

Zufriedenheit mit E-Government sinkt

[29.11.2013] Die Zahl der Nutzer, welche Online-Services der Verwaltung in Anspruch genommen haben, ist im vergangenen Jahr gesunken. Darüber hinaus ist auch die Zufriedenheit mit den angebotenen E-Government-Diensten zurückgegangen. Das zeigt der aktuelle eGovernment Monitor 2013.

Die Ergebnisse ihres aktuellen eGovernment Monitors haben die Initiative D21 und das Forschungsinstitut ipima vorgestellt. Im Rahmen der von TNS Infratest durchgeführten Studie wurden zum vierten Mal in Folge Nutzung und Akzeptanz elektronischer Bürgerdienste in Deutschland, Österreich, der Schweiz, den USA, Großbritannien und Schweden untersucht. Der Studie zufolge nutzen 2013 in Deutschland lediglich 36 Prozent der Onliner ab 18 Jahren E-Government-Dienste. Gegenüber dem Vorjahr sind dies neun Prozentpunkte weniger. Zudem sind nur 17 Prozent der Nutzer aktuell „äußerst zufrieden“ mit dem Online-Angebot ihrer Stadt – auch hier ist im Vergleich zum Vorjahr ein deutlicher Rückgang um 15 Prozentpunkte zu verzeichnen. Gestiegen ist hingegen die Angst vor Datendiebstahl: in der Schweiz um 38 Prozentpunkte, in Großbritannien um 59 Prozentpunkte. In Deutschland befürchten laut eGovernment Monitor aktuell 61 Prozent der Befragten den Diebstahl ihrer Daten – das ist ein Plus von 57 Prozentpunkten. Zudem haben 67 Prozent der deutschen Nutzer Angst vor mangelnder Sicherheit bei der Datenübertragung. Länderübergreifend legen Nutzer von E-Government-Services großen Wert auf zuverlässige Systeme, Schutz und Sicherheit ihrer Daten, einfach zu bedienende Online-Plattformen sowie ein vollständiges Informationsangebot. Mobile Government konnte sich nach Angaben der Initiative D21 bislang in keinem der befragten Länder durchsetzen: Die Zahl der Nutzer sei mit je 21 Prozent in der Schweiz und in Schweden am höchsten, Schlusslichter seien Deutschland und die USA mit jeweils fünf Prozent.

„2012 nahm die Nutzung von E-Government-Angeboten noch in allen Ländern zu. Die aktuellen Ergebnisse zeigen hingegen, dass das Interesse und die Nutzung derzeit abnehmen. Mehr noch, wir stellen einen deutlichen Vertrauensverlust in die Sicherheit staatlicher elektronischer Verwaltungsdienste fest“, sagt Robert A. Wieland, Vizepräsident der Initiative D21 und Geschäftsführer von TNS Infratest. „Als Initiative D21 appellieren wir an Politik und Verwaltung, diese alarmierenden Zeichen ernst zu nehmen und zeitnah Maßnahmen zu ergreifen, die dem Vertrauensverlust entgegenwirken.“ Zur sinkenden Zufriedenheit der Nutzer mit E-Government erklärte Petra Wolf, Executive Director bei ipima: „Die Ansprüche an Services, welche die Behörden ihren Kunden online und mobil zur Verfügung stellen, sind deutlich gestiegen. Die Menschen erwarten offenbar ein vergleichbares Niveau an Nutzerfreundlichkeit, Sicherheit und Gestaltung wie sie es von nichtstaatlichen Angeboten gewöhnt sind. Diesen Bedürfnissen konnte kein Befragungsland hinreichend entsprechen.“

Wie die Initiative D21 weiter mitteilt, konnten auch bestehende Nutzungsbarrieren im Vergleich zu den Vorjahreswerten nicht weiter abgebaut werden. Diese seien im Gegenteil in allen Ländern noch größer geworden. Vor allem mangelnde Durchgängigkeit und undurchschaubare Strukturen behördlicher Online-Angebote würden für die Befragten entscheidende Hindernisse bei der Nutzung von elektronischen Verwaltungsdiensten darstellen. Der diesjährige eGovernment Monitor zeige die Kluft zwischen den wachsenden Ansprüchen der Bürger an die Weiterentwicklung von E-Government-Plattformen sowie dem Status quo verfügbarer Services auf.

Stichwörter: Panorama, Studie, Initiative D21, ipima, TNS Infratest