Studie

Fünf Nutzertypen für E-Government

[16.10.2012] Im Rahmen der Studie eGovernment MONITOR 2012 haben die Herausgeber Initiative D21 und ipima erstmals eine Nutzertypologie für E-Government aufgestellt und zudem die Einstellung zu Mobile Government abgefragt.

In der Studie eGovernment MONITOR 2012 unterscheiden Initiative D21 und das Institute for Public Information Management (ipima) erstmals fünf Nutzertypen hinsichtlich ihres Interesses an E-Government sowie ihrer Einstellung zum Internet. Demnach sind Digitale E-Government-Pragmatiker (24 Prozent der Befragten) von den Vorteilen der Online-Bürgerdienste überzeugt; zehn Prozent von ihnen nutzen zudem bereits mobile Angebote der Verwaltung, 35 Prozent planen dies. Mobile E-Government-Pragmatiker nutzen bereits zu 85 Prozent E-Government-Services und zu 19 Prozent mobile Verwaltungsangebote. Bei den Prädigitalen E-Government-Desinteressierten nehmen dagegen nur zehn Prozent E-Government- und vier Prozent Mobile-Government-Angebote in Anspruch. Das Desinteresse an der Nutzung von elektronischen Verwaltungsservices ist laut der Studie auf eine geringe Nutzenerwartung zurückzuführen. Als weitere Nutzertypen identifiziert die Studie die Digitalen E-Government-Skeptiker und die Digitalen E-Government-Unkundigen. In beiden Gruppen werden mobile Verwaltungsapplikationen bislang wenig genutzt, allerdings besteht vor allem bei den Unkundigen großes Interesse, dies künftig zu tun. Wichtigste Hindernisse für eine intensivere Nutzung seien die mangelnde Durchgängigkeit von Angeboten sowie eine unzureichende Hilfestellung, so die Herausgeber der Studie. Und 60 Prozent der Gruppe sehen nicht nur den PC, sondern auch mobile Endgeräte als zunehmend wichtig für E-Government an. „Die Ergebnisse der Typisierung zeigen deutlich: Die Menschen haben Interesse an mobilen Bürgerdiensten, sie sehen die Vorteile für sich und sind grundsätzlich bereit, E-Government zu nutzen“, sagt Alfred Zapp, Vizepräsident der Initiative D21. „Jetzt liegt es an Verwaltung und Politik, die Bürger abzuholen und die E-Government-Dienstleistungen einfach, nutzerfreundlich und verlässlich verfügbar zu machen.“ Wie die Initiative D21 und ipima weiter mitteilen, wurden im Rahmen der Studie eGovernment MONITOR in einer von TNS Infratest durchgeführten Online-Befragung jeweils 1.000 Interviews in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Großbritannien und Nordirland durchgeführt. Die Befragten haben zur allgemeinen Internet-Nutzung, zur Internet-Vermeidung und zum persönlichen Sicherheitsempfinden Auskunft gegeben. Darüber hinaus sind Fragen zu Kenntnis, Nutzung und zu Mobile Government gestellt worden. Bereits Ende Juli 2012 haben die Herausgeber eine Nutzertypologie im Bereich E-Partizipation präsentiert.

(ve)

Stichwörter: E-Partizipation, eGovernment MONITOR 2012, Institute for Public Information Management (ipima), Initiative D21, Studie, Mobile Government