

Nutzung geht zurück

[01.11.2017] In Deutschland ist nicht nur die Nutzung digitaler Verwaltungsservices gesunken, die Nutzer sind auch weniger zufrieden damit. Zu diesen Ergebnissen kommt der eGovernment MONITOR 2017.

Die E-Government-Nutzung ist in Deutschland im Jahr 2017 gesunken. Das ist ein Ergebnis des eGovernment-MONITOR 2017, den jetzt die Initiative D21 und das Institut fortiss vorgestellt haben. Durchgeführt wurde die Untersuchung vom Marktforschungsinstitut Kantar TNS. Laut der Studie ist die Nutzung digitaler Behördendienstleistungen um vier Prozentpunkte auf 41 Prozent gesunken. In Deutschland zeigt sich laut Initiative D21 somit im Langzeittrend seit 2012 eine Stagnation der E-Government-Nutzung. Höher liegt sie laut der Untersuchung in Österreich (74 Prozent) und der Schweiz (61 Prozent). 54 Prozent der Nutzenden in Deutschland seien mit den vorhandenen digitalen Angeboten zufrieden. 2016 waren es noch 62 Prozent. Laut der Untersuchung wird die Zufriedenheit weiterhin dadurch gedrückt, dass die Angebote den potenziellen Nutzern nicht bekannt sind, zusätzliche Hardware beschafft werden muss (jeweils 48 Prozent) oder eine Abwicklung im Internet nicht möglich ist (47 Prozent). Zudem seien in diesem Jahr die Datensicherheitsbedenken gestiegen, wobei jüngere Befragte grundsätzlich offener seien, Daten zur Verfügung zu stellen. Datenschutzbedenken bremsen die Nutzung von E-Government-Angeboten ebenfalls aus und stehen auch der Aufgeschlossenheit gegenüber dem Once-Only-Prinzip im Weg. Dabei sieht ein Drittel der Befragten es als Teil einer modernen Behördendienstleistung, dass Daten durch den Staat einmalig erfasst und innerhalb der nationalen Behörden unter Einhaltung aller Datenschutzrichtlinien weitergeleitet werden. Die Befragten würden es etwa besonders begrüßen, wenn sie Kindergeld erhalten würden, ohne einen extra Antrag dafür stellen zu müssen oder wenn Daten automatisch bei allen Ämtern geändert würden. Eine EU-weite Datenweitergabe oder einen Austausch mit außerstaatlichen Instanzen hingegen, findet nur einer von zehn Befragten modern.

Eine Antwort auf Anfragen seitens der Behörden innerhalb von ein bis drei Tagen wird in Deutschland von 67 Prozent, in Österreich von 77 Prozent und in der Schweiz von 74 Prozent der Befragten als modern betrachtet. Auch spare eine moderne Behörde den Bürgern Zeit, etwa durch die Online-Terminvergabe und den Wegfall von Wartezeiten auf dem Amt. Eine zentrale Anlaufstelle im Internet, etwa ein zentrales Portal für Anliegen sowie die Möglichkeit einer Statusabfrage gelten ebenfalls als zeitgemäß. Dabei spielen die Internet-Seiten bei der Suche nach Bürgerinformationsdiensten mittlerweile eine fast ebenso große Rolle wie Suchmaschinen. Auf den Websites werden die Nutzer auch am ehesten auf die einzelnen digitalen Angebote einer Verwaltung aufmerksam. Hauptgründe für die künftige vermehrte Nutzung digitaler Verwaltungsdienste bleiben laut der eGovernment MONITOR die Zeit- und Kostenersparnis. Diese wird auf eine schnellere Verarbeitung (56 Prozent), geringere Gebühren im Vergleich zum Vor-Ort-Service (51 Prozent) oder die Möglichkeit, den aktuellen Status online abfragen zu können (47 Prozent) zurückgeführt.

Anreize für den digitalen Pfad

Keine Fortschritte konnten laut eGovernment MONITOR 2017 bei der Nutzung und Nutzungsfähigkeit des neuen Personalausweises erzielt werden. Seine Nutzung gehe weiterhin nur schleppend voran. Lediglich fünf Prozent können den Ausweis vollumfänglich nutzen. 2016 waren es vier Prozent. 58 Prozent der Befragten geben an, die eID-Funktion trotz Freischaltung noch nie genutzt zu haben. Gründe dafür sind

Bedenken bei Datenschutz und -sicherheit (59 Prozent), die Vermeidung von Folgekosten, welche etwa durch die Anschaffung des notwendigen Kartenlesegeräts entstehen würden (59 Prozent), ein unzureichender Nutzen (53 Prozent) sowie mangelnde Durchgängigkeit, also keine vollständige Abwicklung der Angebote via Internet (47 Prozent). „In einer digitalisierten Welt, in der sich alles unkompliziert online erledigen lässt, hält die deutsche Verwaltung nicht Schritt, daher sinkt die Zufriedenheit der Befragten auch so auffallend“, schlussfolgert Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21. „Es fehlt an Anreizsystemen, zum Beispiel über Gebühren- oder Zeitersparnis, um der Bevölkerung den digitalen Weg schmackhaft zu machen. Erst wenn für die Bürgerinnen und Bürger ein echter Mehrwert entsteht, werden die Dienste auch akzeptiert. Dann steigt auch die Nutzung.“

Staatssekretär und Bundes-CIO Klaus Vitt merkt mit Blick auf die Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2017 an, dass in den vergangenen Jahren zwar viele Anstrengungen zur Verwaltungsmodernisierung unternommen wurden, dies allerdings nicht flächendeckend und auch nicht konsequent genug vorstatten gegangen sei. Einen wesentlichen Schwerpunkt, die Barrieren für E-Government abzubauen, sei der geplante Verbund der Verwaltungsportale. „Damit werden die großen Barrieren, dass Online-Angebote nicht ausreichend bekannt sind und die Strukturen als undurchsichtig bewertet werden, an Bedeutung verlieren.“ Auch das Nutzerkonto werde den Bürgern die sichere Identifizierung für Verwaltungdienstleistungen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene erleichtern. Um dies ebenso wie die einmalige Datenangabe zu ermöglichen, sieht Vitt allerdings noch erheblichen Handlungsbedarf bei der Modernisierung und Vernetzung von Registern auf allen Verwaltungsebenen in Deutschland.

(ve)

[Der eGovernment MONITOR 2017 zum Download \(PDF, 1,7MB\)](#)

Stichwörter: Politik, eGovernment MONITOR 2017