eGovernment MONITOR 2015

Weniger Nutzer in Deutschland

[31.07.2015] 39 Prozent der deutschen Onliner haben in den vergangenen zwölf Monaten E-Government Angebote genutzt – sechs Prozent weniger als im Vorjahr. Auch die Nutzung von Open-Government-Angeboten ist zurückgegangen. Zu diesen Ergebnissen kommt der neue eGovernment MONITOR. Schwerpunkt der Studie sind in diesem Jahr die Erwartungen der Bürger an Online-Dienste.

Während der Wachstumstrend der E-Government-Nutzung in Österreich, der Schweiz und Schweden anhält, nehmen die Nutzungszahlen in Deutschland leicht ab. Das ist ein Ergebnis des eGovernment MONITOR 2015, den jetzt die Initiative D21 und das Institute for Public Information Management (ipima) vorgelegt haben. Laut den beiden Herausgebern liegt der Schwerpunkt der Studie in diesem Jahr auf den Erwartungen, die die Bevölkerung an spezifische Online-Bürgerdienste stellt. 39 Prozent der deutschen Onliner haben in den vergangenen zwölf Monaten E-Government Angebote genutzt. Im Jahr 2014 waren es 45 Prozent (wir berichteten). In der Schweiz haben im gleichen Zeitraum 69 Prozent der Bevölkerung E-Government genutzt, in Österreich 73 Prozent und in Schweden 75 Prozent. Der beliebteste Bürgerdienst in Deutschland und Österreich ist die Fahrplanauskunft für den öffentlichen Nahverkehr, gefolgt von Informationen zu Öffnungszeiten und Kontaktdaten. Dorthin gelangen 57 Prozent der Nutzer über Suchmaschinen wie Google. Die mit Abstand größte Nutzungsbarriere sei in allen vier Befragungsländern die fehlende Bekanntheit vieler Online-Angebote. Die Nutzungsbarriere mangelnde Datensicherheit oder Datenschutz verliert mit 51 Prozent im Vergleich zum Vorjahreswert von 66 Prozent an Gewicht. Von den Online-Diensten erwarten die Bürger außerdem eine einfache Bedienbarkeit sowie medienbruchfreie Angebote. 58 Prozent der Befragten in Deutschland möchten Dienste des digitalen Bürgerkontos gebündelt aus einer Hand erhalten und so wenig Aufwand wie möglich für das Ausfüllen von Formularen verwenden. Die Nutzung von Open-Government-Angeboten, beispielsweise der E-Partizipation, nimmt mit 27 Prozent leicht ab (2014: 29 Prozent). „Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2015 können keinen Verantwortlichen im deutschen E-Government zufrieden stellen“, kommentiert Cornelia Rogall-Grothe, Staatssekretärin im Bundesministerium des Innern und Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik. „Die Befragten der Studie zeigen deutlich auf, wo wir uns hinbewegen müssen. Wir brauchen eine bessere Auffindbarkeit der Angebote, mehr Transparenz in Sachen Datenschutz und Datensicherheit sowie mehr durchgehend elektronische Verwaltungsdienstleistungen.“ Mit dem Bundesprogramm Digitale Verwaltung 2020 leistet die Bundesregierung laut Rogall-Grothe hierfür ihren Beitrag. Dass E-Government in Deutschland als positiv besetzte Marke gestärkt und mit Kontinuität gepflegt werden muss, fordert Professor Helmut Krcmar vom ipima. „Die ständige Einführung neuer Begriffe ist dabei mehr schädlich als nützlich. Online-Transaktionen müssen einen sichtbaren Vorteil gegenüber der Papierversion bieten und mit einer gezielten und abgestimmten Kommunikation eingeführt werden.“ Laut Professor Krcmar ist außerdem die Zusammenarbeit und Abstimmung zwischen den verschiedenen Akteuren des E-Governments auf Bundes- und Länderebene dringend geboten, um die Unsicherheit und Skepsis hinsichtlich des Online-Angebots der Verwaltung in eine positive Erwartungshaltung zu wenden. Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21 fügt hinzu: „Die öffentliche Verwaltung ist mit ihren Diensten an alltäglichen und entscheidenden Momenten im Leben der Bürgerinnen und Bürger beteiligt. Damit der Staat nicht zur Bremse einer modernen Gesellschaft wird, ist die Modernisierung der Verwaltung ein erklärtes Ziel. Denn wirklich angekommen sind die onlinebasierten

Dienstleistungen bei den Adressaten in Deutschland noch nicht.“ Der eGovernment MONITOR liefert seit 2010 jährlich ein umfassendes Bild über die Nutzung und Akzeptanz von E-Government-Angeboten in Deutschland und vergleicht sie mit Österreich, der Schweiz und Schweden.

(ve)

eGovernment MONITOR 2015 (PDF, 2,1 MB)

Stichwörter: Panorama, Studie, Initiative D21, ipima, Cornelia Rogall-Grothe