

Link: <https://www.computerwoche.de/a/eine-bittere-wahrheit,2349428>

D21-Studie: Staat fehlt Kontakt zum Bürger

"Eine bittere Wahrheit"

Datum: 08.07.2010

Autor(en): Johannes Klostermeier

Die Initiative D21 hat die zehnte Ausgabe des (N)Onliner-Atlas vorgestellt. Die deutschlandweit größte Studie zur Internetnutzung stellt im Sonderband „E-Government-Monitor 2010“ erstmalig auch die Beziehung von Bürger und Staat auf elektronischem Wege auf den Prüfstand.



York von Heimburg, Vorstand der IDG Communications Media AG.

Behörden fehlt der Kontakt zum Bürger im Netz", stellt York von Heimburg, Vorstand der **IDG**¹ Communications Media AG, die die Sonderstudie „**E-Government-Monitor 2010**“² unterstützt hat, in seinem Geleitwort fest (auch "CIO Magazin" und "Computerwoche" erscheinen bei IDG). Dies sei im Licht der vielfältigen Bemühungen zahlreicher öffentlicher Einrichtungen und Behörden auf allen Ebenen der Verwaltung aber auch "eine bittere Wahrheit, verbunden mit der dringenden Aufforderung zum Handeln", schreibt von Heimburg, der auch Mitglied des Präsidiums der Initiative D21 ist.

Die **Initiative**³ D21 hat am Donnerstag ihre zehnte **Ausgabe**⁴ des "(N)Onliner Atlas" veröffentlicht, durchgeführt von TNS Infratest und unterstützt durch zahlreiche Sponsoren. Die Berliner Initiative D21 bezeichnet sich selbst als "Deutschlands größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft" und wurde 1999 mit dem Schwerpunkt gegründet, eine "digitale Spaltung" in Deutschland zu verhindern.

[Hinweis auf Bildergalerie: **eGovernment-Studie D21**] ^{gal1}

Dabei schlüsselt die deutschlandweit größte Studie zur Internetnutzung auch in diesem Jahr Onliner und Offliner nach Bundesland, Regierungsbezirk, Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildungsstand und Beschäftigung auf. Erstmals wird in einem Sonderband die Beziehung von Bürger und Staat auf elektronischem Wege untersucht. Dazu wurden mit 1002 repräsentativ ausgesuchten deutschsprachigen Onlinern ab 18 Jahren in Privathaushalten, die das Internet privat nutzen, computergestützte Webinterviews geführt.

Professor Helmut Krcmar,
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik TU München.

Zwar gelten die Deutschen mit weniger als zwei Behördenkontakten im Jahr nicht gerade als „Poweruser“ für E-Government-Anwendungen, schreiben Professor Helmut **Krcmar**⁵ und Petra Wolf vom Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik an der TU München in ihrer Zusammenfassung. Deshalb wohl lag der Schwerpunkt des Ausbaus der Online-Angebote in der Vergangenheit vor allem bei den Angeboten für Unternehmen. Doch aus Sicht der Verwaltung machen Bürgerdienste einen beträchtlichen Anteil des Aufgabenspektrums und -volumens aus. Um die Effizienz zu steigern, setzt die Verwaltung auf Automatisierung und Online-Transaktionen.

Als wesentliche Vorteile von Online-Bürgerservices sehen die in der Sonder-Studie befragten Bürger die Zeitersparnis bei der Abwicklung und Transparenz von Verwaltungsabläufen an. Besonders wichtig ist ihnen dabei eine einfach und ansprechende Gestaltung von Portalen und Anwendungen mit verständlichen Informationen und Bedienhilfen. Im EU-Ranking landen die deutschen Angebote jedoch bislang bestenfalls im unteren Mittelfeld, schreiben die Autoren. Doch auch aus Sicht der Befragten stehen die Punkte Bedienbarkeit oder Usability als Barrieren für E-Government-Angebote auf den vorderen Plätzen.

Bürger verlangen Datenschutz und Sicherheit

Zweiter wichtiger Punkt ist die sichere Abwicklung der E-Government-Transaktionen. Die Bürger legen großen Wert auf technische und organisatorische Sicherheitsvorkehrungen. "Datenschutz/Datensicherheit", "Sicherheit" allgemein und die "Zuverlässigkeit der Systeme" stehen bei der Frage nach der Wichtigkeit und Leistungsbeurteilung verschiedener Aspekte bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen im Internet ganz vorn. Daten sollen zum einen sicher und zum andere angemessen verwahrt werden und vor missbräuchlichem Zugriff von außen geschützt werden.

Befürchtungen, zum "gläsernen Bürger" zu werden, gibt es in allen Befragtengruppen. Dieses Unbehagen wird noch übertroffen von dem Misstrauen vor dem unsicheren Datentransport im Web. Gleichzeitig müssten die Sicherheitsvorkehrungen aber auch für die Bürger verständlich gestaltet und erläutert werden. Dadurch könnten auch Bürger, die das Internet bisher nur wenig nutzten, an das Internet insgesamt herangeführt werden. 80 Prozent der Befragten sehen in der Nutzung öffentlicher Dienstleistungen über das Internet einen persönlichen Mehrwert.

Die besten E-Government-Anwendungen nützen aber nichts, wenn sie nicht bekannt gemacht werden. So empfehlen die Autoren der Verwaltung eine bessere Kommunikation über ihre Vorhaben und Angebote. Selbst Leuchtturmprojekte wie die einheitliche **Behördenrufnummer**⁶ D115 seien nur wenig bekannt. Sie müssten deutlich offensiver vermarktet werden, damit Bürger und Unternehmen von den Serviceangeboten wissen und sie nutzen.

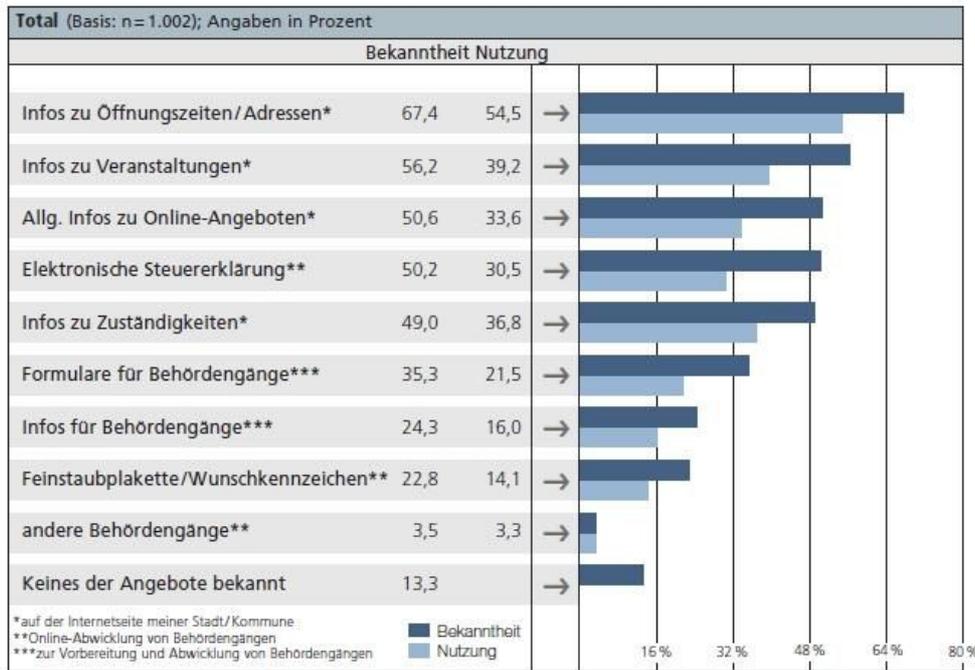
Die Bürger, die bereits Erfahrung mit den Anwendungen und Diensten des E-Government gemacht haben, sind aber durchaus zufrieden. Beispiel hierfür ist hier die Elektronische **Steuererklärung**⁷. Über ein Fünftel der Nutzer sind diesem Angebot mindestens sehr, wenn nicht gar äußerst zufrieden.

Die bekanntesten Online-Angebote von Behörden sind deren Informationsangebote auf den eigenen Internet-Seiten. Zwei Drittel aller Onliner in Deutschland wissen, dass Behörden dort Informationen zu Öffnungszeiten oder genaue Adressen vorhalten, jeder zweite Befragte kennt Informationen zu Veranstaltungen, Zuständigkeiten sowie allgemeine Informationen zu den Online-Angeboten der eigenen Gemeinde auf den jeweiligen Internet-Seiten. Die Elektronische Steuererklärung Elster ist die bekannteste Abwicklungsmöglichkeit im Internet, 50,2 Prozent kennen sie. Die Bestellmöglichkeit einer Feinstaubplakette oder die Reservierung eines Wunschkennzeichens sind jedem vierten Onliner bekannt. Nur 13 Prozent kennen kein einziges Online-Angebot zur Abwicklung von Behördengängen im Internet.

Elektronische Steuererklärung und Behördengänge online erledigen

Bekanntheit und Nutzung von eGovernment-Angeboten

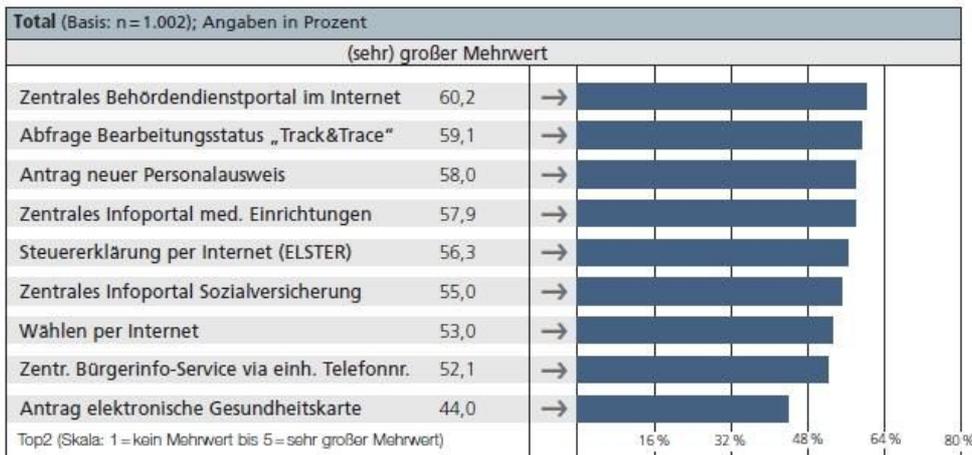
Die Bekanntheit und Nutzung der E-Government-Angebote.



Bei der Nutzung werden ebenfalls analog zu Bekanntheit Informationsangebote am stärksten nachgefragt. Die elektronische Steuerklärung haben schon 30 Prozent der befragten Onliner genutzt. Am intensivsten nutzt die Gruppe der 35- bis 54-Jährigen die Online-Angebote zur Abwicklung von Behördengängen. Auch wichtig: Je höher die formale Bildung, desto überdurchschnittlicher auch die Nutzung. Auch wollen Menschen mit häufigen Behördenkontakten in Zukunft eher die Online-Angebote der Verwaltung nutzen.

Persönlicher Mehrwert durch eGovernment-Angebote

Der persönliche Mehrwert durch E-Government-Angebote.



Einen "großen oder sehr großen Mehrwert" sehen die befragten Onliner in der Abwicklung behördlicher Dienstleistungen über das Netz. 60,2 Prozent sehen in einem zentralen Behördenportal im Internet den höchsten persönlichen Mehrwert, dahinter folgen die Abfrage des Bearbeitungsstatus (59,1) und die Beantragung des neuen Personalausweises (58).

Mit 44 Prozent liegt die elektronische Gesundheitskarte als einziger Wert unter der 50-Prozent-Marke. 40 Prozent der Befragten wünschen sich weitere Online-Angebote über das aktuelle Angebot der Behörden hinaus. Wer häufiger Kontakt zu Behörden hat, der verspricht sich auch einen höheren Mehrwert durch Behörden-Dienstleistungen, dazu gehört vor allem die Gruppe der 35- bis 54-Jährigen, Männer oder Personen mit hoher formaler Bildung.

Gesamtzufriedenheit mit eGovernment-Angeboten

Gesamtzufriedenheit mit E-Government-Angeboten.



Lediglich ein Viertel der befragten Onliner, die zumindest ein E-Government-Angebot schon einmal genutzt haben, sind mit dem Angebot zur Abwicklung in Internet insgesamt sehr oder äußerst zufrieden. Weitere 56 Prozent der Befragten sind zufrieden und nur 16 Prozent unzufrieden. Betrachtet man die verschiedenen Nutzungserfahrungen, differenziert sich das Bild: Personen, die konkrete Nutzungserfahrungen haben, äußern sich zufriedener über die Angebote.

Rund 50 Prozent wollen Internet-Ausweis nutzen

Von den optionalen Funktionen des neuen **Personalausweises**⁸ ab Herbst 2010 kann sich gut die Hälfte der befragten Onliner vorstellen, die Funktion des Interenausweises zu nutzen, bei der elektronischen Signatur sind es 45 Prozent. Das "**CIO Magazin**"⁹ berichtete über die verschiedenen Nutzungsmöglichkeiten, die der "Ausweis fürs Internet" bietet.

Biometrische Merkmale wie Fingerabdrücke wollen nur ein Drittel der Befragten nutzen. Nur jedem fünften befragten Onliner ist die zentrale Behördenrufnummer 115 bekannt, das zentrale Bürgerportal im Internet www.d115.de sogar nur jedem 20 Befragten. Bei der Frage nach der zukünftigen mobilen Nutzung von Endgeräten für das E-Government, sprach diesen 18 Prozent der Befragten künftig eine äußerst große oder sehr große Bedeutung zu.

Hier erhalten Sie den **gesamten eGovernment-Monitor 2010**¹⁰.

Links im Artikel:

¹ <http://www.idg.de/index.cfm?pid=1318>

² <http://whitepaper.central-it.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=4061>

³ <http://www.initiaved21.de/>

⁴ <http://www.initiaved21.de/category/nonliner-atlas>

⁵ http://www.winfobase.de/winfobase/cms_winfobase.nsf/%28ynDK_contentByKey%29/HelmutKrcmar

⁶ http://www.d115.de/cln_115/DE/Home/home_node.html?_nnn=true

⁷ <https://www.elster.de/>

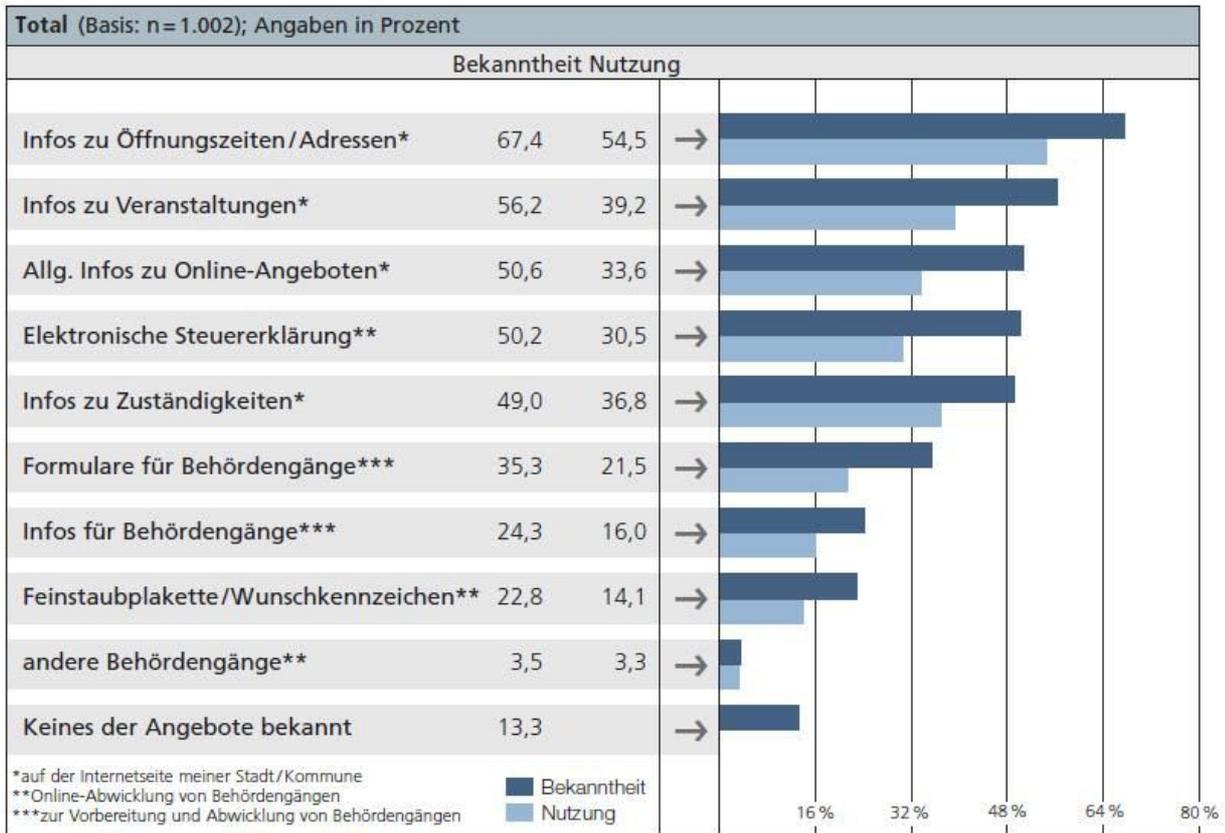
⁸ http://www.personalausweisportal.de/cln_155/DE/Intro/meine-wichtigste-karte_node.html

⁹ <https://www.cio.de/public-ict/datenschutz/2231893/>

¹⁰ <http://whitepaper.central-it.de/index.cfm?cid=38&pkdownloads=4061>

Bildergalerien im Artikel:

gal¹ **eGovernment-Studie D21**

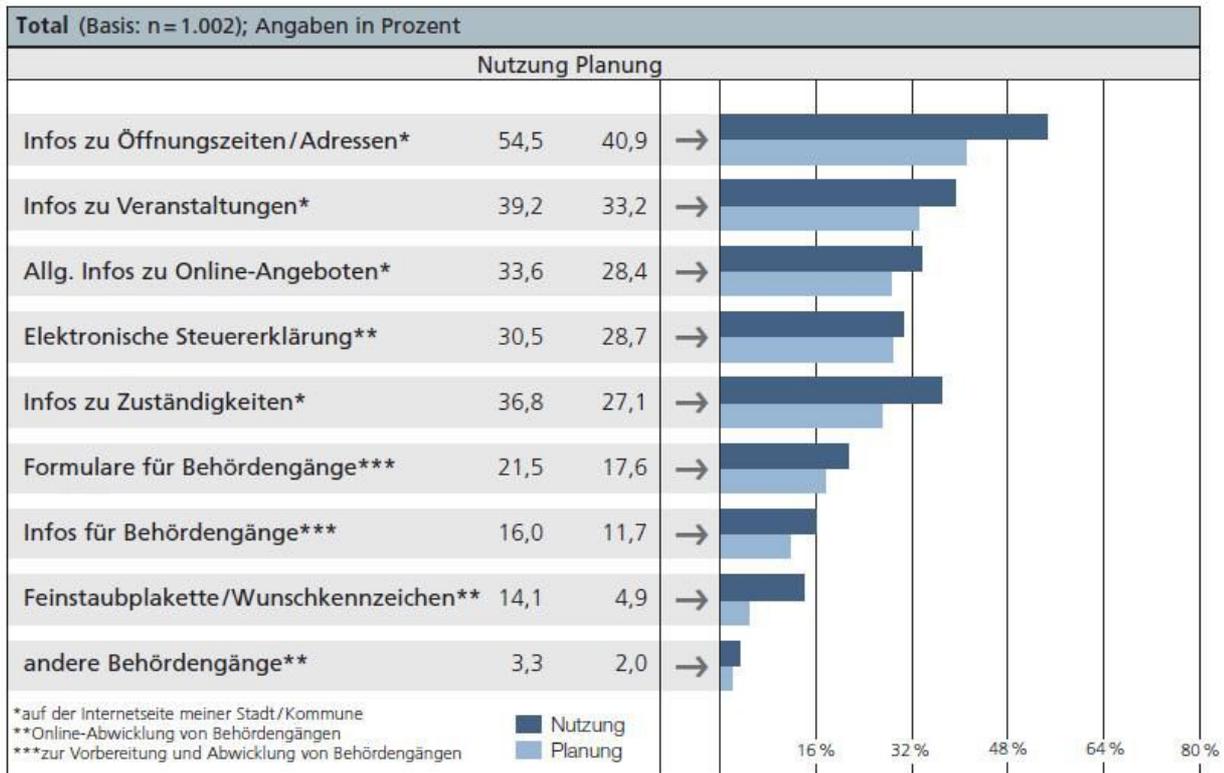


Bekanntheit und Nutzung von eGovernment-Angeboten

Angebote	Total	18-34 Jahre	35-54 Jahre	≥ 55 Jahre	Geringe formale Bildung	Mittlere formale Bildung	Hohe formale Bildung
Infos zu Öffnungszeiten/Adressen*	54,5 %	52,4 %	56,2 %	54,3 %	47,2 %	51,8 %	66,1 %
Infos zu Veranstaltungen*	39,2 %	33,1 %	42,2 %	41,9 %	35,7 %	38,3 %	44,2 %
Allg. Infos zu Online-Angeboten*	33,6 %	27,0 %	38,2 %	34,3 %	26,8 %	32,9 %	42,6 %
Elektronische Steuererklärung**	30,5 %	25,3 %	34,7 %	29,8 %	24,9 %	29,4 %	38,3 %
Infos zu Zuständigkeiten*	36,8 %	31,9 %	39,0 %	39,3 %	29,5 %	35,6 %	46,7 %
Formulare für Behördengänge***	21,5 %	23,5 %	24,5 %	13,3 %	15,2 %	23,5 %	27,1 %
Infos für Behördengänge***	16,0 %	18,9 %	18,4 %	7,5 %	9,4 %	15,0 %	24,8 %
Feinstaubplakette/Wunschkennzeichen**	14,1 %	13,8 %	16,1 %	11,1 %	12,0 %	12,7 %	18,3 %
andere Behördengänge**	3,3 %	2,5 %	2,7 %	5,3 %	2,6 %	3,2 %	4,2 %

*auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune; **Online-Abwicklung von Behördengängen; ***zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

Nutzung von eGovernment-Angeboten nach Zielgruppen

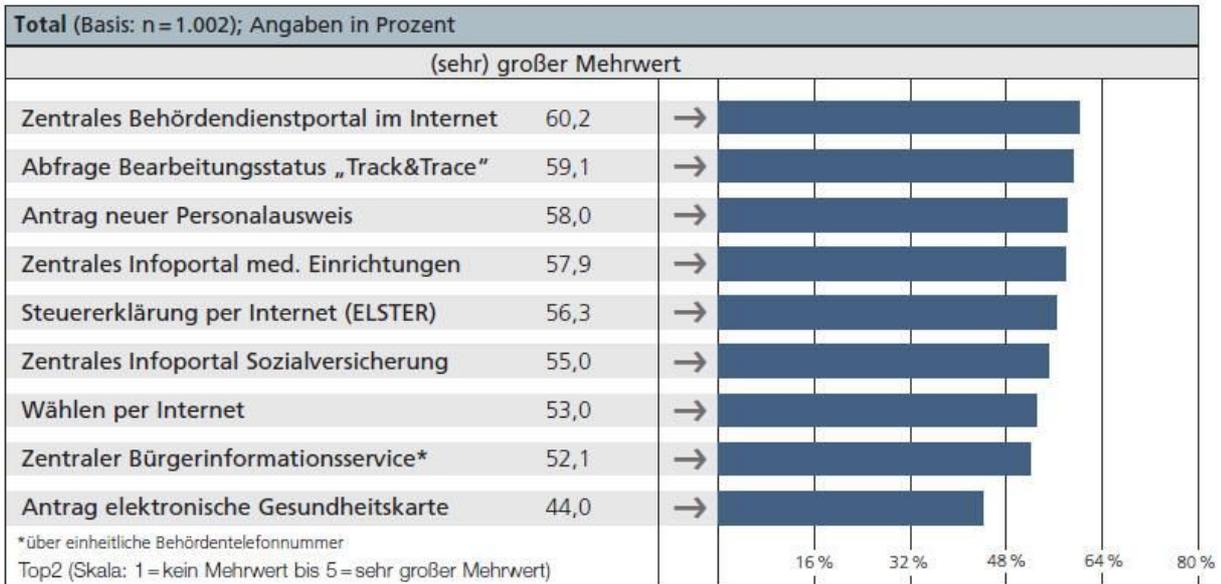


Nutzung und Nutzungsplanung von eGovernment-Angeboten

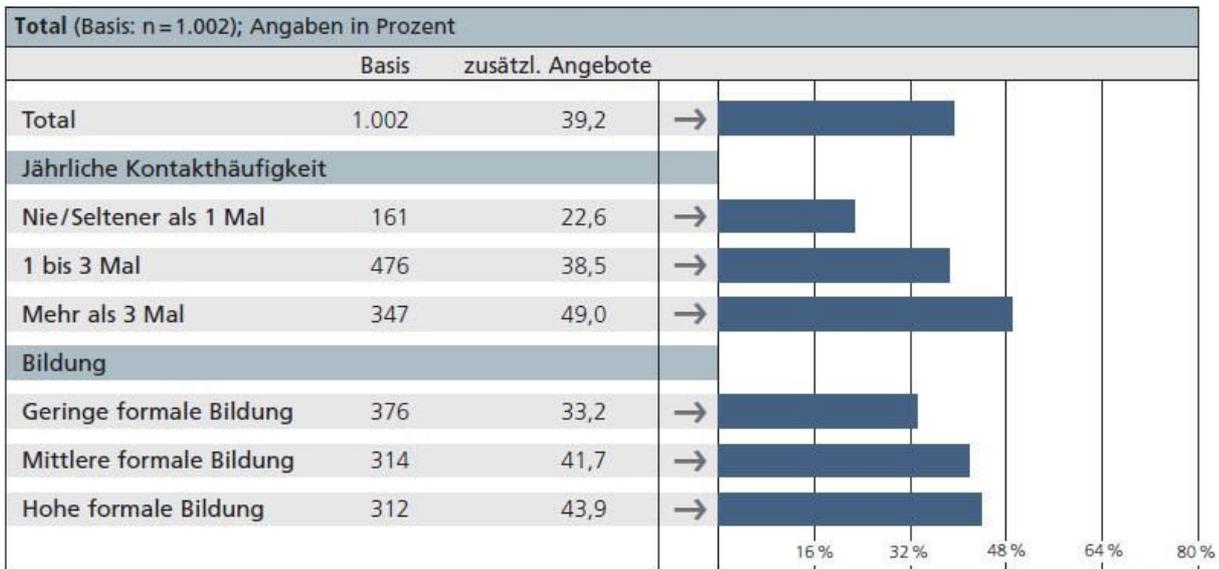
Angebote	Total	Seltener als 1 Mal Kontakt	1 bis 3 Mal Kontakt	Mehr als 3 Mal Kontakt
Infos zu Öffnungszeiten/Adressen*	40,9 %	19,7 %	41,0 %	51,8 %
Infos zu Veranstaltungen*	33,2 %	18,7 %	30,2 %	45,0 %
Allg. Infos zu Online-Angeboten*	28,4 %	15,6 %	26,5 %	37,8 %
Elektronische Steuererklärung**	28,7 %	22,4 %	28,7 %	31,9 %
Infos zu Zuständigkeiten*	27,1 %	7,9 %	23,8 %	41,8 %
Formulare für Behördengänge***	17,6 %	7,1 %	11,9 %	31,0 %
Infos für Behördengänge***	11,7 %	4,0 %	8,1 %	20,9 %
Feinstaubplakette/Wunschzeichen**	4,9 %	0,0 %	4,4 %	8,1 %
andere Behördengänge**	2,0 %	1,1 %	2,6 %	1,7 %

*auf der Internetseite meiner Stadt/Kommune; **Online-Abwicklung von Behördengängen; ***zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen

Nutzungsplanung nach Anzahl der Behördenkontakte pro Jahr

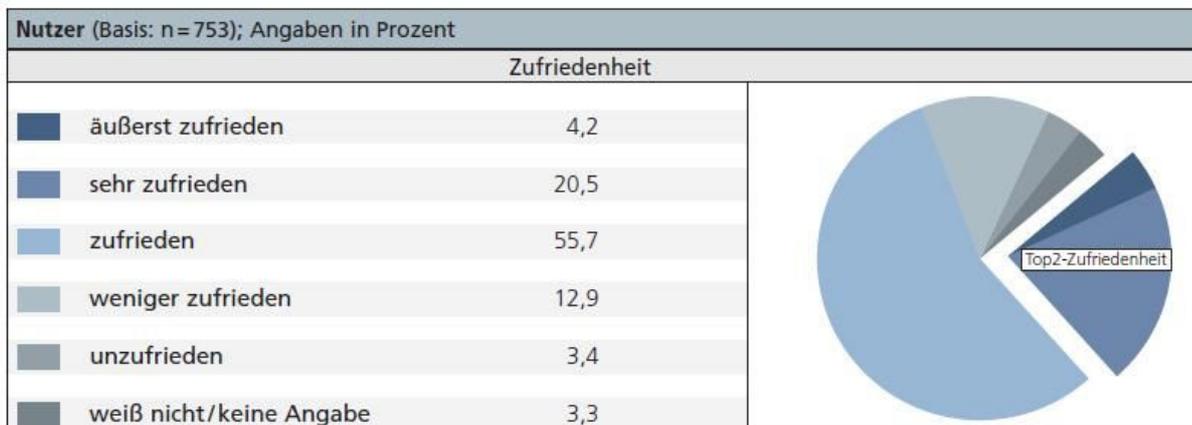


Persönlicher Mehrwert durch eGovernment-Angebote

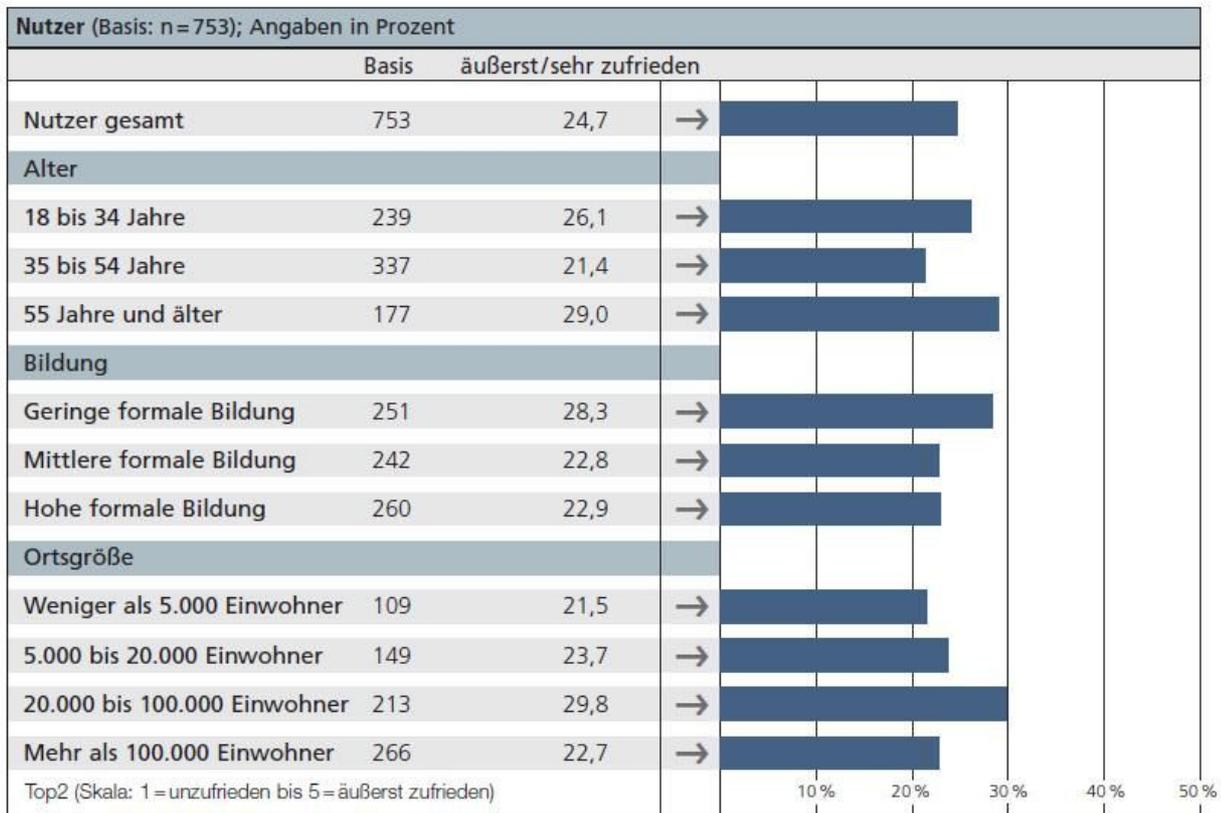


Bedarf an

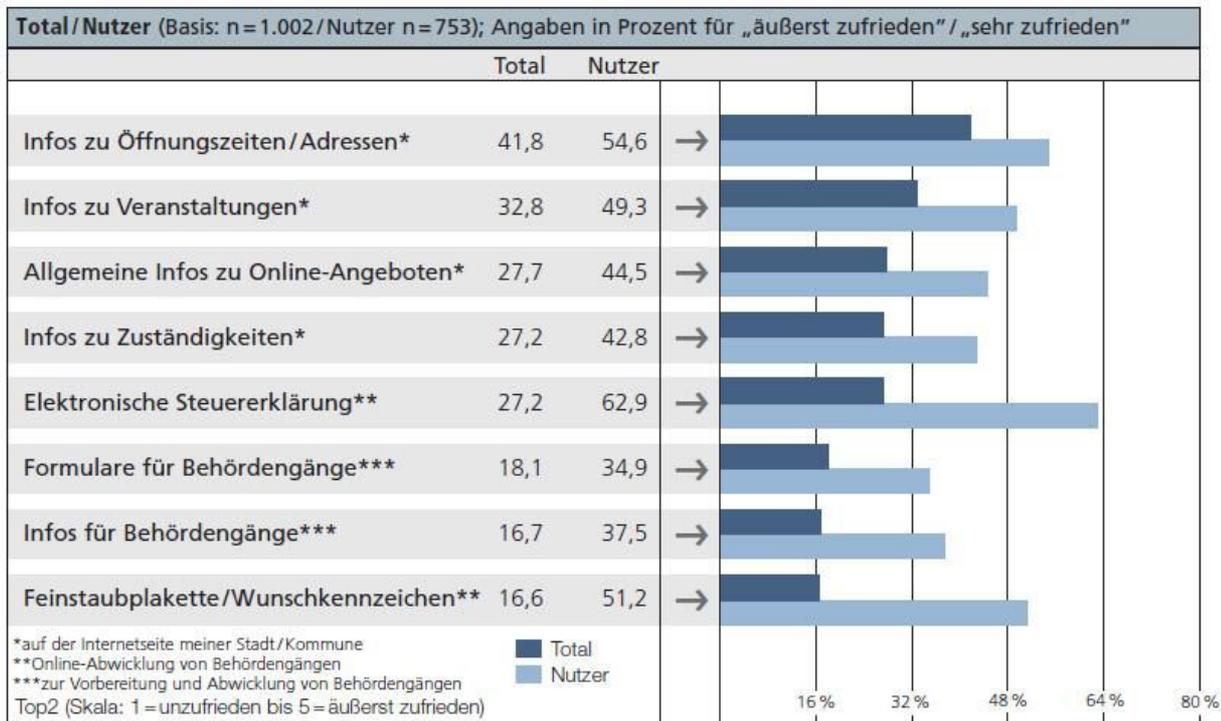
zusätzlichen eGovernment-Angeboten



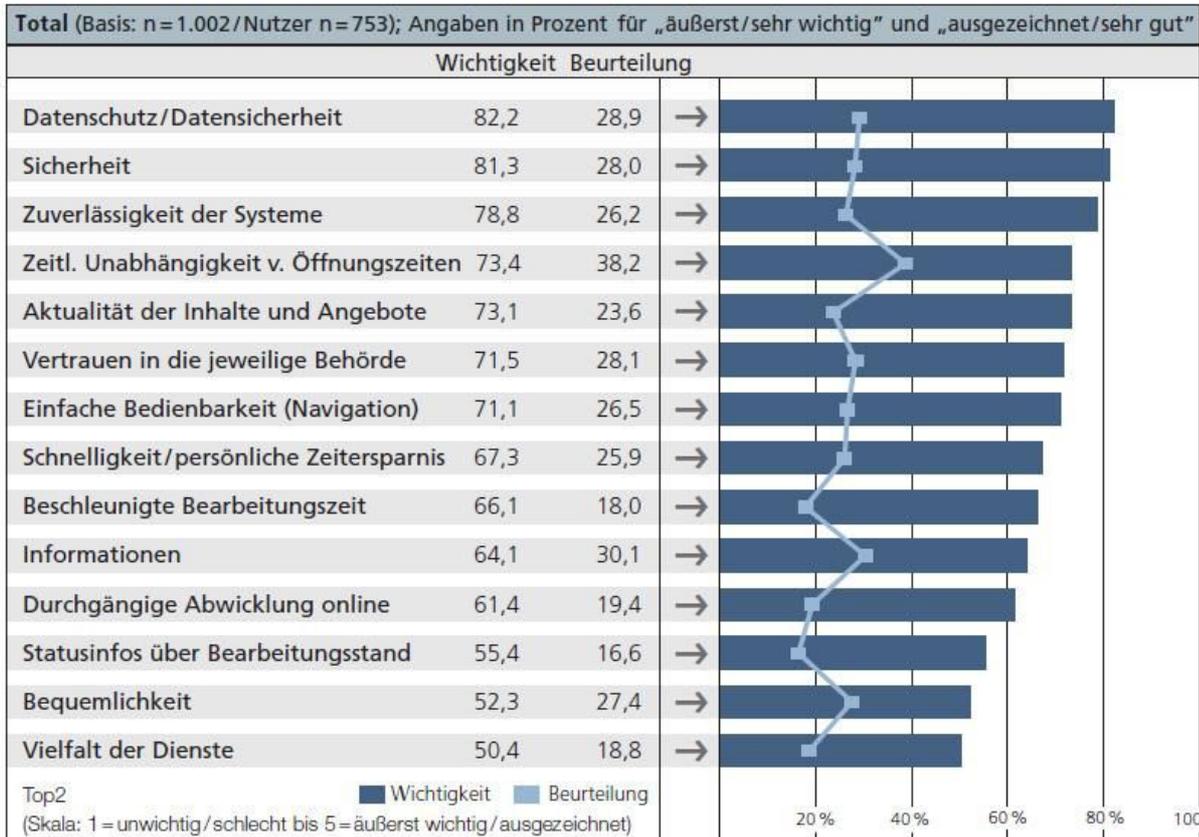
Gesamtzufriedenheit mit eGovernment-Angeboten



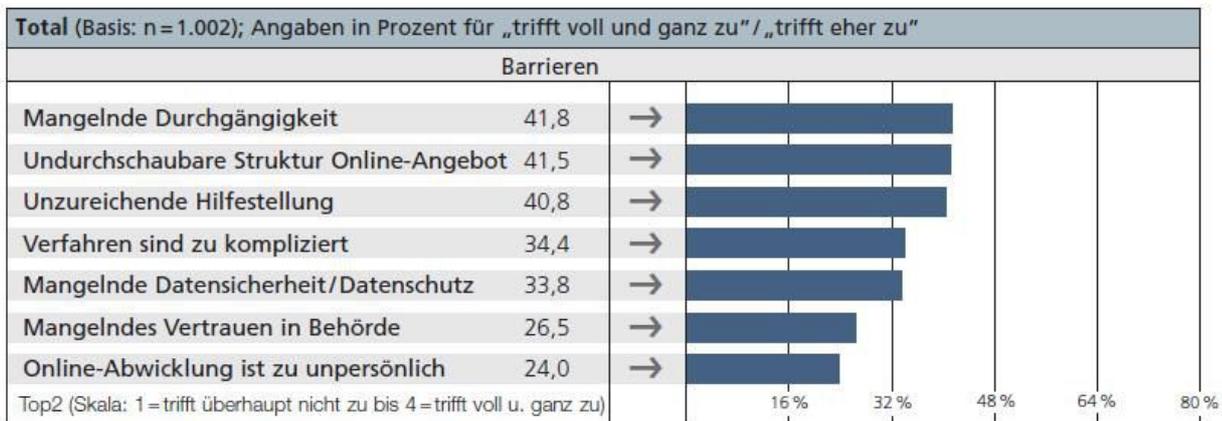
Gesamtzufriedenheit mit eGovernment-Angeboten nach Zielgruppen



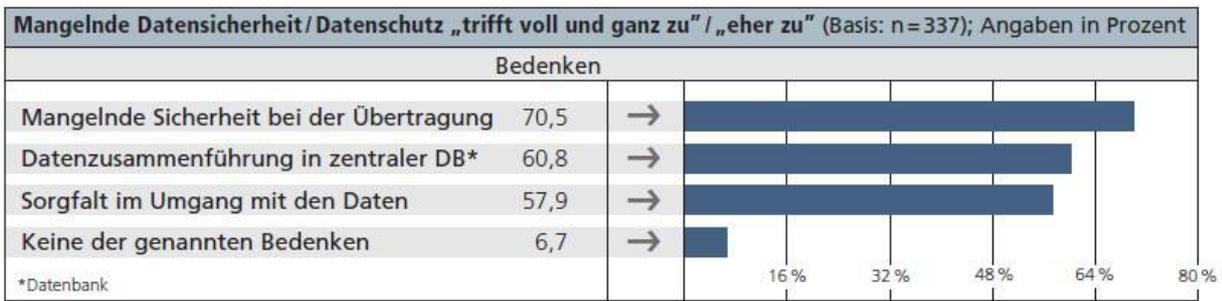
Zufriedenheit mit einzelnen eGovernment-Angeboten



Wichtigkeit und Leistungsbeurteilung verschiedener Aspekte bei der elektronischen Abwicklung von Behördengängen im Internet



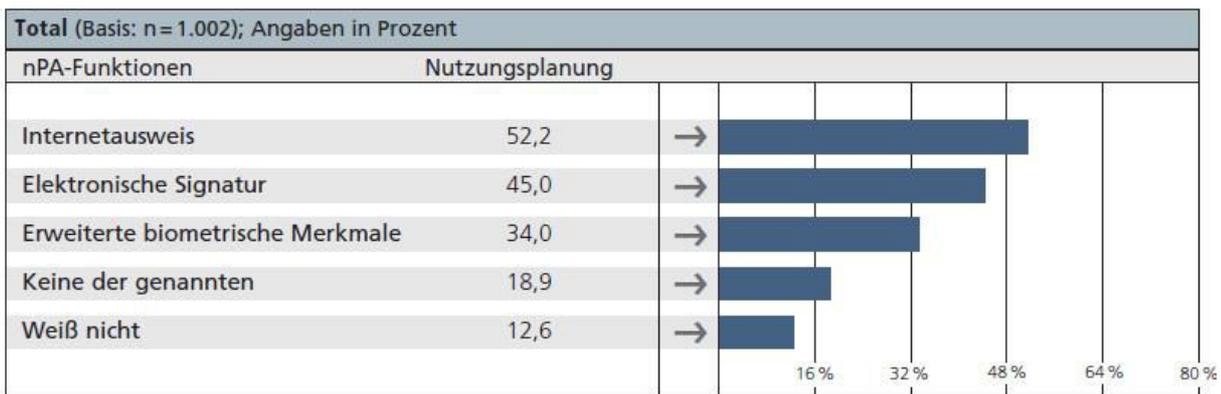
Nutzungsbarrieren für eGovernment-Angebote



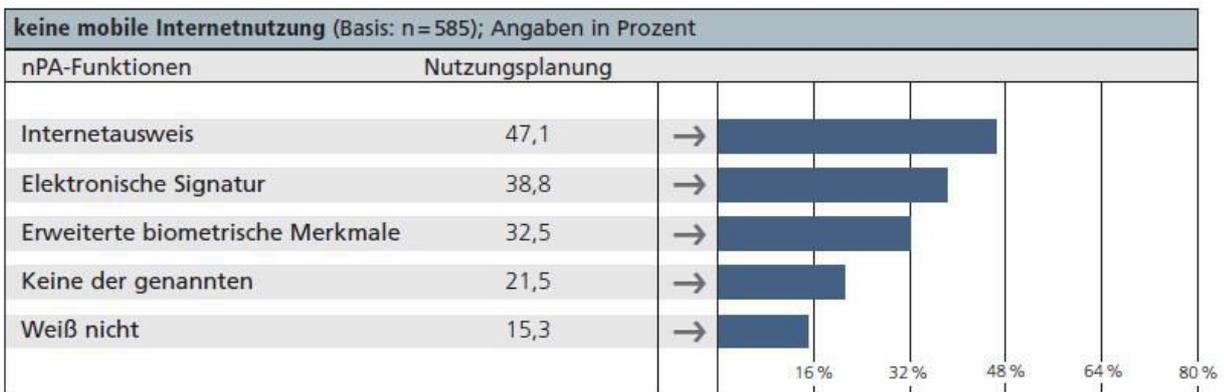
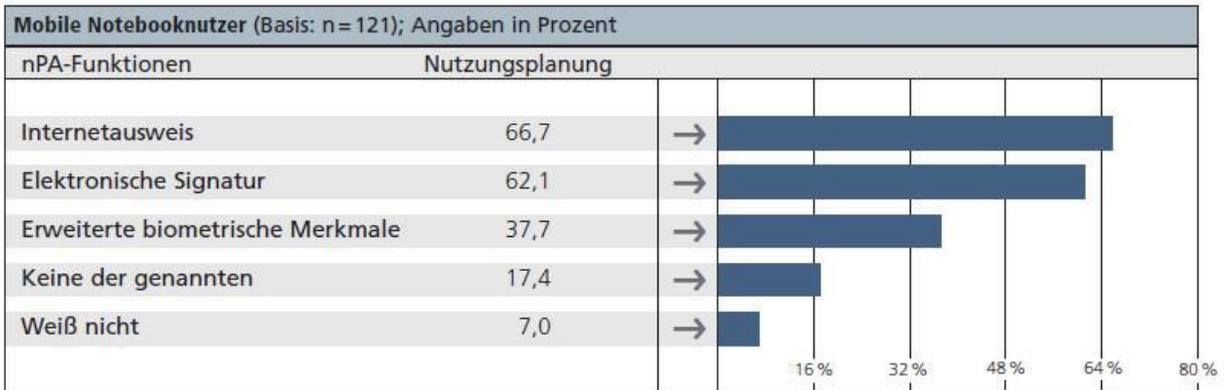
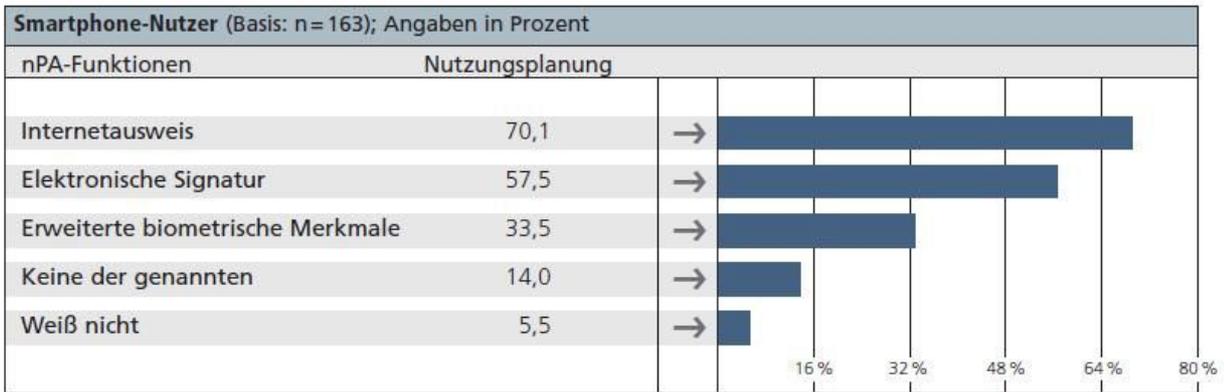
Bedenken	Total	18-34 Jahre	35-54 Jahre	≥ 55 Jahre
Mangelnde Sicherheit bei der Übertragung	70,5 %	75,0 %	69,4 %	64,8 %
Datenzusammenführung in zentraler DB*	60,8 %	52,8 %	65,3 %	65,1 %
Sorgfalt im Umgang mit den Daten	57,9 %	50,2 %	61,8 %	63,2 %
Keine der genannten Bedenken	6,7 %	5,9 %	6,8 %	7,9 %

*Datenbank

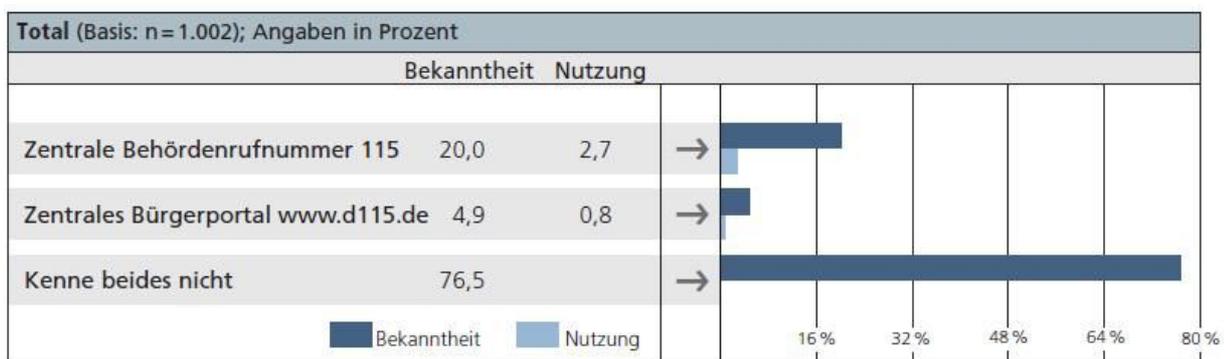
Bedenken speziell beim Datenschutz



Geplante Nutzung von Funktionen des neuen Personalausweises



Nutzungsplanung nPA-Funktionen nach mobilen Internetnutzern

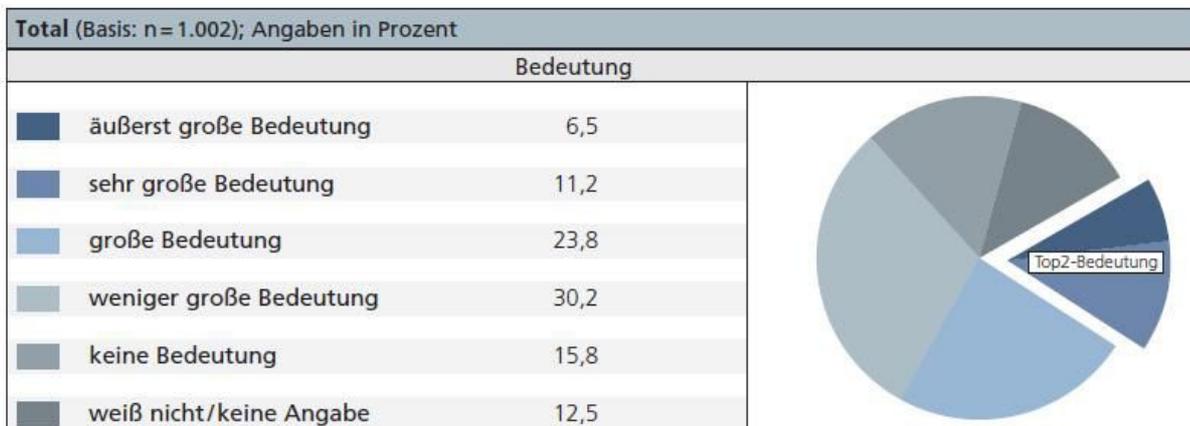


Bekanntheit und Nutzung der zentralen Behördenrufnummer / des zentralen Bürgerportals im Internet

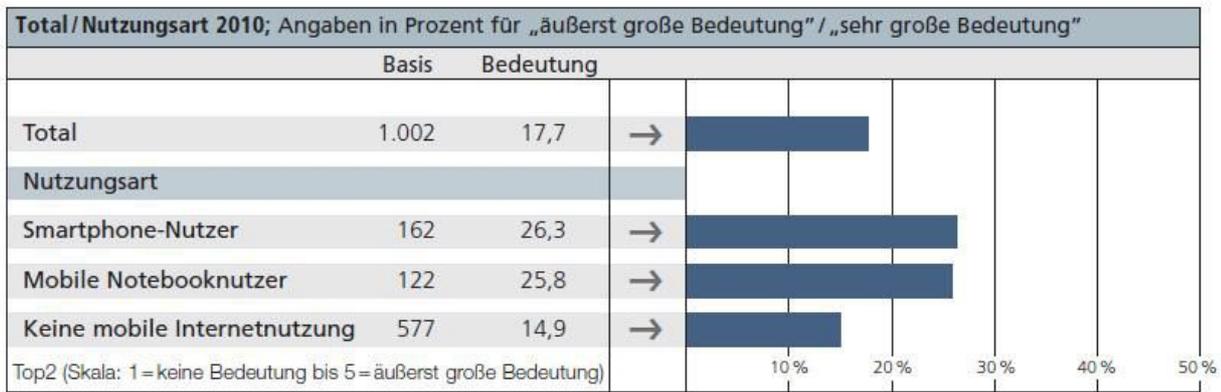
Bekanntheit	Total	Frauen	Männer	18-34 Jahre	35-54 Jahre	≥ 55 Jahre	Geringe formale Bildung	Mittlere formale Bildung	Hohe formale Bildung
Zentrale Behördenrufnummer 115	20,0 %	13,1 %	25,9 %	17,4 %	19,2 %	25,1 %	16,1 %	19,5 %	25,2 %
Zentrales Bürgerportal www.d115.de	4,9 %	2,9 %	6,6 %	5,8 %	3,3 %	6,6 %	5,4 %	3,2 %	6,0 %
Kenne beides nicht	76,5 %	82,3 %	71,6 %	78,1 %	77,2 %	73,2 %	79,4 %	78,0 %	71,7 %

Bekanntheit	Total	Seltener als 1 Mal Kontakt	1 bis 3 Mal Kontakt	Mehr als 3 Mal Kontakt	Unter 5.000 Einwohner	5.000 bis 20.000 Einwohner	20.000 bis 100.000 Einwohner	Mehr als 100.000 Einwohner
Zentrale Behördenrufnummer 115	20,0 %	14,8 %	20,2 %	22,8 %	14,5 %	16,1 %	22,4 %	24,3 %
Zentrales Bürgerportal www.d115.de	4,9 %	5,1 %	4,0 %	6,6 %	6,0 %	4,8 %	5,7 %	4,2 %
Kenne beides nicht	76,5 %	78,0 %	77,1 %	74,1 %	81,1 %	82,1 %	75,3 %	72,2 %

Bekanntheit Behördenrufnummer / Bürgerportal nach Zielgruppen



Einschätzung der künftigen Bedeutung von mobilen Endgeräten für die Abwicklung der eigenen Behördengänge im Internet



Bedeutung mobiler Endgeräte für eGovernment: Smartphone- Nutzer /mobile Notebooknutzer /keine mobile Internetnutzung

IDG Tech Media GmbH
 Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Vervielfältigung oder Weiterverbreitung in jedem Medium in Teilen oder als Ganzes bedarf der schriftlichen Zustimmung der IDG Tech Media GmbH. dpa-Texte und Bilder sind urheberrechtlich geschützt und dürfen weder reproduziert noch wiederverwendet oder für gewerbliche Zwecke verwendet werden. Für den Fall, dass auf dieser Webseite unzutreffende Informationen veröffentlicht oder in Programmen oder Datenbanken Fehler enthalten sein sollten, kommt eine Haftung nur bei grober Fahrlässigkeit des Verlages oder seiner Mitarbeiter in Betracht. Die Redaktion übernimmt keine Haftung für unverlangt eingesandte Manuskripte, Fotos und Illustrationen. Für Inhalte externer Seiten, auf die von dieser Webseite aus gelinkt wird, übernimmt die IDG Tech Media GmbH keine Verantwortung.