

eGovernment MONITOR 2015

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
Nutzungsbarrieren und Datenschutzbedenken	14
Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto	16
Digitale Verwaltung: Status quo und Entwicklungen	18
Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten	24
Mobile Government	28
Open Government	32
Impressum	35



Hannes Schwaderer

Präsident der Initiative D21 //

Mitglied der Geschäftsleitung der Intel Deutschland GmbH

E-Government muss zur Lebenswelt der Bürgerinnen und Bürger passen

› Die öffentliche Verwaltung ist mit ihren Diensten an alltäglichen und entscheidenden Momenten im Leben der Bürgerinnen und Bürger beteiligt. Ob man umzieht, ein Kind bekommt oder ein Gewerbe anmelden möchte: Von A wie Abfall über G wie Geburtsurkunde und Gewerbeanmeldung bis Z wie Zoll. Damit der Staat nicht zur Bremse einer modernen Gesellschaft wird und die Kontakte mit der Behörde im Vergleich zu Online-Dienstleistungen zu viel Zeit in Anspruch nehmen, ist eine moderne Verwaltung erklärtes Ziel.

„Der Staat ist ein wichtiger Akteur im digitalen Raum“ – so steht es in der Digitalen Agenda. Doch wirklich angekommen sind die onlinebasierten Dienstleistungen bei den Adressaten in Deutschland noch nicht.

Die Bürgerinnen und Bürger lernen die Vorteile der Digitalisierung in ihrer täglichen Lebenswelt durch integrierte und zunehmend individualisierte Serviceleistungen kennen und schätzen. Unternehmen erleichtern Ihren Kunden die Nutzung eines Angebots indem sie weiterführende Dienstleistungen anbieten. So ist der Wechsel des Stromanbieters oder Internetproviders heute mit nur wenigen Klicks zu erledigen. Wir haben uns in der Ihnen vorliegenden Auflage des eGovernment MONITOR deshalb gefragt, „wie“ Bürger bestimmte Verwaltungsdienstleistungen wahrnehmen möchten und kommen oft, z.B. beim Bürgerkonto, zu der Erkenntnis, dass sich auch hier fast zwei Drittel der Befragten Angebote aus einer Hand wünschen.

Ein weiterer Aspekt, der uns in diesem Jahr beschäftigt hat, sind die gesellschaftlichen Gepflogenheiten, die für die Gestaltung von E-Government relevant sind. So ist es für die Generation Y und alle digital souveränen Mitglieder der Gesellschaft mittlerweile selbstverständlich, sich das Wissen des Netzes über Suchma-

schinen zu erschließen – seien es die Öffnungszeiten des Kinos oder die Diagnose von Krankheitssymptome und deren Behandlung. Der Duden hat das Wort „googeln“ 2004 offiziell aufgenommen. Es verwundert daher auch nicht, dass 57 Prozent der Befragten in Deutschland und 74 Prozent in Österreich bei der Suche nach Behördenleistungen zuerst Suchmaschinen befragen. Für die Verwaltung bedeutet dies, dass sie ihre Serviceportale dahingehend optimieren sollte, dass die Informationen und Dienstleistungen auch von den Suchmaschinen gefunden werden.

„Voraussetzung für die Akzeptanz elektronischer Behördendienste sind Datenschutz und Sicherheit der Kommunikation und Angebote“ – so konstatiert der Koalitionsvertrag. Der eGovernment MONITOR zeigt auf: Das allein reicht nicht aus. Das Angebot muss bekannt sein, es muss des Bürgers Frage „Wofür brauche ich das?“ beantwortet werden und letztlich muss auch der Aspekt der Bedienbarkeit berücksichtigt werden. Zur Förderung eben dieser Akzeptanz bringt die Initiative D21 die Ergebnisse des eGovernment MONITOR in die Plattform „Digitaler Staat und öffentliche IT“ des IT-Gipfels ein.

Ich freue mich, dass wir Ihnen in diesem Jahr bereits zum sechsten Mal mit der vorliegenden Studie neue Erkenntnisse zur Nutzung und Akzeptanz von behördlichen Dienstleistungen vorlegen können. Mein Dank gilt besonders unseren Premiumpartnern, Partnern und Unterstützern, die die Studie gemeinsam aus öffentlichen und privaten Geldern finanzieren.

Ich wünsche Ihnen eine erkenntnisreiche Lektüre und freue mich auf Ihren Beitrag zum Diskurs! •

Hannes Schwaderer

Dr. Petra Wolf

Executive Director // Institute for Public
Information Management - ipima

—

Prof. Dr. Helmut Krcmar

Scientific Director // Institute for Public
Information Management - ipima



Rebranding E-Government – as E-Government

› Auf die Frage „Haben Sie in den vergangenen 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?“ antworten in Deutschland 39 Prozent der Befragten mit „Ja“. Das sind sechs Prozentpunkte weniger als im Vorjahr und im Schnitt 30 Prozentpunkte weniger als in den Vergleichsländern. Auf die Frage „Welche der im Folgenden aufgeführten Bürgerdienste haben Sie schon einmal genutzt?“ nennen 71 Prozent der deutschen Befragten mindestens ein Beispiel, unter den befragten Österreichern sind es sogar 87 Prozent. Das heißt: für die deutschen Befragten ergibt sich ein Unterschied von 32 Prozentpunkten zwischen denjenigen, die sagen, dass sie im vergangenen Jahr E-Government-Angebote genutzt haben und denjenigen, die nach eigenen Angaben bereits einen der Dienste aus der vorgegebenen Liste genutzt haben. Für die österreichische Stichprobe beträgt dieser Unterschied lediglich 14 Prozentpunkte.

Nicht nur der Unterschied zwischen Deutschland und den Vergleichsländern bei der Frage nach der generellen E-Government-Nutzung ist erstaunlich, auch die immense Diskrepanz zwischen der angegebenen Nutzung allgemein und der Nutzung spezifischer Angebote. Auf der Suche nach Ursachen stößt man unweigerlich auf die Frage nach der Bekanntheit der Begrifflichkeiten, die im Kontext mit E-Government verwendet werden. Die hohen Werte, die der mangelnden Bekanntheit von E-Government-Angeboten als Hindernis für eine stärkere Nutzung gegeben werden, deuten in diese Richtung. Die Tendenz, Angebote und Konzepte im Bereich E-Government mit negativ belegten oder sperrigen Namen zu taufen („ELSTER“, „ProzessDatenBeschleuniger“) oder immer wieder neu zu benennen, um ihnen neuen Schwung zu verleihen (elektronischer Personalausweis, neuer Personalausweis,...) verstärkt den Wiedererkennung- und Erinnerungswert solcher Dienste genauso wenig wie

die parallele Verwendung unterschiedlicher Begriffe für gleiche oder ähnliche Konzepte (Bürgerportal, Bürgerkonto, Servicekonto,...). Wenn gleichzeitig auch noch durch unzureichende Kommunikationspolitik der Eindruck entsteht, die Anbieter solcher E-Government-Lösungen stehen selbst nicht oder nur für kurze Zeit hinter ihrem Produkt, sind die aufgebauten Namen und Marken schnell verbrannt und werden – anders als beispielsweise in Österreich – nicht im Familien- oder Freundeskreis als positive Nutzungserfahrungen weitergegeben.

Die Befragten in den Vergleichsländern mit E-Government-Nutzung von 69 Prozent und mehr sind besonders zufrieden mit dem Komfort, Behördengänge von zuhause aus erledigen zu können. Der Anteil der mindestens Zufriedenen erreicht in dieser Kategorie 79 Prozent in der Schweiz. In Deutschland sind nur 58 Prozent mindestens zufrieden in diesem Punkt. Gleichzeitig wird die mangelnde Durchgängigkeit von Online-Angeboten in Deutschland von einem besonders hohen Anteil der Befragten als Hemmnis erachtet. Nach wie vor ist der Vorteil der E-Government-Angebote gegenüber der herkömmlichen Abwicklung zu wenig ausgeprägt, wenn der am häufigsten genutzte Transaktionsdienst, die elektronische Steuererklärung, in den meisten Fällen weiterhin das Versenden von Papierbelegen erfordert.

Drei Viertel der Nutzer in Österreich suchen E-Government-Angebote in erster Linie über Suchmaschinen. In Deutschland sind dies knapp 60 Prozent, immerhin 37 Prozent suchen auf den Internetseiten der Verwaltung. Diese werden allerdings von 54 Prozent der Befragten als unübersichtlich und schlecht strukturiert („Auffindbarkeit der benötigten Informationen“) bewertet. Zusammen mit den dargestellten Schwierigkeiten, sich in der dynamischen Begriffswelt des

E-Government in Deutschland zurecht zu finden, wird klar, dass sich hier ein wesentlicher Hemmfaktor für das Zusammenkommen von Angebot und Nachfrage zeigt. Wer ein Angebot nicht kennt oder es nicht korrekt benennen kann, tut sich auch schwer, es im Internet zu finden. Wer darüber hinaus keine positive Erwartung an vollständige Online-Dienste hat, der sucht erst gar nicht.

E-Government in Deutschland muss als positiv besetzte Marke gestärkt und mit Kontinuität gepflegt werden. Die ständige Einführung neuer Begriffe ist dabei mehr schädlich als nützlich. Dazu gehört natürlich auch der

Ausbau echter Online-Transaktionen, die einen sichtbaren Vorteil gegenüber der Papierversion bieten, aber auch eine gezielte und abgestimmte Kommunikationspolitik zu deren Einführung und Begleitung. Die Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen den verschiedenen Akteuren des E-Government insbesondere auf Bundes- und Länderebene ist dringend geboten, um die Unsicherheit und Skepsis hinsichtlich des Online-Angebots der Verwaltung in eine positive Erwartungshaltung zu wenden. •

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, Treiber und Barrieren auch die Evaluierung verschiedener E-Government-Möglichkeiten sowie Einstellungen der Bürger. Im Jahr 2015 wurden analog zum Vorjahr Österreich, die Schweiz und Schweden als Vergleichsländer herangezogen.
- **Fragebogen:** Um spezifischere Aussagen treffen zu können sowie aktuellen Entwicklungen und Diskussionen gerecht zu werden, wird der Fragebogen jährlich im Partnerkreis überarbeitet und angepasst. Aus diesem Grund sind an manchen Stellen Vergleiche der Werte mit den Vorjahresergebnissen nicht oder nur eingeschränkt möglich. Betreffende Stellen sind in der Publikation entsprechend gekennzeichnet.
- **Auswahl Interviews:** Durchführung von jeweils 1.000 Interviews in Deutschland (DE) und Schweden (SE) sowie jeweils 1.001 Interviews in Österreich (AT) und der Schweiz (CH).
- **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 und formale Bildung).
- **Repräsentative Erhebung:** Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar.
- **Erhebungsmethode:** Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview (CAWI), KW 18 bis KW 20 2015).
- **Definition E-Government:** Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Kommune, Stadt, Landkreis, Bundesland etc.), die über das Internet genutzt werden können, wie z. B. elektronische Steuererklärung (ELSTER), Online-Informationen zu Öffnungszeiten oder Zuständigkeiten von Ämtern.
- **Definition 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 und auf der anderen Seite verstärkte politische Teilhabe sowie eine intensivere Einbeziehung der Bürger in politische Entscheidungen. •



Management Summary

› Die E-Government-Nutzung in Deutschland kommt nicht voran. Während in Österreich (2015: 73 Prozent), der Schweiz (69 Prozent) und Schweden (75 Prozent) mit Ausnahme des Einbruchs im Jahr 2013 eine stetige Zunahme der E-Government-Nutzer zu verzeichnen ist, schwanken die Ergebnisse zur E-Government-Nutzung in Deutschland auf deutlich niedrigerem Niveau um die 40-Prozent-Marke. Im Vergleich zum Vorjahr zeigt sich sogar wieder ein leichter Rückgang um sechs Prozentpunkte auf 39 Prozent.

Dieses Ergebnis muss aber im Kontext weiterer Befunde gesehen werden. Wie im Vorjahr ist der Anteil derjenigen, die aus einer Liste vorgegebener Online-Behördendienste mindestens einen bereits genutzt haben, deutlich höher (71 Prozent in Deutschland), und der Unterschied zu Bürgern in Österreich ist deutlich geringer (87 Prozent haben mindestens einen der genannten Dienste bereits genutzt). Auch ist wie im Vorjahr die mangelnde Bekanntheit vieler Online-Angebote nach Einschätzung der Befragten die wichtigste Hürde für eine intensivere E-Government-Nutzung. Dazu passt auch der Befund, dass in allen Vergleichsländern die Internetsuche über Suchmaschinen der wichtigste Startpunkt für das Auffinden von Online-Bürgerdiensten ist – was man nicht sucht, weil man es nicht kennt, kann man auch nicht finden. Die Rückmeldungen zur Zufriedenheit mit verschiedenen Merkmalen von Online-Bürgerdiensten der eigenen Stadt oder Kommune zeigen ein interessantes Muster: Die Befragten in Österreich und der Schweiz sind mit fast allen genannten Punkten zu mehr als zwei Dritteln mindestens zufrieden. Die Rückmeldun-

gen aus Deutschland und Schweden fallen deutlich zurückhaltender aus. Hier sind – mit wenigen Ausnahmen – im Schnitt etwa die Hälfte der Befragten mit den vorgegebenen Aspekten von Online-Bürgerdiensten zufrieden. Aber auch hier ergeben sich einige Unterschiede bei den Aspekten Bequemlichkeit, Schnelligkeit der Bearbeitung und vollständige Online-Abwicklung. Mit diesen Punkten sind die Befragten in Deutschland bezogen auf das Online-Angebot an ihrem Wohnort im internationalen Vergleich besonders unzufrieden. Die mangelnde Durchgängigkeit von elektronischen Bürgerdiensten wird in Deutschland als einzigem Befragungsland als zweitwichtigste Hürde für die E-Government-Nutzung gesehen.

Die Sorgen der Befragten im Hinblick auf Risiken bei Datenschutz und Datensicherheit in Verbindung mit der elektronischen Abwicklung von Behördengängen sind in allen Vergleichsländern zurückgegangen.

Wie im vergangenen Jahr spielt das Bürgerkonto bei der Umfrage wieder eine besondere Rolle. Ziel des eGovernment MONITOR 2015 war es, Erkenntnisse über die häufig als widersprüchlich empfundenen Anforderungen an Benutzungskomfort und zugleich hohe Sicherheit bzw. Integration von Bürgerdiensten und Kontrolle über die Verwendung von Bürgerdaten zu erhalten. Bei der Frage nach der Präferenz hinsichtlich hohem Bedienkomfort versus hoher Sicherheit der Anwendung ergibt sich kein einheitliches Bild. Ebenso sieht es bei der Frage nach der automatischen Vorbefüllung von Online-Formularen mit Daten, die der Verwaltung bereits bekannt sind,



Cornelia Rogall-Grothe

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

Mehr Akzeptanz im E-Government

Es gibt nichts zu beschönigen: Deutschland tritt in Sachen Akzeptanz und Nutzung von E-Government-Angeboten auf der Stelle. Diese Feststellung des eGovernment-MONITOR 2015 sollte uns allen, die wir tagtäglich an der Modernisierung der Verwaltung arbeiten, mit Unbehagen erfüllen.

Jetzt den Kopf in den Sand zu stecken, ist aber keine Option. Vielmehr gilt es angesichts des digitalen Wandels immer wieder neu zu analysieren, wo die Notwendigkeiten liegen. Der eGovernment MONITOR gibt hierfür deutliche Hinweise:

- Viele gute E-Government-Angebote sind den Bürgern schlicht nicht bekannt. Es reicht nicht, diese nur auf der eigenen Verwaltungsseite online zu stellen und auf Nutzer zu hoffen. Zentrale und leicht auffindbare Zugangspunkte sowie mehr Ressourcen im Bereich des Marketings können hier ein Weg sein.
- Trotz rückläufiger Zahlen sind die Bedenken groß, dass die eigenen Daten in der Verwaltung nicht sicher sind. So wie wir von Social-Media-Plattfor-

men erwarten, dass sie transparenter bei der Verwendung der Nutzerdaten werden, brauchen wir auch im E-Government allgemein verständliche und transparente Informationen zu Datenschutz und Datensicherheit.

- Die durchgängige elektronische Bearbeitung von Vorgängen, seit Jahren in Fachkreisen diskutiert, muss endlich Realität werden. Mit dem Bundesprogramm Digitale Verwaltung 2020 und dem darin enthaltenen Normenscreening zum Abbau von unnötigen Schriftformerfordernissen geht die Bundesregierung mit gutem Beispiel voran.

Um hier zu tragfähigen und sinnvollen Lösungswegen zu kommen, braucht es den gemeinsamen Austausch aller Beteiligten. Im Rahmen der Plattform „Digitale Verwaltung und öffentliche IT“ des Nationalen IT-Gipfels sowie der Arbeitsgruppe „Attraktivität des E-Government“ des IT-Planungsrats unter Federführung des Landes Berlin beraten wir intensiv, wie wir die Nutzung und Akzeptanz von E-Government aus Bürgerperspektive in den nächsten Jahren deutlich verbessern können.

versus dem selbstgesteuerten Eintragen von Formularaten durch den Bürger aus. In beiden Fällen sind die Gruppen der Befürworter einer einfachen bzw. bequemen automatisierten Lösung und der Verfechter einer maximal sicheren bzw. selbst gesteuerten Variante in etwa gleich groß. Der Unterschied ist nur beim Thema „sicher versus einfach“ ein wenig größer zugunsten der einfachen Variante (47 Prozent für möglichst einfache versus 37 Prozent für möglichst sichere Lösung). Eindeutiger sieht das Ergebnis bei der Fragen nach der Integration von Bürgerdiensten

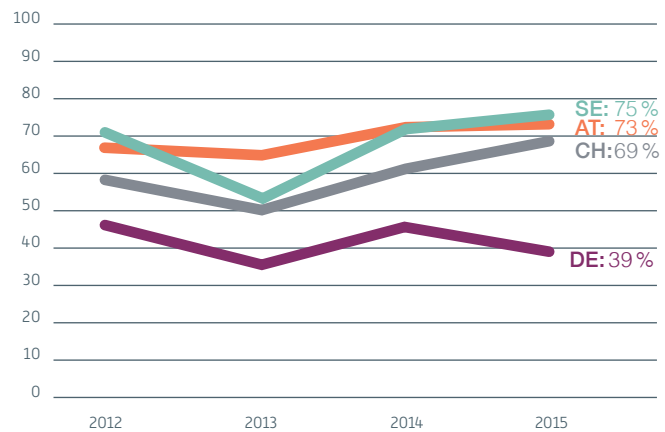
aus. 58 Prozent der Befragten möchten gerne die Bürgerdienste eines Kontextes (Lebenslage) aus einer Hand, einmal eingegebene Daten sollen mit dem Ziel der Bequemlichkeit und Effizienz auch gemeinsam von den beteiligten Behörden verwendet werden. Nur 26 Prozent der Befragten möchten lieber Mehraufwand für die getrennte Transaktion mit den einzelnen Behörden zugunsten einer größeren Transparenz in Kauf nehmen. •

Zentrale Ergebnisse im Überblick

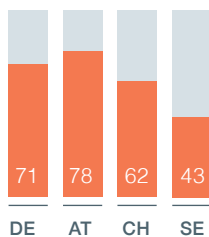


E-Government-Nutzung in Deutschland kommt nicht voran

Während in den Vergleichsländern Österreich, Schweiz und Schweden die **E-Government-Nutzung** in der Bevölkerung kontinuierlich steigt, ist sie in **Deutschland** in den vergangenen zwölf Monaten um sechs Prozentpunkte **gesunken**.
[Vgl. S. 10]



Hauptbarriere für die Nutzung von E-Government

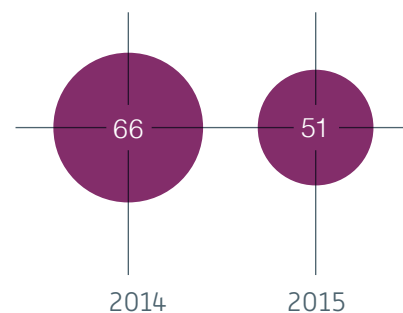


Wie bereits im Vorjahr erweist sich auch 2015 die **mangelnde Bekanntheit vieler Online-Angebote** in allen vier Befragungsländern als die größte Nutzungsbarriere. [Vgl. S. 14]

Datensicherheit und Datenschutz

Die Nutzungsbarriere **„mangelnde Datensicherheit / Datenschutz“** hat im Vergleich zu den Vorjahreswerten deutlich **an Gewicht verloren**. Von 2014 auf 2015 sank der Wert in Deutschland um 15 Prozentpunkte von 66 Prozent auf 51 Prozent. Auch die Angst vor Datendiebstahl ist rückläufig und sinkt um zehn Prozentpunkte auf 55 Prozent. [Vgl. S. 15]

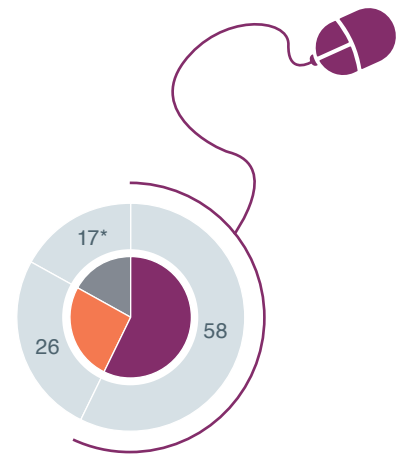
**-15%-
Punkte**



Zukunftsbild „Digitales Bürgerkonto“

58 Prozent aller deutschen Onliner möchten Bürgerdienste gebündelt erhalten und **so wenig Aufwand wie möglich** für das Ausfüllen von Formularen verwenden.

26 Prozent möchten nicht, dass ihre Angaben an einer Stelle im Bürgerkonto erfasst und anschließend an die jeweils zuständigen Behörden verteilt werden – sie ziehen es vor, **Behörden** gegebenenfalls **einzelnen zu kontaktieren**. (Vgl. S. 17)



* „Stimme keiner der beiden Aussagen zu“



Trendbarometer

- Wachstumstrend der E-Government-Nutzung in Österreich, der Schweiz und Schweden hält an, in Deutschland kein Fortschritt.
- Vor allem die Aspekte zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten, Bequemlichkeit, Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und einfache Bedienbarkeit des Angebots tragen zur Zufriedenheit der Bürger mit dem städtischen Online-Angebot bei.
- Die mit Abstand größte Nutzungsbarriere ist in allen vier Befragungsländern die fehlende Bekanntheit vieler Online-Angebote.
- Die Barriere „mangelnde Datensicherheit / Datenschutz“ hat im Vergleich zu den Vorjahreswerten deutlich an Gewicht verloren.
- Der bekannteste und meistgenutzte Bürgerdienst stammt in Deutschland und Österreich aus dem Bereich Verkehr, nämlich eine Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr online einholen.
- Auf Bürgerdienste werden Bürger der DACH-Region hauptsächlich mittels Suchmaschinen und dem direkten Besuch der Internetseiten der Verwaltung aufmerksam.
- Digitale Ausweisdokumente zeigen sich weiterhin wenig relevant für die österreichische und deutsche Online-Bevölkerung.
- Ein Drittel der Online-Bevölkerung in Deutschland und Österreich nutzt bereits Mobile Government.

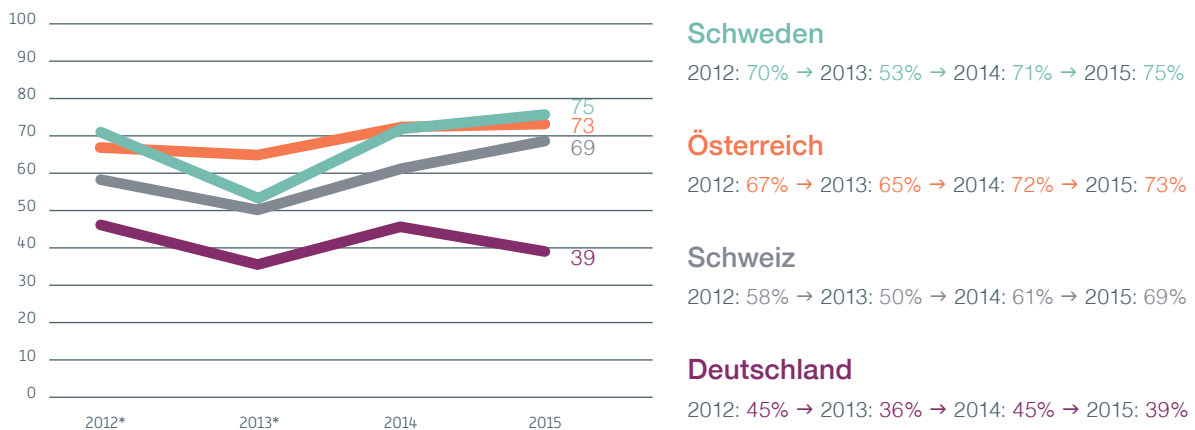


Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

E-Government-Nutzung in der Bevölkerung

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

Basis: Alle Befragten – DE und SE (n= 1.000); AT und CH (n= 1.001); Angaben in Prozent
*2012/2013: Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?



› Im Ländervergleich zeigen sich deutliche Unterschiede hinsichtlich der E-Government-Nutzung in der Online-Bevölkerung. Deutschland bildet auch 2015 wieder das Schlusslicht und verzeichnet sogar einen Rückgang der E-Government-Nutzung um sechs Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr. Damit liegt das Niveau der E-Government-Nutzung in etwa auf dem von 2013.

In Österreich und Schweden liegt die Nutzung 2015 hingegen bei über 70 Prozent. Die Schweiz hat im Vergleich zu den Vorjahreswerten deutlich zugelegt (+acht Prozentpunkte), die Nutzung liegt nun bei 69 Prozent.

Führend in der E-Government-Nutzung ist die schwedische Online-Bevölkerung. 75 Prozent der Befrag-

ten geben an, in den vergangenen zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt zu haben. Damit rutscht Österreich, welches 2014 noch knapp an der Spitze lag, auf den zweiten Platz.

Die Ergebnisse machen deutlich, dass es Deutschland noch immer nicht gelungen ist, „die Marke“ E-Government in der Bevölkerung zu etablieren. Während in den Vergleichsländern die Rückmeldung zur Nutzung seit Jahren kontinuierlich zunimmt, schwanken die Werte in Deutschland und liegen noch immer deutlich unter der 50-Prozent-Marke. Es herrscht akuter Handlungsbedarf.

Schwedens Spitzenposition zeigt sich auch in der Regelmäßigkeit der E-Government-Nutzung. Während die Online-Bevölkerung der DACH-Region wie auch



Astrid Strahm

Leiterin der Geschäftsstelle
E-Government Schweiz a. i.,
Informatiksteuerungsorgan des Bundes

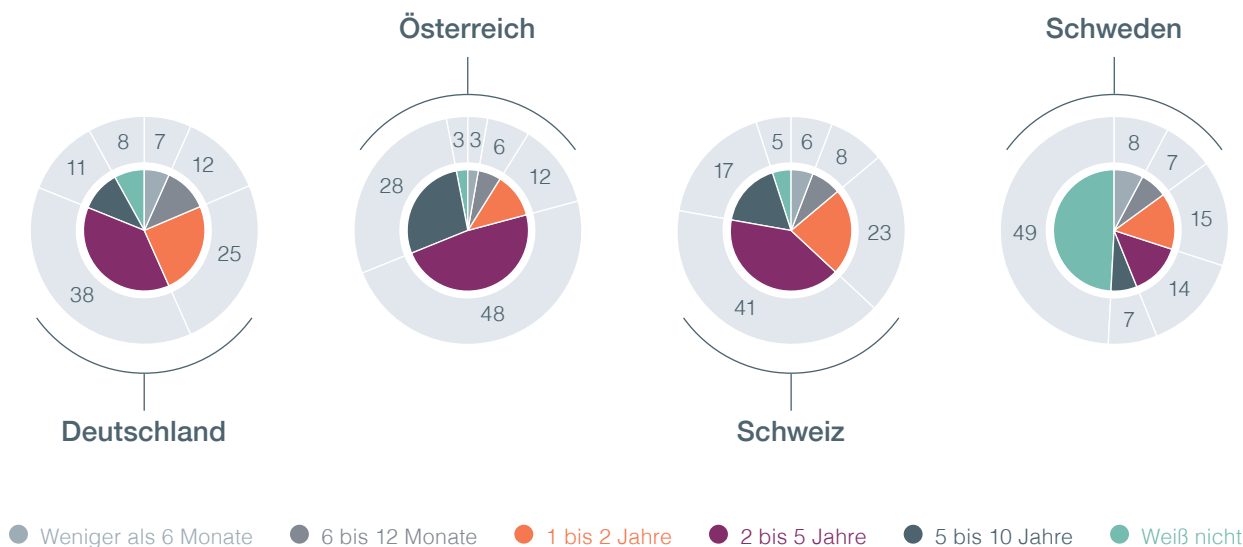
E-Government ist selbstverständlich!

So stellen sich die Schweizer Wirtschaft und die Bevölkerung die nahe Zukunft, ja eigentlich schon die Gegenwart vor: Das Angebot von Behördenleistungen im Internet soll eine Selbstverständlichkeit werden. Dieser Anspruch begründet das Leitbild der weiterentwickelten E-Government-Strategie Schweiz ab 2016. Gestützt auf die Erkenntnisse der nationalen E-Government-Anstrengungen seit 2008 hat die Geschäftsstelle E-Government Schweiz gemeinsam mit den Partnern von Bund, Kantonen und Gemeinden neue Umsetzungsinstrumente entwickelt. Internationale Vergleiche wie der vorliegende eGovernment MONITOR zeigen, wie die strategische Weiterentwicklung im Bereich E-Government auszurichten ist, damit der Bevölkerung und den Unternehmen ein sicheres, transparentes und medienbruchfreies Online-Behördenangebot zur Verfügung steht.

Nachdem die Entwicklung im E-Government in den vergangenen Jahren darauf konzentriert war, die bestehenden Prozesse elektronisch abzubilden, stehen nun die Benutzerfreundlichkeit und damit die Vereinfachung der Abläufe im Fokus. Die hohe Nutzerzufriedenheit und die gestiegenen Nutzungszahlen dienen den Schweizer Behörden als Ansporn, Erwartungen zu antizipieren und neue Technologien zu nutzen. In der föderalen Schweiz bedeuten die Bereitstellung von vernetzten Infrastrukturen und staatsebenenübergreifenden einheitlich nutzbaren Dienstleistungen eine Herausforderung. Dieser begegnen Bund, Kantone und Gemeinden mit dem gemeinsamen Programm E-Government Schweiz, das ab 2016 insbesondere Projekte im Bereich der Schlüsselmodule vorantreibt.

Wie lange nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?

Basis: Alle Befragten, die in den letzten zwölf Monaten E-Government-Angebote genutzt haben – DE (n = 387); AT (n = 728); CH (n = 690); SE (n = 744); Angaben in Prozent



im Vorjahr durchschnittlich 2,4 Online-Behördenkontakte im Jahr hat, sind es bei den schwedischen Online-Nutzern vier Online-Behördenkontakte jährlich – im Mittel ein Kontakt mehr als 2014.

Hinsichtlich der Nutzungsdauer von E-Government sind die Österreicher führend. 28 Prozent nutzen E-Government bereits seit mindestens fünf Jahren. Bei den Schweden gibt jeder zweite Befragte an, nicht zu wissen, wie lange er E-Government bereits nutzt.

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

Basis: Alle Befragten, die schon einmal Bürgerdienste online genutzt haben und die das Online-Angebot ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet kennen – DE (n=765); AT (n=902); CH (n=878); SE (n=770); Top3-Boxes: sehr zufrieden, zufrieden, eher zufrieden; Angaben in Prozent

Zufriedenheit mit dem aktuell verfügbaren E-Government-Angebot

Die Bewertung verschiedener Aspekte des aktuell verfügbaren Online-Angebots zur Abwicklung von Behördengängen im Internet zeigt auf, dass österreichische und Schweizer Bürger ähnlich urteilen und in diesen beiden Ländern insgesamt eine relativ hohe Zufriedenheit vorherrscht. Vor allem die zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten, Bequemlichkeit, Schnelligkeit, Zuverlässigkeit und einfache Bedienbarkeit des Angebots tragen zur Zufriedenheit bei.

Deutsche und Schweden urteilen in allen abgefragten Aspekten deutlich kritischer. So werden die Aspekte Datenschutz und Datensicherheit, Vielfalt der Dienste und die Möglichkeit einer vollständigen Online-

Abwicklung der Dienste in Schweden nur von jedem Zweiten positiv bewertet, in Deutschland noch seltener.

Handlungsbedarf besteht in allen Ländern hinsichtlich des Aspekts „Datenschutz“. Der eGovernment MONITOR 2014 hat gezeigt, dass Datenschutz/Datensicherheit für 58 Prozent der Deutschen, 54 Prozent der Österreicher, 39 Prozent der Schweizer und 35 Prozent der Schweden der wichtigste Punkt beim E-Government ist. Es muss Anspruch der Behörden sein, diesem Bedürfnis gerecht zu werden und die Zufriedenheit mit diesem wichtigen Aspekt deutlich zu steigern.

Luft nach oben beim Thema Datenschutz

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

Maria Bieber



Hohe Anforderungen werden an uns als Betreiber und Entwickler von E-Government-Lösungen und Anwendungen in Deutschland gestellt.

Der eGovernment MONITOR 2015 zeigt, dass das aktuell verfügbare städtische Online-Angebot in Deutschland bei allen abgefragten Aspekten die geringste Zufriedenheit erreicht. So ist beim Punkt Datenschutz/Datensicherheit nicht einmal die Hälfte der Deutschen zufrieden. Bei der Auffindbarkeit

der benötigten Informationen sind es nur 54 Prozent. Damit liegt Deutschland hinter den Werten von Österreich mit 68 Prozent und der Schweiz mit 76 Prozent.

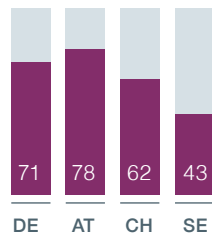
Die Angebotsbreite bei E-Government ist im kommunalen Bereich aber wesentlich größer als allgemein bekannt. Bei Information und Kommunikation gibt es daher noch einiges zu tun, um die Zufriedenheit der Anwender zu steigern.

* Neue Fragestellung 2015; Fragestellung 2014: Welche der folgenden Punkte sind Ihnen persönlich am wichtigsten bei der „elektronischen“ Abwicklung von Behördengängen im Internet?

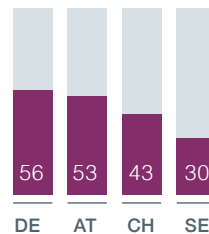


Nutzungsbarrieren und Datenschutzbedenken

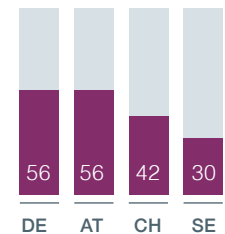
Barrieren, die einer (intensiveren) Nutzung von Online-Behördendiensten im Weg stehen



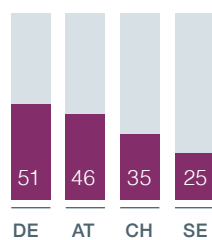
Viele Online-Angebote sind nicht bekannt



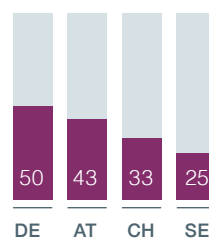
Mangelnde Durchgängigkeit, d. h. keine vollständige Abwicklung der Angebote im Internet möglich



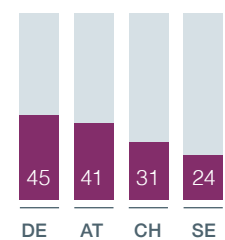
Einfache Handhabung oft nicht gegeben (Usability)



Mangelnde Datensicherheit/ Datenschutz



Mangelndes Vertrauen in Behörde allgemein



Verfahren sind (sprachlich) schwer zu verstehen

› Die nach Einschätzung der Befragten mit Abstand größte Barriere für die E-Government-Nutzung ist in allen Ländern die fehlende Bekanntheit vieler Online-Angebote. In Deutschland werden mangelnde Durchgängigkeit, d. h. die Möglichkeit Behördendienste vollständig online abwickeln zu können sowie eine unzureichende Hilfestellung durch die Behörden, als große Hindernisse angesehen (jeweils 56 Prozent). In Österreich scheuen sich die Bürger eher vor der Anschaffung zusätzlicher notwendiger Hardware, wie z. B. einem Kartenlesegerät (57 Prozent).

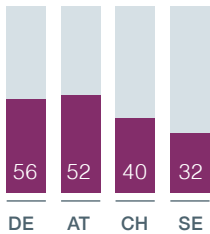
Die Barriere „mangelnde Datensicherheit/Datenschutz“ hat im Vergleich zu den Vorjahreswerten deutlich an Gewicht verloren. Während 2014 die Werte in Deutschland bei 66 Prozent, in Österreich bei 61 Prozent, in der Schweiz bei 45 Prozent und in Schweden bei 32 Prozent lagen, sind sie im aktuellen

Befragungsjahr um durchschnittlich zwölf Prozentpunkte zurückgegangen.

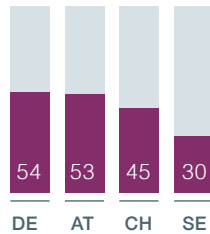
Konkrete Bedenken der deutschen Onliner beim Thema Datenschutz und Datensicherheit sind vor allem die mangelnde Information darüber, was mit den eigenen Daten passiert (58 Prozent), die Angst vor Datendiebstahl (55 Prozent) sowie die mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung (55 Prozent). Fast alle Werte liegen deutlich unter Vorjahresniveau, was darauf schließen lässt, dass die Sorge der deutschen Bevölkerung hinsichtlich Datenmissbrauch aktuell rückläufig ist. •

? Welche der im Folgenden aufgeführten Aspekte sind aus Ihrer Sicht zentrale Barrieren, die Personen davon abhalten, Online-Behördendienste zu nutzen?

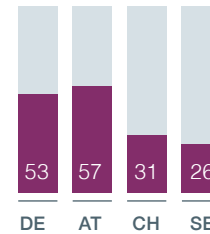
Basis: Alle Befragten – DE und SE (n = 1.000); AT und CH (n = 1.001); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



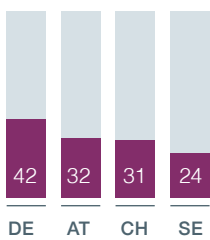
Unzureichende Hilfestellung durch die Behörden



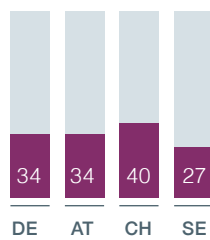
Undurchschaubare Struktur der Online-Angebote – man findet nicht, was man sucht



Anschaffung zusätzlicher notwendiger Hardware, z.B. Kartenlesegerät



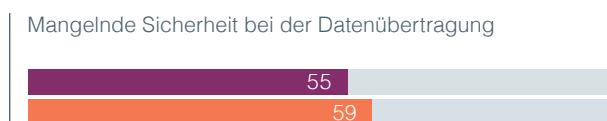
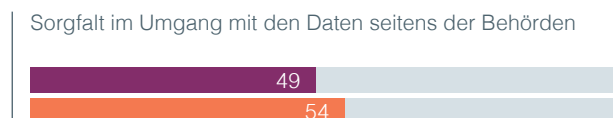
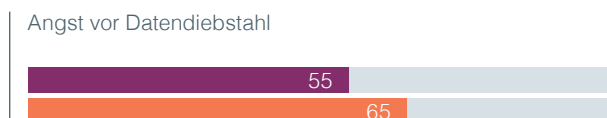
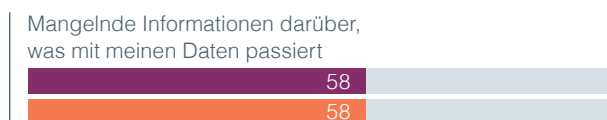
Keine schnellere Bearbeitung der Vorgänge im Vergleich zum analogen Vorgehen



Online-Abwicklung ist zu unpersönlich

? 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 = 507); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



● 2015 ● 2014

Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto

› Während im Befragungsjahr 2014 verschiedene funktionale Aspekte des „Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto“ positiv oder negativ bewertet wurden, wurden die Befragten in diesem Jahr gebeten, zwischen alternativen Umsetzungsvarianten bezogen auf das Digitale Bürgerkonto* zu wählen.

Hinsichtlich des Aspekts „Dateneingabe“ ergibt sich dabei kein eindeutiges Bild. 40 Prozent der Befragten bevorzugen die automatisierte Abfrage und Zusammenstellung von Daten und möchten in Formulare nur die notwendigen, nicht bekannten Informationen selbst eintragen, 44 Prozent sind skeptischer eingestellt und möchten alle Daten selbst eintragen.

47 Prozent der deutschen Onliner wünschen sich eine möglichst einfache und verständliche Anwendung zur Datenübermittlung, ähnlich dem Online-Banking. Ein

etwas kleinerer Teil der Befragten, nämlich 37 Prozent, nähmen einen höheren Aufwand, wie z.B. Verschlüsselung der Daten, in Kauf, um ihre Daten sicher zu übermitteln.

Ein deutlicheres Ergebnis zeigt sich beim Thema Transparenz und Aufwand. Fast zwei Drittel aller Befragten möchten Bürgerdienste gebündelt erhalten und so wenig Aufwand wie möglich für das Ausfüllen von Formularen verwenden. 26 Prozent ist die Transparenz über die beteiligten Behörden so wichtig, dass sie es vorziehen, Behörden gegebenenfalls einzeln zu kontaktieren. •

**Neue einheitliche Bezeichnung des IT-Planungsrats seit Ende Juni 2015: Servicekonto für Bürger und Unternehmen*

Zukunftsbild Digitales Bürgerkonto



Stellen Sie sich bitte vor, Ihnen würde ein „Digitales Bürgerkonto“ angeboten. Dieses „Digitale Bürgerkonto“ ist ein Nutzeraccount als Zugangsberechtigung und Identifizierung für die Inanspruchnahme von Verwaltungsdienstleistungen. Es bietet Zugriff auf alle Online-Angebote der Behörde. Dabei können häufig genutzte Daten wie Name, Adresse etc. hinterlegt und automatisch in Formulare eingefüllt werden. Für Verwaltungsangebote, die häufiger genutzt werden,

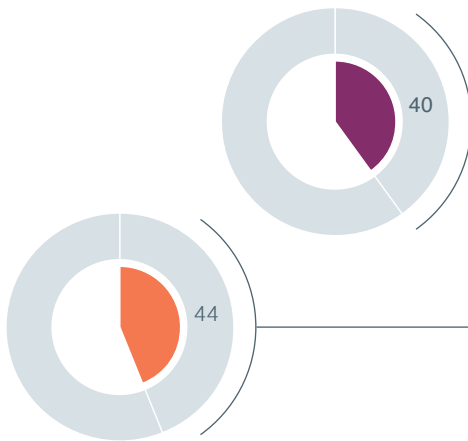
können (teil-)ausgefüllte Formulare als Vorlagen hinterlegt werden. Das „Digitale Bürgerkonto“ enthält auch einen Archivbereich, in dem Sie offizielle digitale Dokumente, wie Zeugnisse, Bescheide der Verwaltung etc. hinterlegen oder solche Dokumente oder Bescheinigungen von anderen erhalten können.



? Welcher der nachfolgenden Aussagen zum Digitalen Bürgerkonto stimmen Sie zu?

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

Dateneingabe

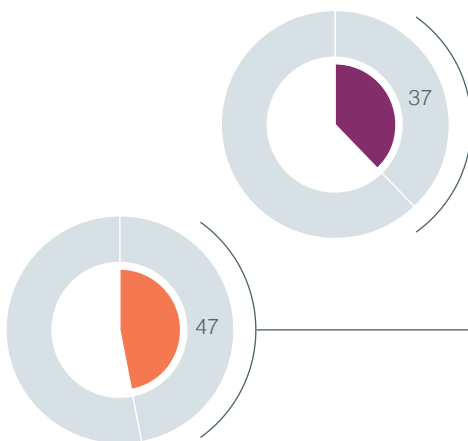


Die Angaben für die Online-Bürgerdienste sollten anhand bereits vorliegender Informationen von der Verwaltung selbst ermittelt werden. Ich möchte nur noch die notwendigen, nicht bekannten, Informationen eintragen.

Ich möchte selbst alle persönlichen Angaben in die erforderlichen Formulare eintragen, da ich der automatisierten Abfrage und Zusammenstellung von Verwaltungsdaten skeptisch gegenüberstehe.

16 % Stimme keiner der beiden Aussagen zu.

Datenübermittlung

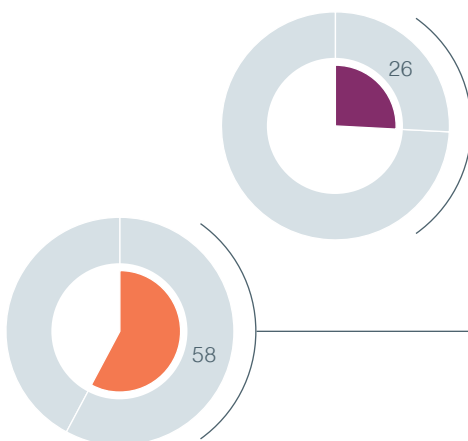


Eine sichere Online-Übermittlung meiner Daten (z. B. durch zusätzliche Verschlüsselung) ist mir wichtig. Dafür nehme ich einen erhöhten Aufwand bei der Nutzung des digitalen Bürgerkontos und für die Anschaffung von entsprechenden Geräten in Kauf.

Die Online-Übermittlung meiner Daten sollte möglichst einfach und verständlich in der Anwendung sein. Ich halte die Risiken bei Online-Bürgerdiensten für vergleichbar mit denen beim Online-Banking. Daher sollte die Benutzung auch genauso einfach sein.

16 % Stimme keiner der beiden Aussagen zu.

Transparenz und Aufwand



Ich möchte detailliert dargestellt bekommen, welche Stationen und Behörden an der Bearbeitung meiner Bürgerdienste beteiligt sind. Dafür nehme ich in Kauf, dass ich unterschiedliche Behörden einzeln kontaktieren oder mehrere unterschiedliche Formulare ausfüllen muss.

Ich möchte meine Bürgerdienste gebündelt (aus einer Hand) erhalten und so wenig Aufwand wie möglich für das Ausfüllen von Formularen verwenden. Dafür nehme ich in Kauf, dass meine Angaben an einer Stelle im Bürgerkonto erfasst und anschließend an die jeweils zuständigen Behörden verteilt werden.

17 % Stimme keiner der beiden Aussagen zu.



Andreas Statzkowski

Staatssekretär in der Senatsverwaltung
für Inneres und Sport Berlin,
Vorsitzender des IT-Planungsrates im Jahr 2015

**Einfach | Personalisiert |
Nur einmal!**

Hindernisse für den Online-Zugang zur Verwaltung müssen konsequent abgebaut werden. Die gegenwärtigen Möglichkeiten für den Schriftformersatz sind technische Hürden. Dabei sind Formvorschriften oft nicht mehr zeitgemäß. Moderne Verwaltung muss aus Kundensicht entwickelt werden. Warum sollen sich Nutzerinnen und Nutzer für jedes Verfahren gesondert anmelden? Kommerzielle Angebote zeigen, wie man Kundschaft bindet: Einfache Bedienung, Orientierung an den Bedürfnissen und personalisierte Unterstützung. Für mich ist es daher wichtig, dass wir einen einheitli-

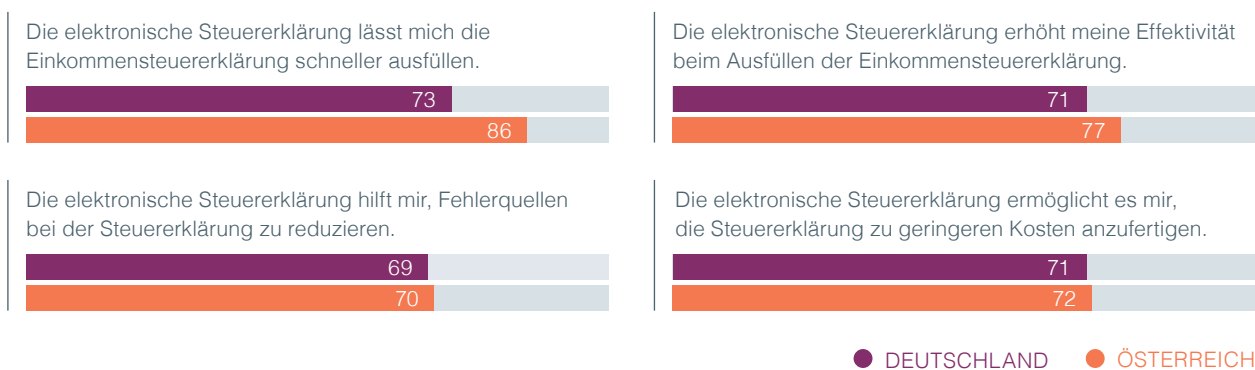
chen personalisierten Zugang zu allen E-Government-Anwendungen schaffen – für Privatpersonen und für Unternehmen. Mit standardisierten Anbindungsoptionen für Fachverfahren und deren Bündelung an einer Stelle sind proaktive Unterstützungsangebote zu schaffen. Um Medienbrüche zu reduzieren oder zu vermeiden, kann sich die Verwaltung bereits vorliegende Daten selbst beschaffen. Die Ergebnisse stimmen mich optimistisch, zeigen aber auch, dass ein s.g. digitales Bürgerkonto transparent und nachvollziehbar sein muss.

Digitale Verwaltung: Status quo und Entwicklungen

Vorteile der elektronischen Steuererklärung

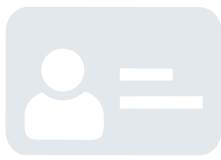
? Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aspekte der elektronischen Steuererklärung auf Sie zutreffen.

Basis: Nutzer der elektronischen Steuererklärung – DE (n=311); AT (n=680), Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



› Auch im Befragungsjahr 2015 sind sich die Befragten einig: Die Zeitersparnis, die die elektronische Steuererklärung mit sich bringt, ist ihr größter Vorteil. Die Österreicher (86 Prozent) betonen diesen Vorteil dabei noch stärker als die Deutschen (73 Prozent). In Deutschland soll laut einem Beschluss von Bund und Ländern die elektronische Steuererklärung bis

2017 noch weiter vereinfacht werden: Insbesondere soll die vom Amt vorausgefüllte Steuererklärung weiter ausgebaut werden, was den Vorteil der Zeitersparnis noch verstärken würde. Insgesamt unterscheiden sich die Ergebnisse im Vorjahresvergleich kaum und haben sich für alle Aussagen und Länder um jeweils maximal zwei Prozentpunkte geändert. •



Deutschland – Digitale Ausweisdokumente

Neuer Personalausweis (nPA)

Eine der wichtigsten Neuerungen des Personalausweises ist die Online-Ausweisfunktion für die Kommunikation mit Behörden und Unternehmen im Internet. Bürger können sich online gegenüber den beteiligten Institutionen ausweisen, indem sie die auf dem Chip digital gespeicherten Daten über das Internet an Behörden und Unternehmen übermitteln. Diese Funktion wird als Ausweisfunktion, „Elektronischer Identitätsnachweis“ (abgekürzt eID-Funktion) oder Authentisierungsfunktion bezeichnet und bildet das Kernstück des neuen Personalausweises.



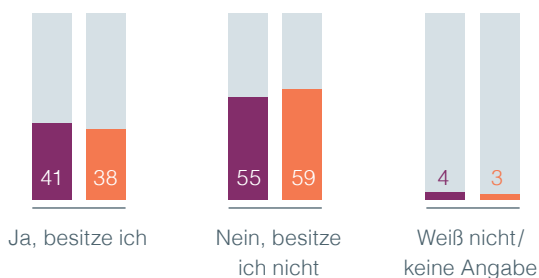
De-Mail

Die De-Mail ermöglicht eine sichere, vertrauliche und nachweisbare Kommunikation im Internet, d.h. sie verbindet die Vorteile der herkömmlichen E-Mail mit der Verlässlichkeit und Vertraulichkeit eines Briefes. Mittels Signatur- und Verschlüsselungstechniken erhöht sie die Sicherheit der elektronischen Kommunikation im Vergleich zur herkömmlichen E-Mail und hilft, Spam und Phishing zu vermeiden.

(Quelle: BSI 2015)

? Besitzen Sie bereits den neuen Personalausweis (nPA)?

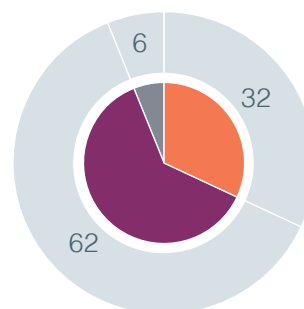
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent



● 2015 ● 2014

? Haben Sie in diesem Zusammenhang auch die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) freischalten lassen?

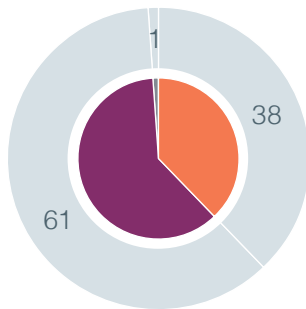
Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA besitzen – DE (n=408); Angaben in Prozent



● JA ● NEIN ● WEISS NICHT/KEINE ANGABE

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

Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion (eID) besitzen – DE (n = 131); Angaben in Prozent



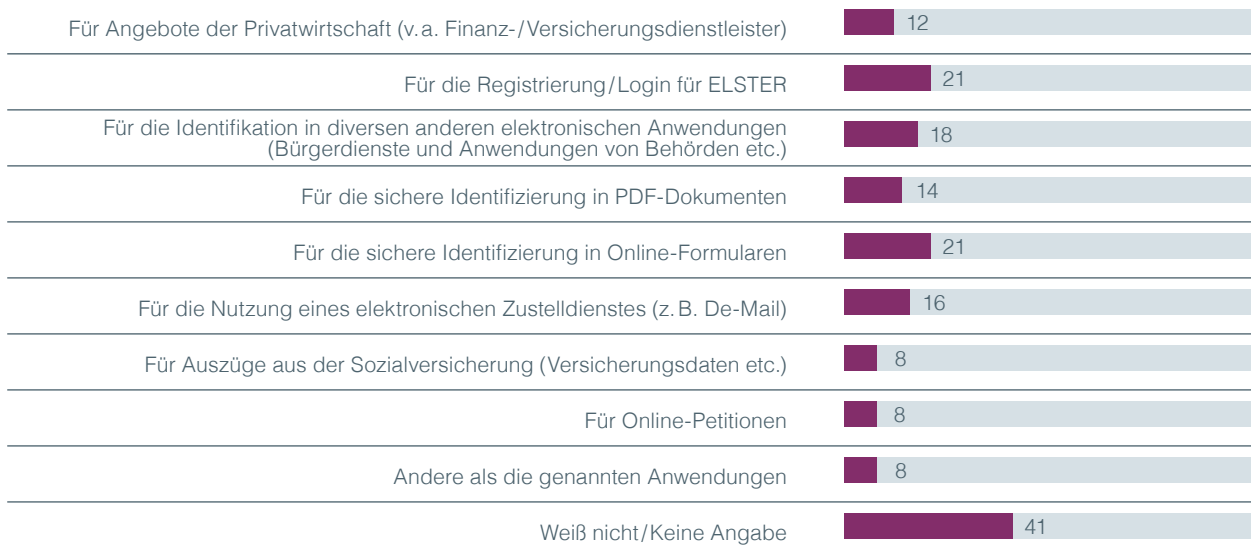
● JA, BESITZE ICH ● NEIN, BESITZE ICH NICHT ● WEISS NICHT/KEINE ANGABE

› Die Zahl der nPA-Besitzer ist von 2014 auf 2015 um drei Prozentpunkte gestiegen. Von denjenigen Personen, die einen nPA besitzen, haben 32 Prozent auch die Online-Ausweisfunktion freischalten lassen, 2014 waren es 28 Prozent. Ein spezielles Lesegerät für diese eID-Funktion besitzen wiederum nur 38 Prozent (2014: 35 Prozent).

Eine der am häufigsten genutzten Anwendungen der Online-Ausweisfunktion ist 2015 die Registrierung für ELSTER (21 Prozent). Der Vorjahreswert lag noch bei 14 Prozent. Ebenso häufig eingesetzt wird die Online-Ausweisfunktion für die sichere Identifizierung in Online-Formularen (21 Prozent).

? Für welche Zwecke haben Sie die Online-Ausweisfunktion des nPA bereits eingesetzt?

Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA mit freigeschalteter Online-Ausweisfunktion (eID) besitzen – DE (n = 131); Angaben in Prozent



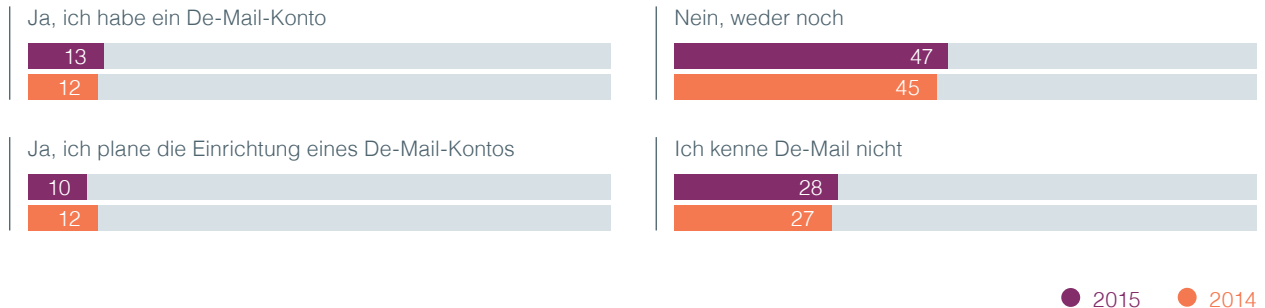
De-Mail

› Das Thema De-Mail scheint in der deutschen Bevölkerung weiterhin wenig präsent zu sein. Bereits im Jahresvergleich 2013-2014 zeigten sich kaum Veränderungen, selbiges gilt auch für den Jahresvergleich

2014-2015: Werte von De-Mail-Nutzung (13 Prozent), geplanter Nutzung (zehn Prozent) sowie Ablehnung (47 Prozent) liegen fast exakt auf Vorjahresniveau.

? 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



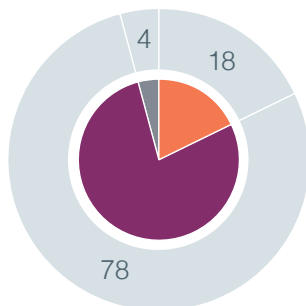
Österreich – Bürgerkarte

Das digitale Ausweisdokument der Österreicher, die Bürgerkarte, ist in zwei Formen verfügbar. Zum einen als eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion (z. B. Bankkarte) plus Kartenlesegerät, zum anderen als Handysignatur mittels Mobiltelefon. Anders als in Deutschland, wo man den ersten Personalausweis mit 16 Jahren erhält, bekommt man die Bürgerkarte in beiden Formen in Österreich bereits ab einem Alter von 14 Jahren.



? Besitzen Sie bereits eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?

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



› Im Jahresvergleich 2014-2015 zeigen sich keinerlei Veränderungen hinsichtlich des Besitzes einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion.

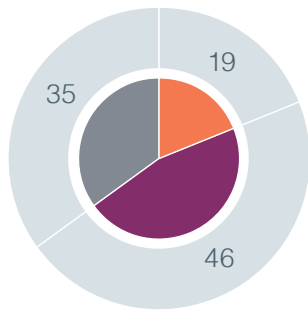
Wie auch im Vorjahr besitzen aktuell 18 Prozent der österreichischen Onliner eine solche und 78 verneinen dies. •

● JA, BESITZE ICH ● NEIN, BESITZE ICH NICHT ● WEISS NICHT



? Planen Sie die Anschaffung einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?

Basis: Alle Befragten, die noch keine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen – AT (n = 782); Angaben in Prozent



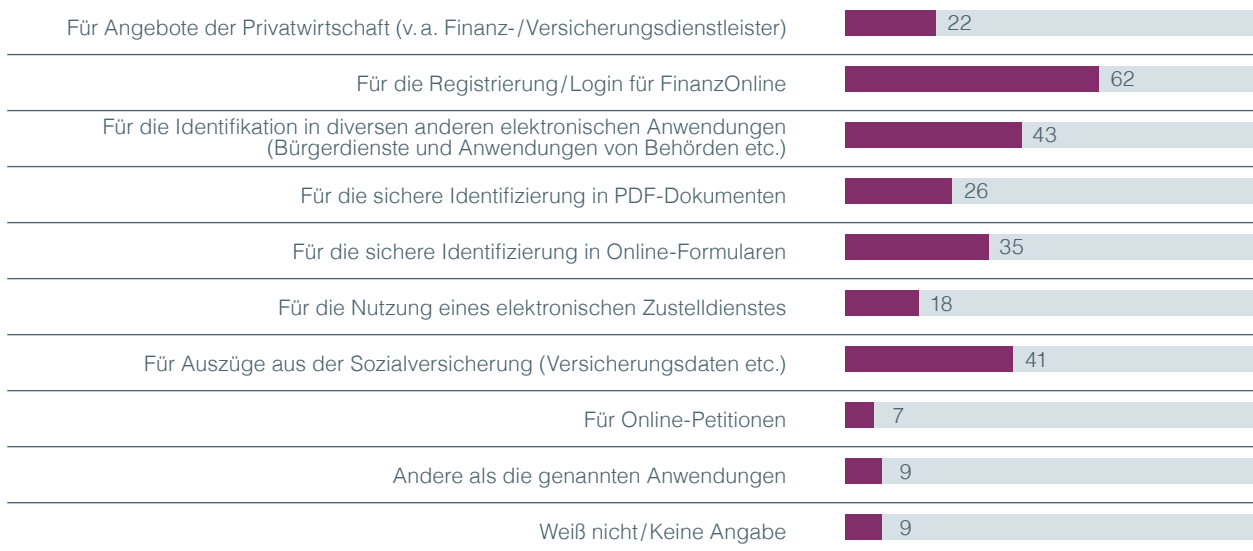
- JA
- NEIN
- WEISS NICHT/KEINE ANGABE

> 46 Prozent aller Befragten, die noch keine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen, geben an, sich auch keine solche anschaffen zu wollen. Dies entspricht einem Zuwachs von zehn Prozentpunkten im Vorjahresvergleich. Damit scheint das Interesse an diesem digitalen Ausweisdokument gegenwärtig rückläufig zu sein.

Die am häufigsten genutzte Anwendung der Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion ist die Registrierung bzw. der Login für FinanzOnline (E-Government-Portal der österreichischen Finanzverwaltung) mit 62 Prozent, gefolgt von der Identifikation in diversen anderen elektronischen Anwendungen, wie z. B. Bürgerdienste und Anwendungen von Behörden (43 Prozent).

? 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 = 181); Angaben in Prozent





Cornelia Gottbehüt

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

Auf der Suche nach dem Nutzer!

Wenngleich leicht gestiegen, sind die Nutzerzahlen des neuen Personalausweises (nPA) nach wie vor enttäuschend. Woran liegt das? Wird das bei weiteren E-Government-Angeboten auch so sein, dass die Erwartungshaltung hoch ist, die faktische Nutzung aber gering? Fragen, die sich jede öffentliche Institution vor einer Investitionsentscheidung stellen muss.

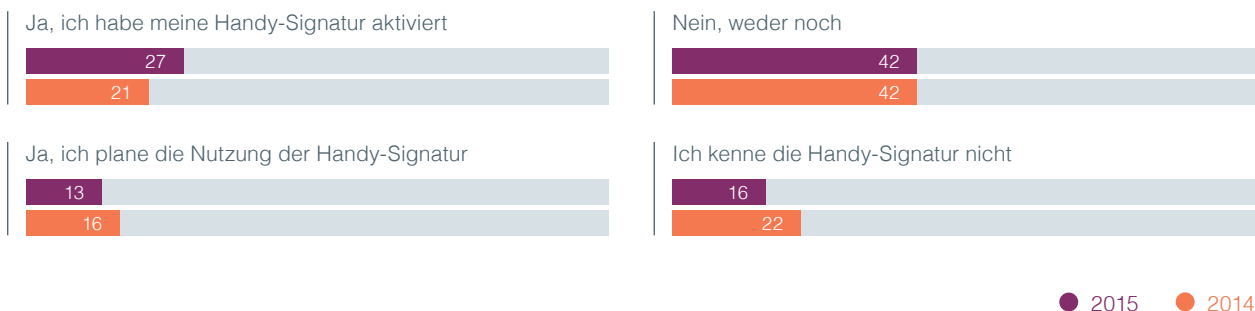
Wie kann ich das Nutzerverhalten bei E-Government Angeboten beeinflussen? Es gibt durchaus Möglich-

keiten: zum Beispiel über Zielvereinbarungen zu Nutzungsquoten mit zuständigen Organisationseinheiten, Schulung des Personals mit direktem Kundenkontakt, Vereinbarungen zur Nutzung bei Finanzinstituten oder zu Schnittstellenbereitstellung mit Softwareanbietern.

Letztlich entscheidet die Attraktivität des Angebots, ob es genutzt wird oder nicht. Und damit führt auch kein Weg vorbei an einer möglichst vollständigen Online-Abbildung von behördlichen Angeboten.

? Haben Sie bereits ihre Handy-Signatur aktiviert oder planen Sie deren Aktivierung?

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



› Die Zahl derjenigen, die ihre Handy-Signatur aktiviert haben, liegt bei 27 Prozent. Dies entspricht einem Wachstum von sechs Prozentpunkten im Vergleich zum Vorjahr. Die Zahl der Nutzungsplaner ist jedoch rückläufig und liegt aktuell bei 13 Prozent.

Obwohl die Bekanntheit der Handysignatur von 2014 auf 2015 leicht gestiegen ist, hat sie sich mit 42 Prozent Ablehnern noch nicht in der österreichischen Bevölkerung durchgesetzt. •

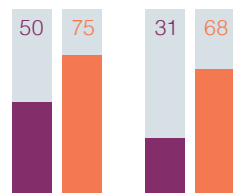
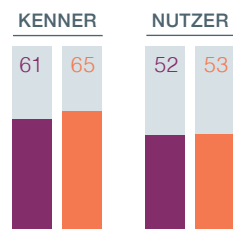
Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

› Im Bereich Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten gibt es 2015 kaum Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr. Dies gilt für Deutschland und Österreich gleichermaßen. Das bekannteste und meistgenutzte Angebot stammt erneut aus dem Bereich Verkehr, nämlich eine Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr online einholen. 65 Prozent der Deutschen und 70 Prozent der Österreicher kennen, 55 Prozent (DE) bzw. 63 Prozent (AT) nutzen dieses Angebot. Im Bereich Verwaltung führt das Angebot „Informationen zu Öffnungszeiten/Kontaktdaten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune“ die Liste an. Im Bereich Freizeit werden überwiegend Informationen zu kommunalen Freizeitangeboten eingeholt.

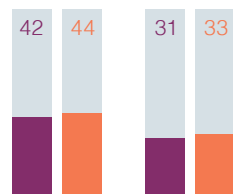
Ein erfreuliches Ergebnis ist, dass immerhin 71 Prozent aller deutschen Onliner mindestens ein Angebot aus dem Bereich Verwaltung schon einmal genutzt haben.

In der Schweiz wurden Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten lediglich aus dem Bereich Verwaltung abgefragt (nicht abgebildet). Am bekanntesten ist auch hier das Einholen von Informationen zu Öffnungszeiten (77 Prozent; Nutzung: 71 Prozent), gefolgt von der Abwicklung der elektronischen Steuererklärung (70 Prozent; Nutzung: 59 Prozent), dem Informieren zu Zuständigkeiten (64 Prozent; Nutzung: 53 Prozent) sowie dem Informieren zur Abwicklung von Behördengängen (54 Prozent; Nutzung: 44 Prozent).

Auf die Frage, welche Bürgerdienste sie zukünftig gerne vollständig online nutzen würden (nicht graphisch dargestellt), antwortete ein Drittel der Befragten in Deutschland und Österreich, dass sie ihr Bußgeld gerne online bezahlen möchte. Eine Mehrheit der Österreicher (62 Prozent) würde gerne den Rentenantrag komplett online abwickeln. Andere abgefragte Aspekte, wie z. B. Meldung von Ruhestörung, Beantragung von Kindergeld, Anmeldung von Tieren etc. liegen insgesamt auf ähnlichem Niveau (Werte zwischen 21 und 28 Prozent).



Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet



Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune

37	32	24	21	Online einen Termin vereinbaren
29	45	19	34	Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen (z.B. Checklisten)
19	n.a.	10	n.a.	Status der Ausweisbeantragung (Personalausweis, Reisepass) im Internet abfragen
12	12	5	5	Ausbildungsförderung online beantragen
7	13	1	5	Antrag auf einen Familienpass online bei meiner Gemeinde stellen
82	93	71	87	Mindestens ein Angebot bekannt/genutzt

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

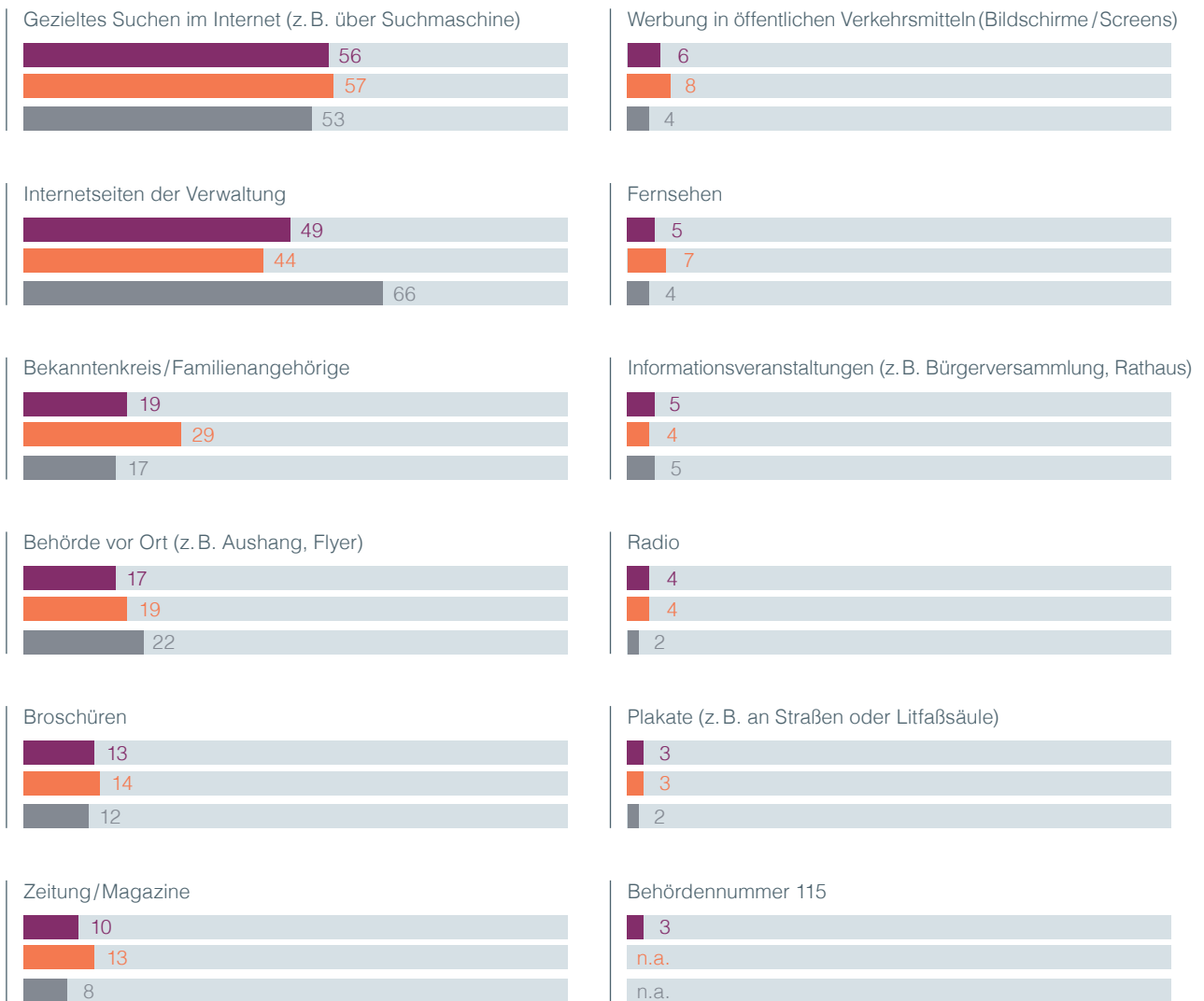
Basis: Alle Befragten – DE (n = 1.000); AT (n = 1.001); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent



● DEUTSCHLAND ● ÖSTERREICH

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

Basis: Alle Befragten mit Kenntnis von Bürgerinformationen bzw. -diensten – DE (n=902); AT (n=964); CH (n=925); Angaben in Prozent



● DEUTSCHLAND ● ÖSTERREICH ● SCHWEIZ

› Mittels gezielter Suche im Internet, z. B. über Suchmaschinen, wird jeder zweite deutsche, österreichische und Schweizer Befragte auf Bürgerinformationsdienste aufmerksam. In Deutschland und Österreich folgen die Internetseiten der Verwaltung erst an zweiter Stelle, in der Schweiz stehen sie hingegen auf

Platz eins. Als eine ebenfalls wichtige Informationsquelle erweisen sich in allen drei Ländern Gespräche mit der Familie oder Bekannten sowie der Besuch der Behörde vor Ort. Als kaum relevant dagegen zeigen sich mediale Kanäle wie Zeitung, Screens, Fernsehen oder Radio. •



Dr. Markus Söder

*Bayerischer Staatsminister der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat*

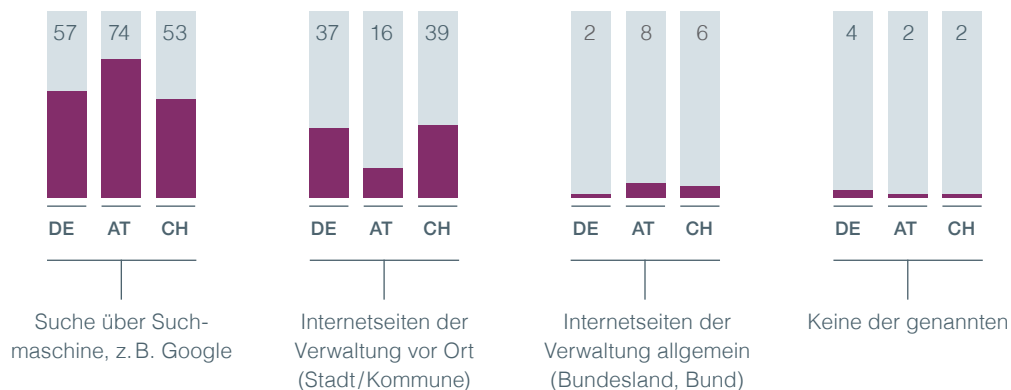
**Online-Transaktionen
gefordert!**

Der Ausbau von Online-Diensten für unsere Bürger ist von großer Bedeutung. Deshalb ist es Ziel der Staatsregierung, dass alle Bürger und Unternehmen in Bayern unabhängig von ihrem Wohnort das digitale Serviceangebot der Verwaltungen nutzen können. Daher wurde die Digitalisierungsstrategie Montgelas 3.0 „Vom Blatt zum Byte“ entwickelt. Der digitale Verwaltungskreislauf soll geschlossen werden – von der Kontaktaufnahme des Bürgers mit der Verwaltung bis zu deren Antwort. Wir schaffen so den Sprung zur digitalen Verwaltung. Die Digitalisierungsstrategie „Montgelas 3.0“ basiert auf drei Säulen: Dem BayernPortal, dem bayerischen Digitalisierungsgesetz und dem E-Government-Pakt mit den Kommunen.

Zentrales Element dieser Strategie ist das BayernPortal, das E-Government-Portal der Bayerischen Staatsregierung. Mit dem BayernPortal können Bürger und Wirtschaft einfach, schnell, sicher und rund um die Uhr ihre Behördengänge online erledigen. Das Portal ist der zentrale Zugang zu Verwaltungsleistungen – unabhängig, ob es sich um eine staatliche oder kommunale Behörde handelt. Die Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung läuft über das sogenannte „Bürgerkonto“. Man meldet sich einmal mit seiner BayernID an und kann künftig alle Dienstleistungen im BayernPortal nutzen. Diesen Weg werden wir konsequent weiterentwickeln.

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

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



› Interessanterweise unterscheidet sich die österreichische Online-Bevölkerung in ihrem Informationsverhalten stark von der deutschen und schweizerische Online-Bevölkerung. 74 Prozent der Österreicher beginnen ihre Suche nach Bürgerinformationen über

Suchmaschinen, nur 16 Prozent besuchen direkt die Internetseiten der Verwaltung vor Ort. Dieser Prozentsatz ist in Deutschland und in der Schweiz deutlich höher, er liegt bei 37 Prozent (DE) bzw. 39 Prozent (CH).



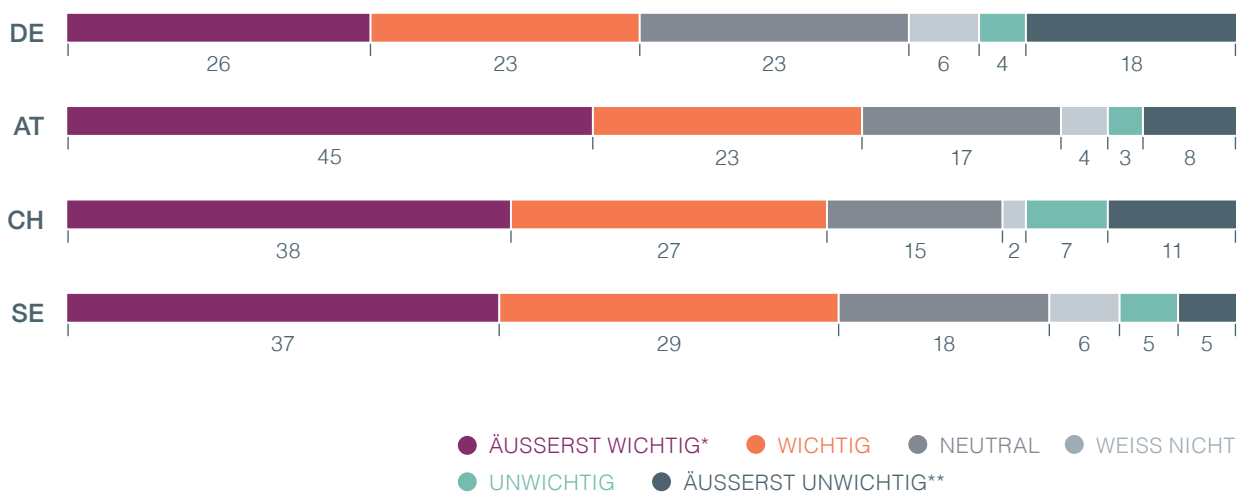
Mobile Government

Bedeutung und Nutzung mobiler Endgeräte

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

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

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



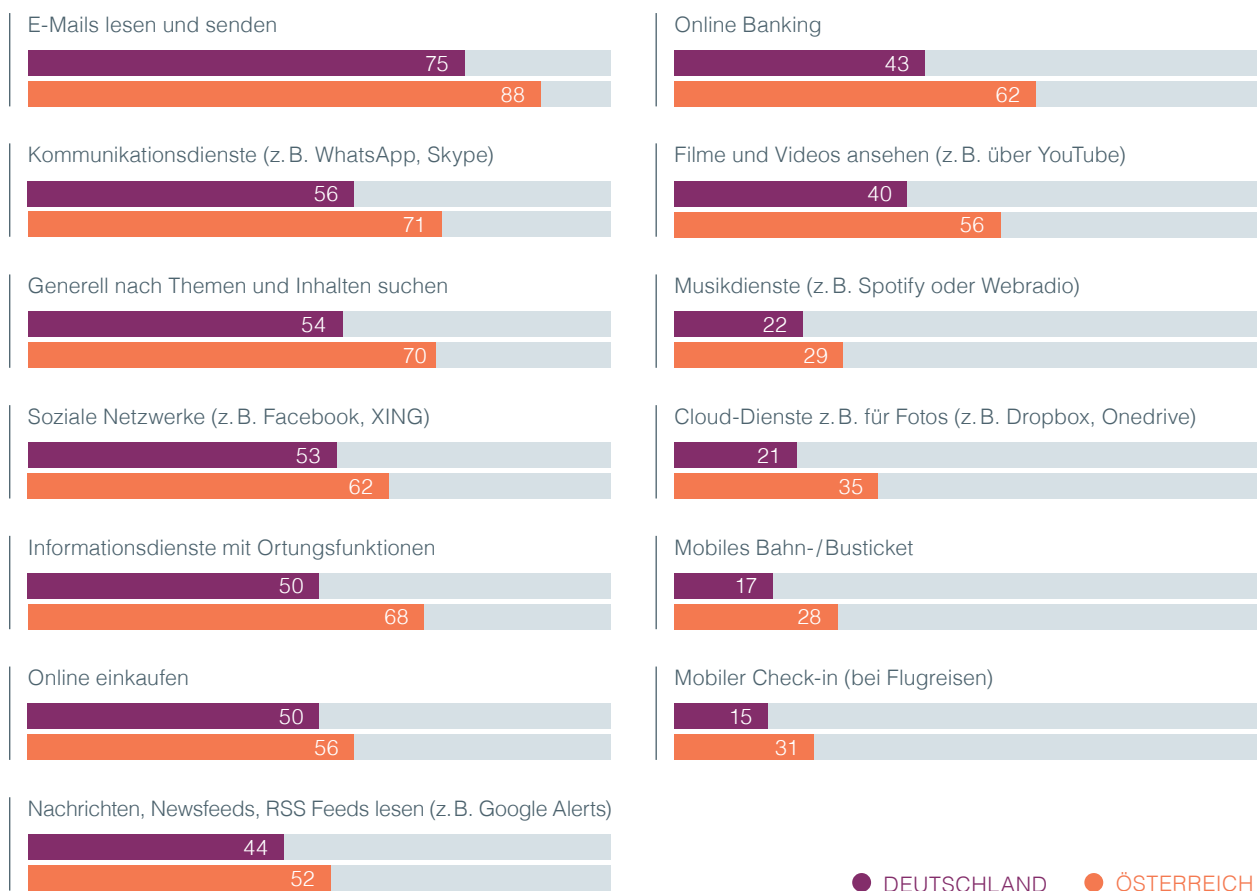
› Die Online-Bevölkerung der Befragungsländer Österreich, Schweiz und Schweden spricht dem Mobile Government zukünftig eine große Bedeutung zu. 68 Prozent (AT), 65 Prozent (CH) und 66 Prozent (SE) der Befragten gehen davon aus, dass mobile Endgeräte wie Smartphones und Tablets zukünftig wichtig für die Abwicklung von Behördengängen sein werden. In Deutschland ist der Prozentsatz etwas niedriger (49 Prozent). Insgesamt zeigen die Ergebnisse kaum Veränderungen im Vergleich zum Vorjahr. •

› Im eGovernment MONITOR 2014 wurde bereits darauf hingewiesen, dass Handy-Tarife in Österreich im Schnitt deutlich günstiger sind als in Deutschland. Es ist anzunehmen, dass diese Tatsache Einfluss auf die Einschätzung der zukünftigen Bedeutung mobiler Endgeräte hat und sich dadurch auch die Unterschiede in der Nutzung mobiler Angebote zwischen Deutschland und Österreich relativieren.

Die Nutzung verschiedener Angebote liegt in Österreich deutlich höher als bei den deutschen Onlinern.

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

Basis: Befragte mit mobilen Endgeräten – DE (n=732); AT (n=815); Mehrfachnennungen möglich; Angaben in Prozent



Am häufigsten werden in beiden Ländern mobil E-Mails gelesen und gesendet (DE: 75 Prozent, AT: 88 Prozent), gefolgt von Kommunikationsdiensten wie z. B. WhatsApp (DE: 56 Prozent, AT: 71 Prozent). Ebenfalls beliebt sind die Suche nach Themen und Inhalten sowie die Nutzung sozialer Netzwerke.

Das mobile Endgerät als Ersatz für das klassische Ticket in öffentlichen Verkehrsmitteln oder im Flugzeug kann sich noch nicht durchsetzen. In Deutschland nutzen 17 Prozent mobile Bahn- oder Bustickets, in Österreich sind es 28 Prozent.

Aktuelle und geplante Nutzung von Mobile-Government-Angeboten

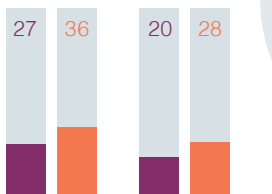
? Auf welche der folgenden E-Government-Angebote greifen Sie derzeit bereits unterwegs zu?* Auf welche der folgenden E-Government-Angebote würden Sie zukünftig gerne unterwegs zugreifen?***

Basis: *Befragte mit mobilen Endgeräten – DE (n=732); AT (n=815); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent
 **Alle Befragten – DE (n=1.000); AT (n=1.001); Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

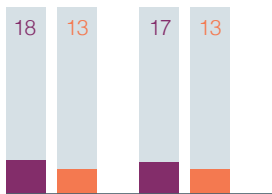


Verwaltung

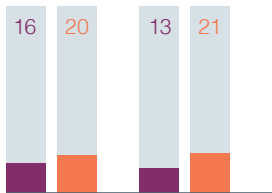
AKTUELL **GEPLANT**



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



Informationen zu Öffnungszeiten des nächstgelegenen Bürgerbüros

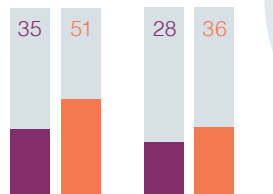


Informationen zu Zuständigkeiten auf der Internetseite meiner Stadt/ Kommune

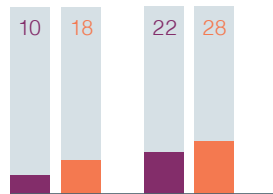


Verkehr

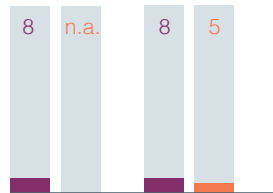
AKTUELL **GEPLANT**



Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr online einholen



Ein Ticket für den öffentlichen Nahverkehr online kaufen

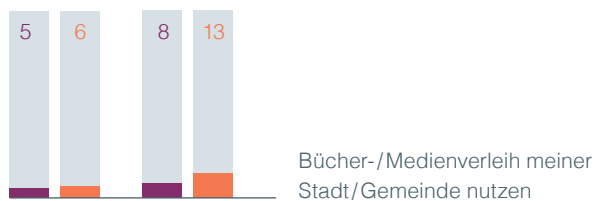
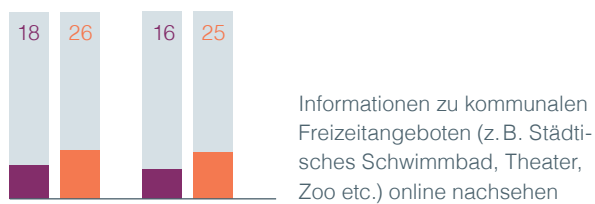
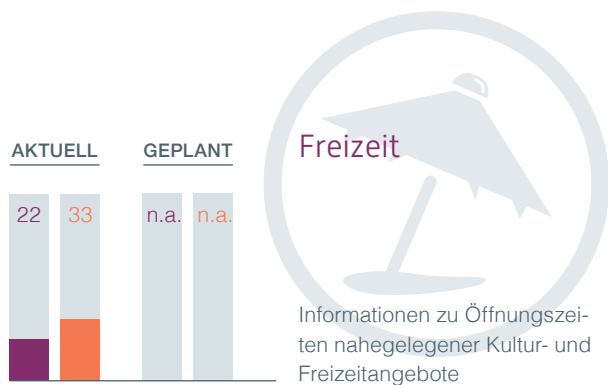


Wunschkennzeichen online reservieren

14	16	22	25	Online einen Termin vereinbaren
9	6	12	11	Informationen zur Anschrift des nächstgelegenen Bürgerbüros
8	16	11	21	Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen (z. B. Checklisten)
4	4	n.a.	n.a.	Statusinformationen zu einem aktuellen Vorgang bei der Verwaltung einholen
1	3	4	7	Antrag auf einen Familienpass/ Familienkarte online bei meiner Gemeinde stellen
40	52			Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt

5	10	15	21	Online Informationen zum Parkplatzangebot einer Stadt/Gemeinde suchen
4	n.a.	11	19	Kraftfahrzeug online anmelden/ummelden/abmelden
2	16	n.a.	n.a.	Online einen Parkschein bei meiner Gemeinde lösen
43	60			Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt

● DEUTSCHLAND
● ÖSTERREICH



4	5	5	8	Anmeldung an der Volkshochschule (VHS) über das Internet
3	4	14	21	Gefahrenwarnungen wie z. B. verseuchtes Trinkwasser etc.
3	4	5	8	Kinderferienprogramm meiner Stadt/Gemeinde online anschauen
3	4	n.a.	n.a.	Information zur Wasserqualität der Badeseen online abrufen
3	2	3	5	Standplatz für Flohmarkt online bei meiner Gemeinde anmelden
2	0	n.a.	n.a.	Informationen zu freigegebenen Eislaufflächen online nachsehen
33	45			Mindestens ein Angebot von unterwegs genutzt

> 27 Prozent der deutschen und 36 Prozent der österreichischen Onliner informieren sich mobil über Öffnungszeiten oder Kontaktdaten auf der Internetseite ihrer Stadt. Dies ist das am häufigsten genutzte Angebot im Bereich Verwaltung. Im Bereich Verkehr steht das Einholen von Fahrplanauskünften (DE: 35 Prozent, AT: 51 Prozent), im Bereich Freizeit das Einholen von Informationen zu Öffnungszeiten (DE: 22 Prozent, AT: 33 Prozent) an erster Stelle.

Interessante Ergebnisse zeigen sich in der Abfrage von Mobile-Government-Angeboten, die zwar nicht flächendeckend verfügbar sind, aber deren Nutzung sich die Befragten perspektivisch vorstellen könnten (nicht graphisch abgebildet).

So würden im Bereich Verwaltung 13 Prozent der Deutschen und 22 Prozent der Österreicher gerne über einen mobilen Zugriff auf den Abfallkalender und Informationen zur nächstgelegenen Recyclingtonne verfügen.

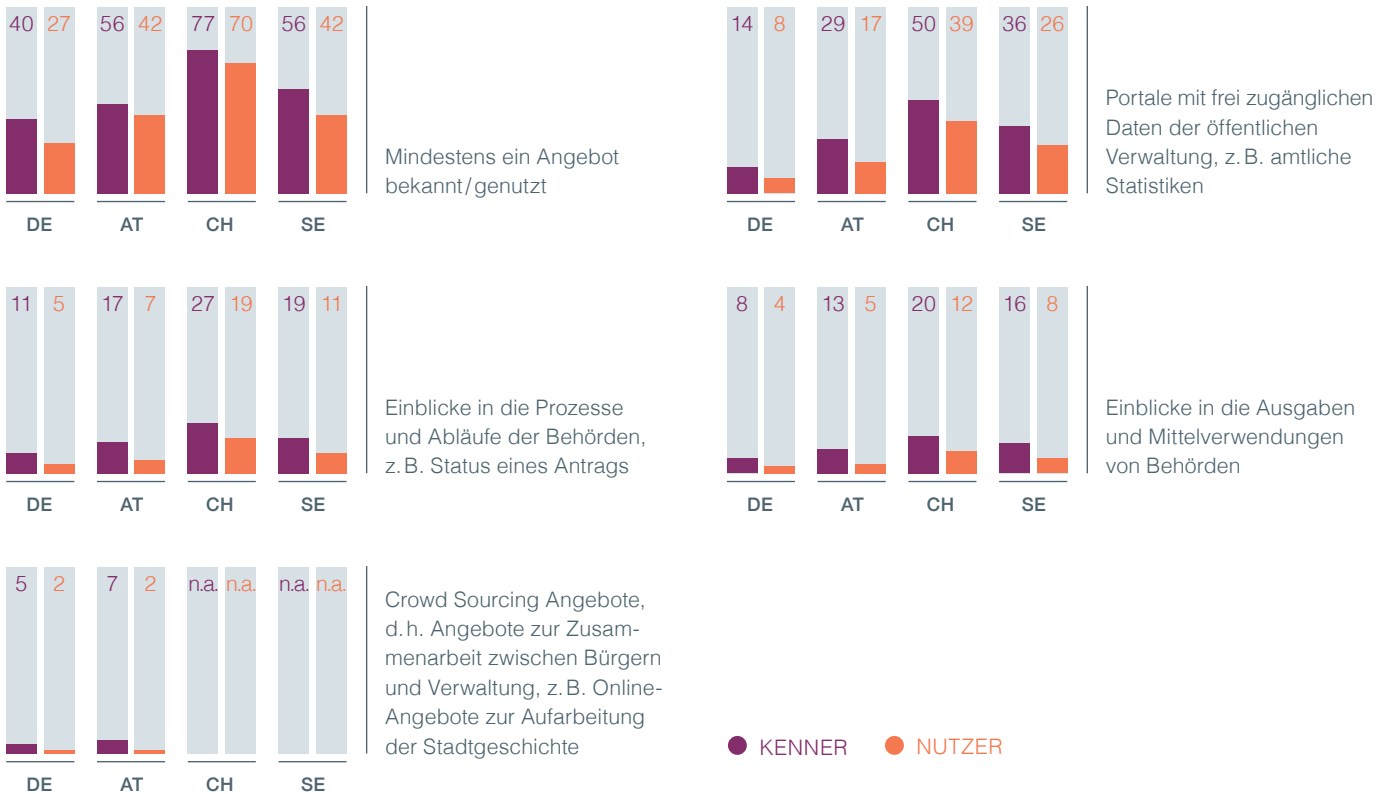
Im Bereich Verkehr wünschen sich 19 Prozent der Deutschen und 31 Prozent der Österreicher, ein mobiles Parkticket per SMS oder App lösen zu können. Elf Prozent der Deutschen würden des Weiteren gerne ein Straßenlaternen auf dem Heimweg nachts per Mobilanruf anschalten können.

Informationen über die nächstgelegene öffentliche Toilette mobil abzurufen fänden 18 Prozent aller Deutschen und 24 Prozent aller österreichischen Onliner hilfreich.

Das mit Abstand größte Interesse besteht in beiden Ländern an dem Angebot einen Notruf per App absetzen zu können, so dass man von der Polizei per Ortung gefunden und gerettet werden kann (DE: 25 Prozent; AT: 37 Prozent).

Open Government

Kenntnis, Nutzung und zukünftige Nutzung von Open-Government-Angeboten



› Open Government, also die Öffnung von Regierung und öffentlicher Verwaltung gegenüber Bürgern und Wirtschaft, hat ein wesentliches Ziel: die Bereitstellung von Informationen der Verwaltung für alle Interessierten aus Gesellschaft und Wirtschaft sowie eine damit verbundene Intensivierung der Zusammenarbeit zwischen Bürgern und Verwaltung.

Den höchsten Bekanntheits- und Nutzungsgrad weisen in allen vier Befragungsländern Portale mit frei zugänglichen Daten der öffentlichen Verwaltung und Informationen der Stadt in sozialen Netzwerken auf.

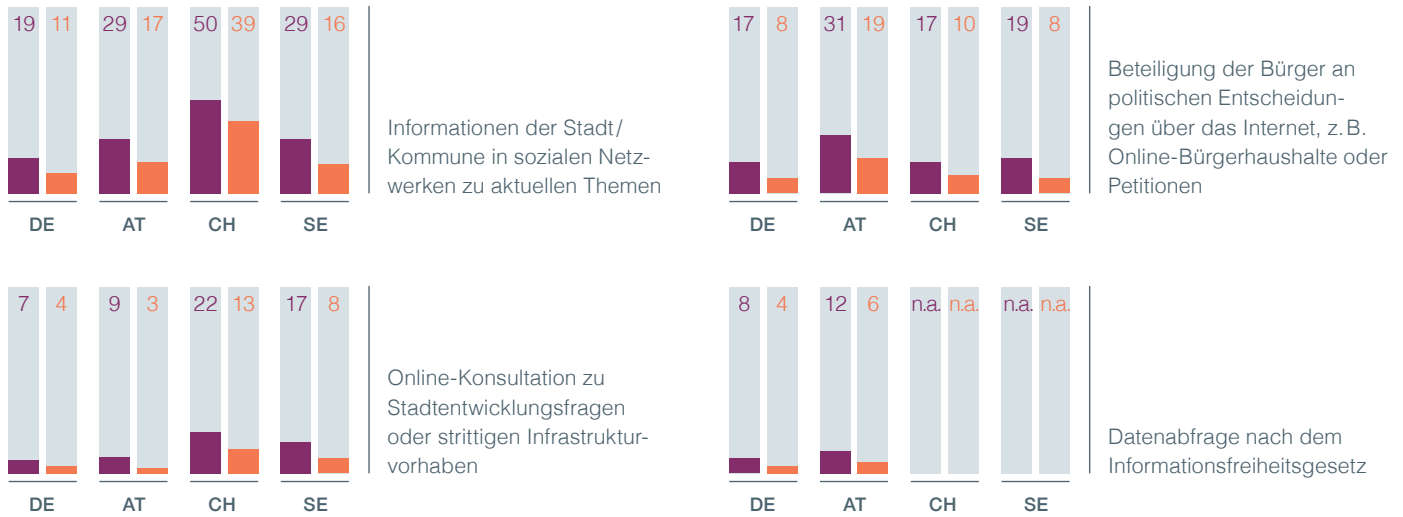
Erstmalig wurde in Deutschland und Österreich auch die Datenabfrage nach dem Informationsfreiheitsgesetz abgefragt. Dieses Gesetz gewährt jeder Person einen voraussetzungslosen Rechtsanspruch auf Zugang zu amtlichen Informationen von Bundesbehörden, wobei eine Begründung durch Interesse

rechtlicher, wirtschaftlicher oder sonstiger Art nicht erforderlich ist. In Österreich sind Bekanntheit und Nutzung geringfügig höher als in Deutschland, aber insgesamt auf niedrigem Niveau (≤zwölf Prozent). Ebenfalls neu aufgenommen wurden Crowd-Sourcing-Angebote, mit einer Bekanntheit von fünf Prozent in Deutschland bzw. sieben Prozent in Österreich.

Hinsichtlich der geplanten Nutzung von Open Government zeigen die Ergebnisse, dass bei deutschen und österreichischen Onlinern grundsätzlich ein Interesse an Open Government besteht. 31 Prozent der Deutschen und 42 Prozent der Österreicher möchten in Zukunft Einblicke in die Prozesse und Abläufe der Behörden nehmen, sich an politischen Entscheidungen über das Internet beteiligen (DE: 32 Prozent, AT:39 Prozent) oder Open-Data-Portale besuchen (DE: 27 Prozent, AT: 36 Prozent).

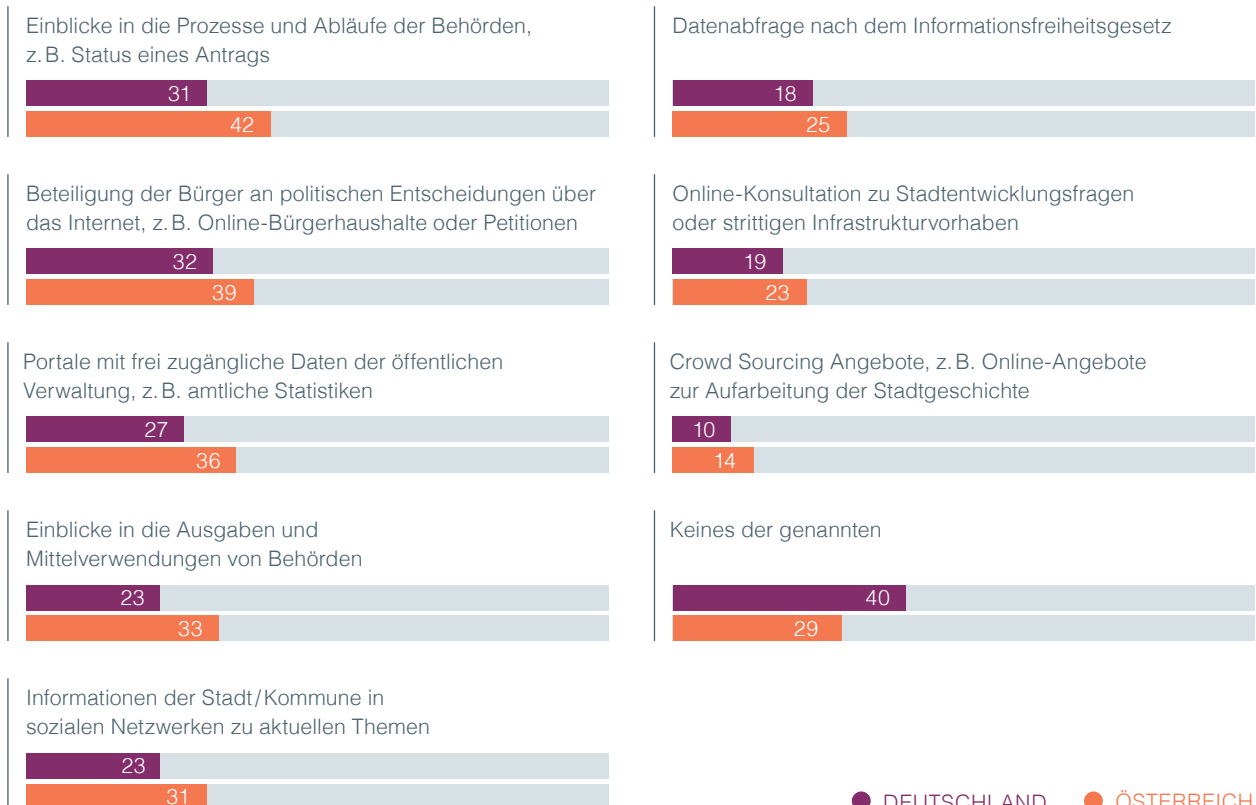
? Welche der folgenden Angebote von Open Government kennen Sie? Welche der folgenden Angebote von Open Government haben Sie bereits genutzt?

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



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

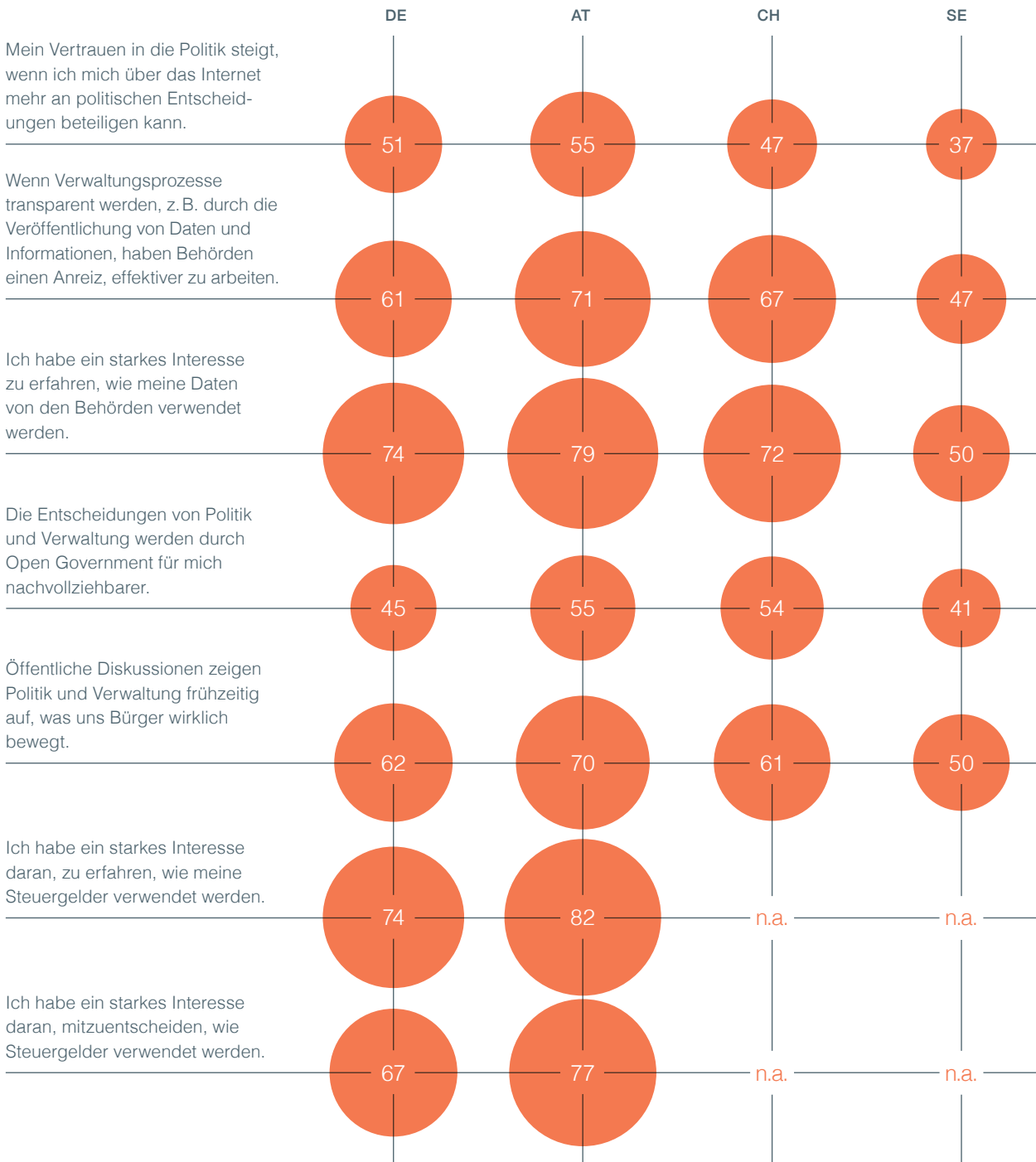
Basis: Alle Befragten – DE (n = 1.000); AT (n = 1.001); Angaben in Prozent



Vorteile von Open Government

? Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zutreffen.

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



› Einer der offenkundigsten Vorteile von Open Government ist auch im aktuellen Befragungsjahr die Möglichkeit zu erfahren, wie die eigenen Daten von Behörden verwendet werden. Für die DACH-Region ist dies dabei deutlich relevanter als für Schweden.

Die Ergebnisse zeigen auf, dass sich Deutsche und Österreicher zudem auch stark für die Verwendung von Steuergeldern interessieren und sich ein Mitspracherecht wünschen. •

Impressum

Herausgeber:

Initiative D21 e.V.
Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin
www.initiaved21.de

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

Premium Partner:

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

IT-Planungsrat
www.it-planungsrat.de

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

Senatsverwaltung für Inneres und Sport Berlin
www.berlin.de/sen/inneres/

Geschäftsstelle E-Government Schweiz –
Informatiksteuerungsorgan des Bundes ISB –
Eidgenössisches Finanzdepartement EFD
www.isb.admin.ch

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.de.ey.com

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

Partner:

Bundeskanzleramt Österreich
www.bka.gv.at

CSC
www.csc.com/de

Gestaltung und Produktion:

Werkstatt für visuelle Kommunikation
Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.
www.werkstatt-trier.de

Druck:

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

TNS Infratest
www.tns-infratest.com

Ansprechpartner

Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Catarina Specht, Initiative D21 e.V.
Telefon 030 5268722-55, catarina.specht@initiaved21.de

Projektleitung und Redaktion:

Prof. Dr. Helmut Krcmar, ipima
Telefon 089 289-19532, krcmar@ipima.de

Dr. Petra Wolf, ipima
Telefon 089 289-19505, info@ipima.de

Robert Zepic, ipima
Telefon 089 289-19505, robert.zepic@ipima.de

Lena-Sophie Müller, Initiative D21 e.V.
Telefon 030 5268722-52, lena-sophie.mueller@initiative21.de

Verena Till-Stavarakakis, TNS Infratest
Telefon 089 5600-1286, verena.till-stavarakakis@tns-infratest.com

Michael Boberach, TNS Infratest
Telefon 089 5600-1390, michael.boberach@tns-infratest.com



eGovernment MONITOR 2015,
durchgeführt von TNS Infratest für
Ipima und Initiative D21, ist lizenziert unter einer Creative
Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.



› www.egovernment-monitor.de