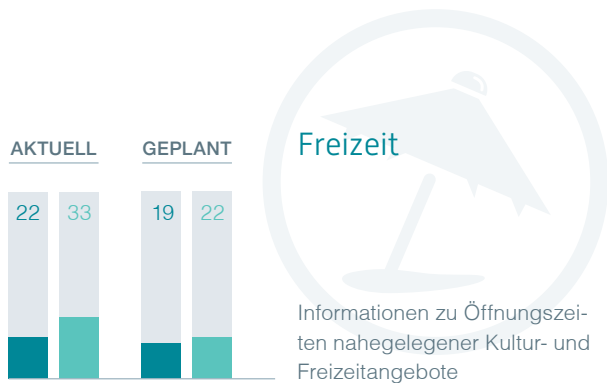
**38** **49**

**Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt**

**39** **57**

**Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt**

- DEUTSCHLAND
- ÖSTERREICH



4	5	11	17	Gefahrenwarnungen wie z.B. verseuchtes Trinkwasser etc.
5	4	5	6	Kinderferienprogramm meiner Stadt/Gemeinde online anschauen
2	4	8	9	Information zur Wasserqualität der Badeseen online abrufen
4	3	5	6	Anmeldung an der Volkshochschule (VHS) über das Internet
3	2	4	6	Standplatz für Flohmarkt online bei meiner Gemeinde anmelden
1	3	4	6	Informationen zu freigegebenen Eislaufflächen online nachsehen

**32** **46** **Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt**

Die Nutzung von Mobile Government hat sich auch im Befragungsjahr 2014 noch nicht in der Bevölkerung durchgesetzt. Trotz einer Vielzahl an Angeboten in den Bereichen Verwaltung, Verkehr und Freizeit ist die Nutzung in den beiden Befragungsländern Deutschland und Österreich insgesamt gering. Die am häufigsten genutzte mobile Anwendung stammt aus dem Bereich Verkehr: 31 Prozent der Deutschen und 49 Prozent der österreichischen Smartphone- oder Tabletbesitzer holen mobil Fahrplanauskünfte für den öffentlichen Nahverkehr ein. Auch Öffnungszeiten von Stadt oder Freizeiteinrichtungen werden vergleichsweise oft von unterwegs abgerufen.

Fast die Hälfte der Deutschen, nämlich 45 Prozent, und 29 Prozent der österreichischen Nutzer mobiler Endgeräte geben an, keine der genannten Anwendungen zu nutzen.

Auch die geplante Nutzung von Mobile Government-Angeboten ist insgesamt eher gering. Mit 31 Prozent Nutzungsplanern in Österreich und 26 Prozent in Deutschland steht ebenfalls das Angebot „Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr online einholen“ an erster Stelle.

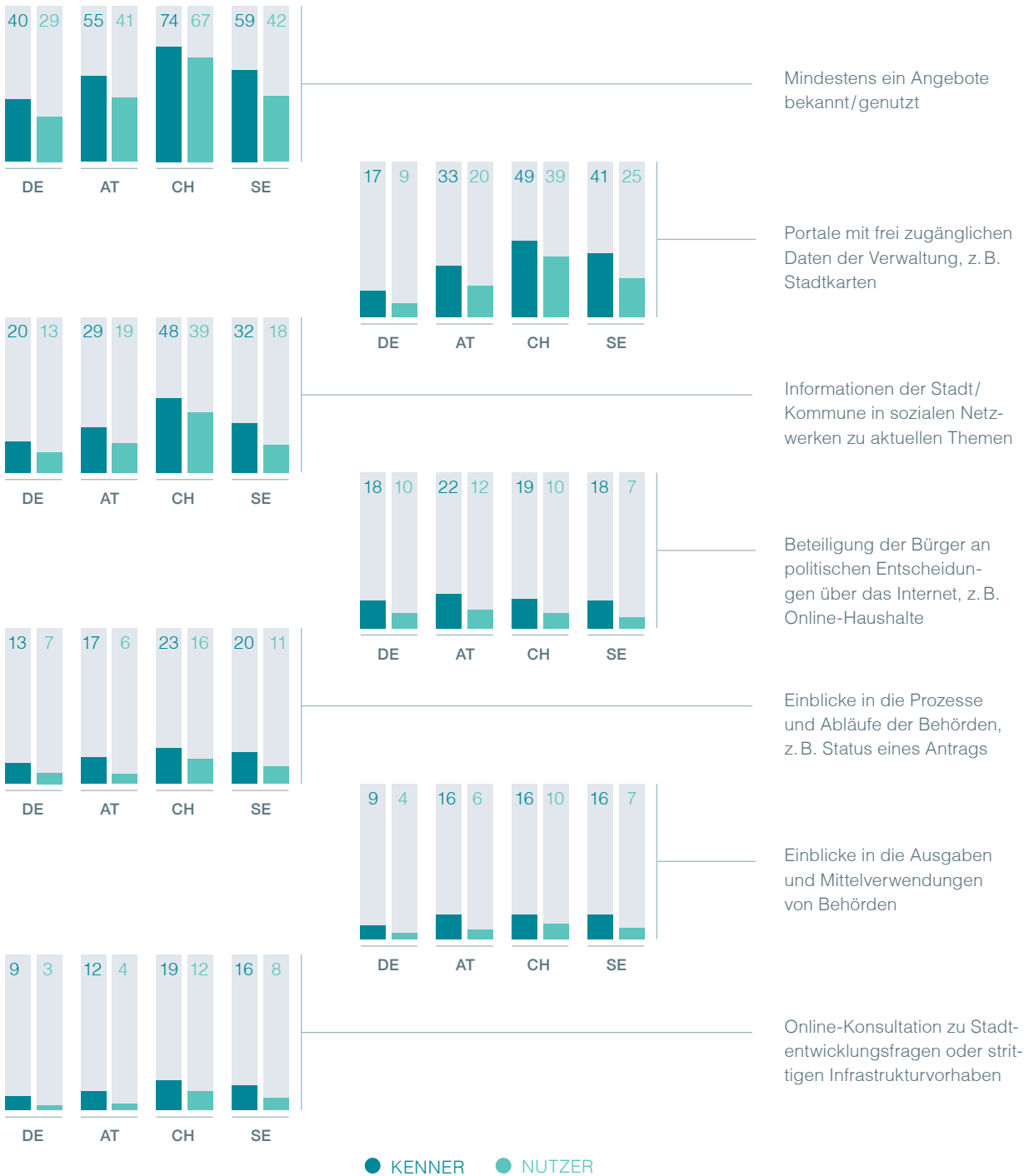
Die vergleichsweise hohe Bewertung dieses Aspekts, sowohl bei aktueller als auch bei zukünftiger Nutzung, ist vor dem Hintergrund zu sehen, dass dieses Thema nahezu alle Bürger betrifft. Angebote aus dem Bereich Freizeit, wie z.B. Kinderferienprogramm, sind hingegen spezifischer und jeweils nur für einen Teil der Bevölkerung relevant.

# Open Government



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

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); AT und CH (n=1.000); SE (n=1.019); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent





› Open Government steht für die Bereitstellung offener Informationen der Regierung und Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft. Gleichzeitig werden neue Möglichkeiten zur Beteiligung an Planungs- und Entscheidungsprozessen geschaffen. Ziele sind auf der einen Seite mehr Information und Transparenz der Regierung und Verwaltung sowie auf der anderen Seite verstärkte politische Teilhabe und eine intensivere Einbeziehung der Bürger in politische Entscheidungen.

Die Befragungsergebnisse zeigen, dass sich hier im Vergleich zum Vorjahr wenig getan hat. In Deutschland kennen 40 Prozent der Onliner mindestens eines der genannten Angebote (2013: 41 Prozent), in Österreich 55 Prozent (2013: 58 Prozent), in der Schweiz 74 Prozent (2013: 74 Prozent) und in Schweden 59 Prozent (2013: 55 Prozent).

Eine positive Entwicklung zeigt sich im Bereich Open Data in Schweden. Während 2013 nur 26 Prozent Portale mit frei zugänglichen Daten der Verwaltung kannten und 15 Prozent diese nutzten, liegen die Werte im Jahr 2014 bei 41 bzw. 25 Prozent. In Deutschland hingegen liegen sowohl Bekanntheit als auch Nutzung dieses Angebots etwa auf Vorjahresniveau.

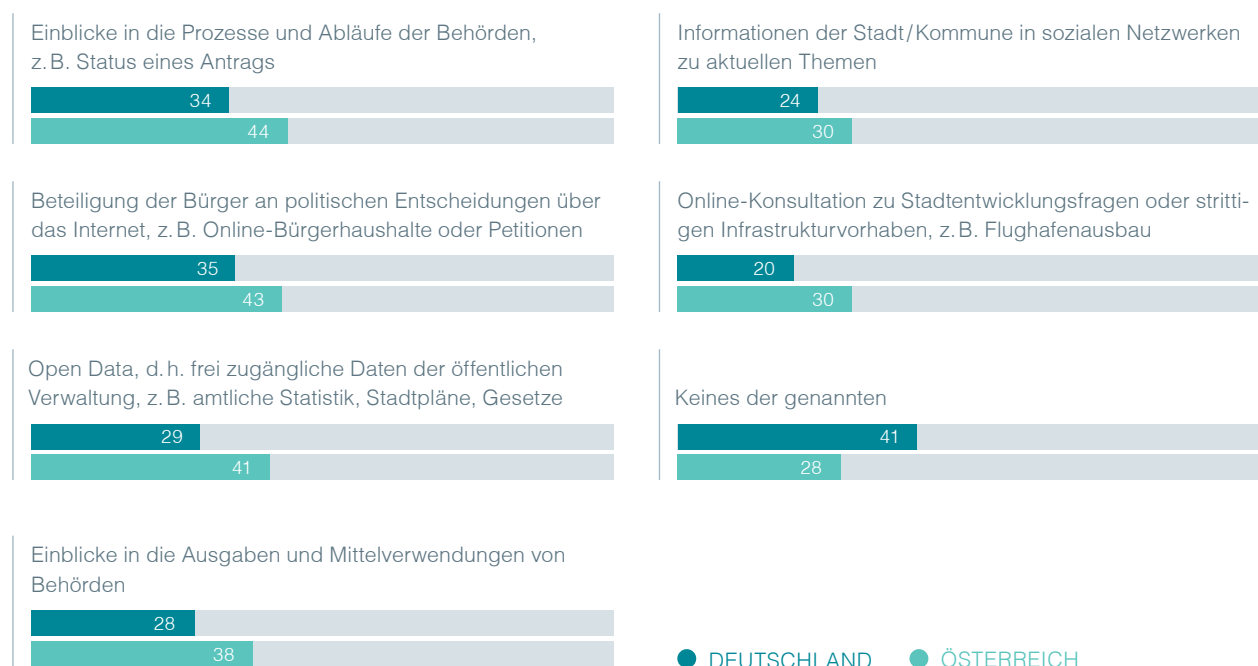
In Bezug auf die zukünftige Nutzung von Open Government-Diensten zeigt sich: Deutsche möchten sich zukünftig vermehrt online an politischen Entscheidungen beteiligen (35 Prozent), Österreicher möchten in die Prozesse und Abläufe der Behörden-Einblicke erhalten (44 Prozent).

Nach wie vor ist auch die Zahl der Open Government-Ablehner in beiden Ländern hoch. 41 Prozent der Deutschen (2013: 36 Prozent) und 28 Prozent der Österreicher (2013: 25 Prozent) möchten zukünftig keines der genannten Angebote nutzen.

## Zukünftige Nutzung von Open Government-Diensten

### 🔍 Welche Angebote von Open Government würden Sie zukünftig gerne nutzen?

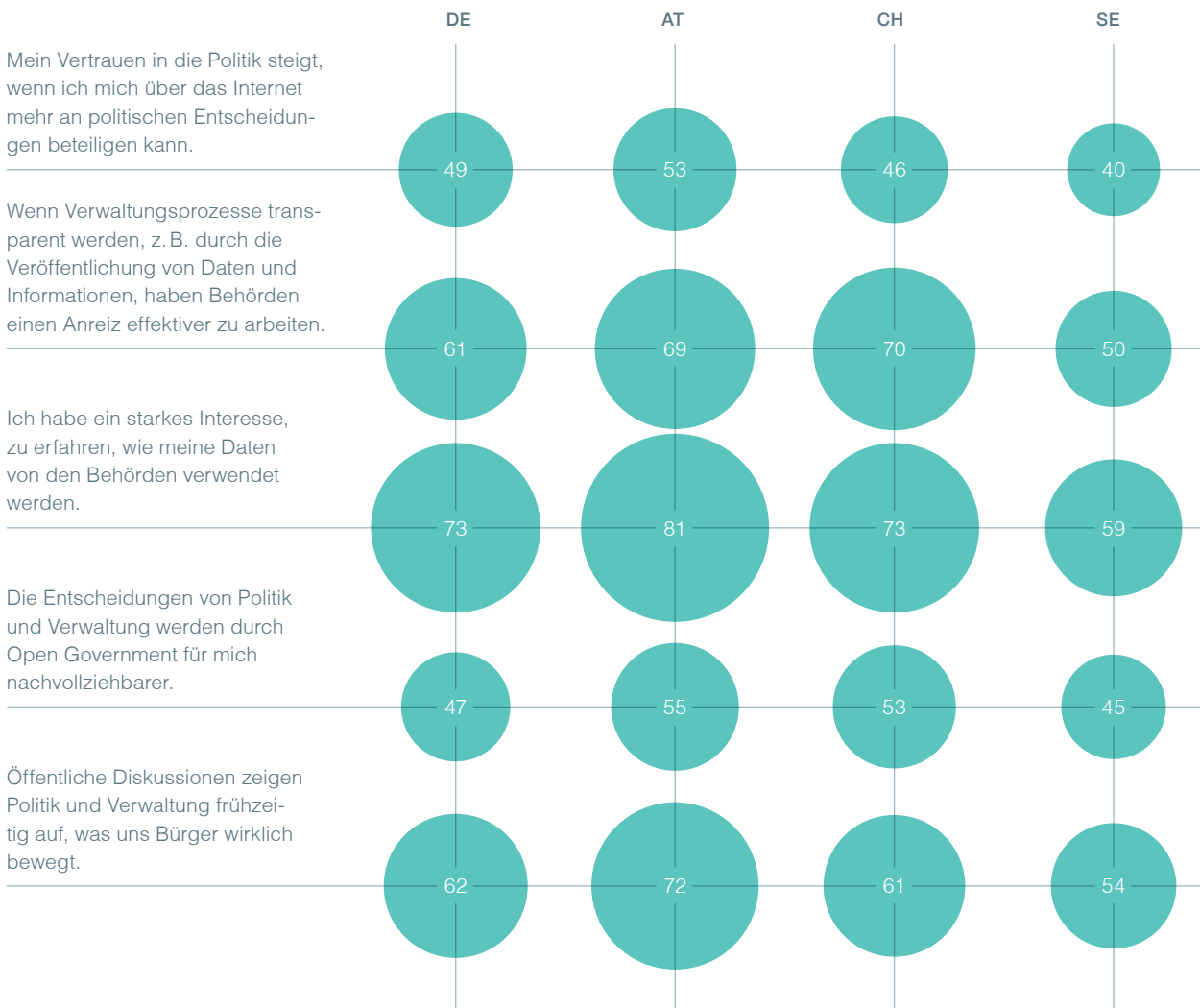
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.002); AT (n=1.000); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



# Vorteile von Open Government

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

Basis: Alle Befragten - DE (n=1.002); AT und CH (n=1.000); SE (n=1.019); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



› Bürger aller vier Befragungsländer haben insgesamt ein starkes Interesse daran, zu erfahren, wie ihre Daten von den Behörden verwendet werden. Vor allem Österreicher haben hier mit 81 Prozent eine hohe Zustimmungsrate. Ebenfalls wichtig für deutsche, österreichische und Schweizer Bürger: Die Transparenz von Verwaltungsprozessen. Sechs (DE) bzw. sieben

(AT und CH) von zehn Befragten sähen darin einen Anreiz für Behörden, effektiver zu arbeiten.

Im Ländervergleich eher zurückhaltend sind die Schweden. Die Zustimmungsrate ist bei keiner Aussage höher als 59 Prozent. •

# 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  
[www.ipima.de](http://www.ipima.de)

## Premium Partner:

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

IT-Planungsrat  
[www.it-planungsrat.de](http://www.it-planungsrat.de)

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

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)

IDG Business Media GmbH  
[www.idg.de](http://www.idg.de)

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, Konz  
[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.winfbase.de](http://www.winfbase.de)

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

## Ansprechpartner

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Catarina Specht, Initiative D21 e.V.  
Telefon 030 5268722-55, [catarina.specht@initiaved21.de](mailto:catarina.specht@initiaved21.de)

### Projektleitung und Redaktion:

Prof. Dr. Helmut Krcmar, ipima  
Telefon 089 289-19532, [krcmar@ipima.de](mailto:krcmar@ipima.de)

Dr. Petra Wolf, ipima  
Telefon 089 3603522-32, [petra.wolf@ipima.de](mailto:petra.wolf@ipima.de)

Linda Paul, TNS Deutschland GmbH  
Telefon 089 5600-1681, [linda.paul@tns-infratest.com](mailto:linda.paul@tns-infratest.com)

Verena Till-Stavarakakis, TNS Deutschland GmbH  
Telefon 089 5600-1286, [verena.till-stavarakakis@tns-infratest.com](mailto:verena.till-stavarakakis@tns-infratest.com)



*eGovernment MONITOR 2014,*  
durchgeführt von TNS Infratest für  
ipima und Initiative D21, ist lizenziert unter einer Creative  
Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.

September 2014



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