

# Potenziale bleiben ungenutzt

**[07.11.2018] Trotz sinkender Barrieren ist in Deutschland, Österreich und der Schweiz die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote in den vergangenen zwölf Monaten zurückgegangen. Zu diesem Ergebnis kommt der eGovernment MONITOR 2018.**

Die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote ist weiterhin rückläufig. Das ist ein Ergebnis des eGovernment MONITOR 2018. Gestern (6. November 2018) haben ihn die Initiative D21 und fortiss, das Forschungsinstitut des Freistaats Bayern für softwareintensive Systeme und Services, gemeinsam mit Bundes-CIO und Schirmherr Klaus Vitt, Staatssekretär im Bundesinnenministerium, vorgestellt. Seit dem Jahr 2012 führt Kantar TNS die Studie durch und liefert damit ein jährliches Bild zu Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote in Deutschland, Österreich und der Schweiz. 1.077 Interviews wurden laut Initiative D21 für den aktuellen eGovernment MONITOR in Deutschland, 1.032 in Österreich und 1.085 in der Schweiz durchgeführt. In Deutschland nutzten demnach in den vergangenen zwölf Monaten 40 Prozent der Onliner mindestens einmal E-Government-Angebote. Das ist ein Prozentpunkt weniger als im Vorjahr ([wir berichteten](#)), 2012 waren es noch 45 Prozent ([wir berichteten](#)). In der Schweiz nimmt die Nutzung mit 55 von 61 Prozent im Jahr 2017 noch deutlicher ab, in Österreich stagniert sie bei 74 Prozent. In der Befragung zeigt sich außerdem, dass die Bürger häufig genutzte Dienste zunehmend zu Hause über mobile Endgeräte abrufen.

### **Gefragt, aber nicht in Anspruch genommen**

Insbesondere für Deutschland zeichnet sich in der Studie eine dauerhafte Diskrepanz bei der Nutzung digitaler Verwaltungsservices ab. So kennen zwar viele Onliner die Möglichkeit zur digitalen Abwicklung von Verwaltungsdiensten und bekunden ihr Interesse daran. Die tatsächliche Nutzung liege jedoch deutlich darunter. Könnten sich die Befragten aussuchen, auf welchem Weg sie ihre Behördengänge abwickeln, stehen entgegen der momentanen Praxis in allen Vergleichsländern das Internet oder Online-Formulare an erster Stelle, knapp vor dem persönlichen Behördengang. Vor allem Standardanliegen möchten die Bürger über das Internet erledigen. Bei beratungsintensiven Leistungen dagegen wünscht sich ein Großteil nach wie vor einen persönlichen Kontakt. „Der eGovernment MONITOR belegt die grundsätzliche Bereitschaft der Bürgerinnen und Bürger, digitale Verwaltungsangebote als Ergänzung zum gewohnten Behördenkontakt zu nutzen“, kommentiert Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21. „Die geringe tatsächliche Nutzung zeigt allerdings, dass die bestehenden Angebote nicht ausreichen. Die staatlichen Online-Angebote halten nicht Schritt mit den aus dem privaten Umfeld bekannten Diensten und Erwartungen an Bedienbarkeit und Nutzerfreundlichkeit. Hier sind Politik und Verwaltung gefordert, den Menschen einen echten Mehrwert zu liefern.“

### **Zufriedenheit steigt, Hindernisse bleiben**

Die Zufriedenheit mit den E-Government-Nutzungen ist im Vergleich zum Vorjahr gestiegen, in Deutschland und Österreich stärker als in der Schweiz. In der Langzeitentwicklung zeigt sich laut Initiative D21 aber tendenziell ein rückläufiger Trend. So nimmt sie in Österreich seit 2012 mit sieben Prozentpunkten deutlich ab, in der Schweiz nur leicht mit zwei Prozent, während sie in Deutschland mit einem Prozentpunkt minimal ansteigt.

Insgesamt kann die Zufriedenheit in Deutschland zu keinem Zeitpunkt mit dem Niveau der beiden Nachbarländer mithalten. Dazu Bundes-CIO Klaus Vitt: „Der Ausbau der digitalen Verwaltungsangebote in Deutschland verlief langsam in der Vergangenheit. Bund, Länder und Kommunen müssen hier besser werden. Mit dem Onlinezugangsgesetz hat die Digitalisierung der Verwaltung jedoch auf allen föderalen Ebenen stark an Fahrt aufgenommen. Mittelfristig werden die Vorteile digitaler Verwaltungsangebote für Bürgerinnen und Bürger deutlicher erlebbar sein. Ich bin zuversichtlich, dass in den kommenden Jahren flächendeckend überzeugende, an den Bedarfen der Nutzer orientierte Verwaltungsleistungen angeboten werden. Diese Verbesserungen werden wir dann auch in den Studienergebnissen sehen können.“

Die Hauptgründe für die geringe Nutzung der digitalen Services bleiben laut dem aktuellen eGovernment MONITOR bestehen. Am häufigsten scheidet sie demnach an der mangelnden Bekanntheit der Online-Angebote, wobei sie mittlerweile jeder zweite Onliner kenne. Auch die fehlende Verfügbarkeit der benötigten Services sowie die mangelnde Durchgängigkeit verhindern eine intensivere Nutzung. Nahezu alle betrachteten Nutzungsbarrieren haben aber im Vergleich zum Vorjahr abgenommen.

In allen drei Vergleichsländern zeigen sich die Befragten skeptisch gegenüber einem Nutzerkonto für die Bürger. Je persönlicher und sensibler die Dokumente sind, desto geringer ist die Bereitschaft, diese zu hinterlegen. Bei der Speicherung privater Dokumente würde sich weniger als jeder Dritte wohlfühlen. Von der Ausgestaltung des Nutzerkontos haben die Bürger überdies klare Vorstellungen. Wichtigste Funktion ist demnach die Transparenz. Sechs von zehn Onlinern wünschen sich, jederzeit sehen zu können, welche Behörde wann auf welche Dokumente zugegriffen hat. Knapp die Hälfte möchte den einzelnen Behörden unterschiedliche Zugriffsrechte einräumen. Auch eine automatische Benachrichtigung bei Fristen, ablaufenden Dokumenten oder neuen Behördendiensten per E-Mail ist für die Bürger attraktiv.

### **Premiere der Citizen Journey**

Erstmals wurden im eGovernment MONITOR die Abläufe kompletter Behördengänge untersucht. Es wird dabei der Weg über verschiedene Kanäle nachgezeichnet, den die Bürger bei Behördenkontakten zurücklegen – vom Erstkontakt zur Informationsbeschaffung über eine eventuelle Beratung bis hin zum Abschluss. Die so genannte Citizen Journey soll die Bewegung zwischen den Kanälen illustrieren. Dabei wird deutlich, dass der persönliche Kontakt insbesondere in Deutschland nach wie vor von enormer Bedeutung ist. Zwar erfolgt der Erstkontakt laut der Untersuchung teilweise über Online-Kanäle. Beratung und Abschluss sind aber meist mit dem persönlichen Gang zur Behörde verbunden. Deutschland gelinge es demnach oft nicht, den Bürgern die Erledigung ihres Anliegens komplett digital zu ermöglichen. Eine positive Einstellung haben die Befragten digitalen Assistenten gegenüber, wie Ausfüllhilfen, Bots, Algorithmen oder intelligenten Systemen. Rund 80 Prozent können sich in den Ländern jeweils vorstellen, solche Assistenten zur Abwicklung von Behördengängen oder zur Themensuche auf den Behörden-Websites zu nutzen. Zustimmung erhalten laut dem eGovernment MONITOR 2018 insbesondere automatische Korrekturhilfen beim Ausfüllen von Dokumenten. Geht es allerdings um automatisierte Prozesse oder autonome Entscheidungen durch die digitalen Assistenten, sinkt die Zustimmung auf ein Drittel. Hier muss laut Professor Helmut Krömer, Sprecher des wissenschaftlichen Direktoriums von fortiss, stärker aufgeklärt werden, um unbegründete Ängste zu nehmen.

Dass sich staatliche digitale Identifikationswege – die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises in Deutschland, die Handy-Signatur oder Bürgerkartenfunktion in Österreich oder die SuisseID – nur schwer durchsetzen können, ist ein weiteres Ergebnis der Studie. Am besten sei das österreichische Identifikationsverfahren etabliert. 37 Prozent können es nutzen. Über eine SuisseID verfügen nach einem deutlichen Anstieg um 12 Prozentpunkte im vergangenen Jahr aktuell 23 Prozent der Onliner. Die eID-Funktion des deutschen Personalausweises haben 22 Prozent freigeschaltet. Laut der Befragung würden sich die Bürger lieber mittels Benutzername und Passwort oder aber per PIN/TAN-Verfahren digital

ausweisen.

(ve)

Stichwörter: Politik, eGovernment MONITOR 2018, Initiative D21, fortiss