eGovernment MONITOR 2016

Nutzung bleibt gering

[26.09.2016] Laut dem diesjährigen eGovernment MONITOR steigt zwar die E-Government-Nutzung in Deutschland, die Online-Ausweisfunktion sowie De-Mail bleiben aber unbeliebt. Ein weiteres Ergebnis: Der Bildungsgrad entscheidet über die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote.

Nicht einmal jeder zweite deutsche Onliner nutzt E-Government-Angebote. Das zeigt der eGovernment MONITOR 2016. Die Initiative D21 und das Institute for Public Information Management (ipima) haben die Ergebnisse der Studie am Freitag (23. September 2016) gemeinsam mit Staatssekretär und Bundes-CIO Klaus Vitt vorgestellt. Die von Kantar TNS – ehemals TNS Infratest – durchgeführte Untersuchung liefert seit dem Jahr 2010 jährlich ein umfassendes Lagebild zur Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Die Ergebnisse für Deutschland sind ernüchternd: 45 Prozent der Befragten besitzen laut der Studie kein De-Mail-Konto und möchten es auch künftig nicht beantragen, 35 Prozent kennen das Angebot nicht. Kaum jemand entscheide sich für die Aktivierung der Online-Ausweisfunktion und zur Anschaffung des zur Nutzung notwendigen Lesegeräts. Nur vier Prozent der Internet-Nutzer in Deutschland können den neuen Personalausweis (nPA) vollumfänglich nutzen. 16 Prozent der Befragten wurde von der Freischaltung durch Behördenmitarbeiter abgeraten. Bedenken der Befragten zu Datensicherheit und Datenschutz haben hingegen in allen drei Ländern nachgelassen. Sie erreichen den niedrigsten Stand seit Beginn der Erhebung. In Deutschland sinken sie mit 32 Prozentpunkten im Vergleich zum Jahr 2014 sogar um etwa die Hälfte (Österreich: minus 27 Prozentpunkte; Schweiz: minus 16 Prozentpunkte). Insgesamt zeigen die befragten Onliner laut dem aktuellen eGovernment MONITOR ein hohes Interesse an E-Government-Angeboten. Auch seien E-Government-Nutzer zufriedener als in den Jahren zuvor. Mit 62 Prozent erreicht der Wert in Deutschland wiederum den Höchststand seit Erhebung der Studie.

Bildung beeinflusst Nutzung

Zwar nutzen die befragten Deutschen E-Government-Angebote weit weniger als die Befragten der Vergleichsländer, zeigen aber einen hohen Nutzungsgrad: Wenn sie den digitalen Weg zur Verwaltung wählen, dann nutzen sie E-Government ebenso häufig wie Schweizer und Österreicher – im Schnitt 3,1 Mal im Jahr. Insgesamt sei die E-Government-Nutzung in Deutschland von 39 auf 45 Prozent gestiegen und stagniere im Langfristtrend. Einen deutlichen Unterschied im Nutzungsniveau mache die Bildung aus. Nutzer mit hoher Bildung erreichen hier 72 Prozent, Nutzer mit niedriger Bildung hingegen 41 Prozent. „Deutschland als Hochtechnologieland ist auf eine funktionierende Verwaltung angewiesen“, kommentierte Staatssekretär Klaus Vitt die Ergebnisse. „In Zeiten des technologischen Wandels ist die deutsche Verwaltung nur zukunftsfähig, wenn die Online-Angebote weiter ausgebaut werden. Wir haben bei der Digitalisierung zwar Fortschritte erzielt, aber insgesamt sind wir bei Weitem noch nicht da, wo wir eigentlich sein müssten. Nur wenn es uns gelingt, die Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung attraktiver und einfacher zugänglich zu machen, können und werden die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen ihre Verwaltungsanliegen digital erledigen.“ Der Bund plane daher gemeinsam mit den Ländern und Kommunen, die bestehenden Verwaltungsportale intelligent zu verknüpfen und mit digitalen Bürger- und Unternehmenskonten zu verbinden. „So finden die Nutzerinnen und Nutzer künftig mit wenigen Klicks alle für sie relevanten Informationen und können die gewünschte Dienstleistung bei Bedarf sofort in Anspruch nehmen.“ So direkt, einfach und schnell muss E- Government laut dem Bundes-CIO

sein. Laut Professor Helmut Krcmar vom ipima hat die Verwaltung in den vergangenen fünf Jahren einiges in die Wege geleitet, um die eigene Digitalisierung voranzubringen. „Als größte Nutzungsbarrieren erweisen sich noch immer die mangelnde Bekanntheit, eine mangelnde Durchgängigkeit sowie die undurchschaubare Angebotsstruktur – alles Barrieren, die die Verwaltung direkt beeinflussen kann“, erklärte Krcmar. Die Verwaltung habe es also in der Hand, die Bürger für sich zu begeistern. „Sie sind empfänglich für Neues und die Verwaltung tut gut daran, Experimente zu wagen, um die Potenziale der Digitalisierung voll auszuschöpfen“, so Krcmar weiter. So genannte Chatbots hat Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21, vorgeschlagen. Sie könnten die E-Government-Nutzer mit einfachen Dialogen durch die Formulare leiten.

(ve)

Stichwörter: Panorama, Studie, eGovernment MONITOR, Initiative D21, ipima, Klaus Vitt