

eGovernment MONITOR 2017

Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote –
Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich

EGOVMON



SCHIRMHERR



FACHLICHER PREMIUM
PARTNER



PREMIUM PARTNER

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat



CLASSIC PARTNER

DIGITALES  ÖSTERREICH

egovernment
schweiz-suisse-svizzera



KANTAR TNS*i*

PARTNER

UNTERSTÜTZER



INHALT



VORWORTE	4
STUDIENSTECKBRIEF	7
ZENTRALE ERGEBNISSE	8
NUTZUNG E-GOVERNMENT	10
ZUFRIEDENHEIT, NUTZUNGSBARRIEREN UND DATENSCHUTZ	14
INFORMATIONSWEGE	20
ZUKUNFTS-SZENARIEN	26
MODERNE BEHÖRDE	32
IDENTIFIKATIONSMÖGLICHKEITEN	38
IMPRESSUM	46

VORWORT

Hannes Schwaderer

Präsident der Initiative D21,
Mitglied der Geschäftsleitung der Intel
Deutschland GmbH



Digitale Verwaltung endlich groß denken

Die Europäische Union hat sich in Sachen Digitalisierung viel vorgenommen. Digitale Verwaltungsdienste, die die Erleichterung des täglichen Lebens fördern, werden zunehmend auch zum Gradmesser und Treiber für Deutschland. So sieht der E-Government Aktionsplan der EU das Prinzip "standardmäßig digital" ("digital first") vor. Öffentliche Verwaltungen sollen ihre Dienstleistungen vorzugsweise – nicht ausschließlich – digital erbringen. Ebenfalls sinnvoll ist das sogenannte "Once-Only"-Prinzip, nach dem Daten ausschließlich einmalig an die Behörden übermittelt und dann mehrfach verwendet werden sollen.

Das große Ziel von E-Government ist es also, den Umgang mit den Behörden schneller, effizienter, bequemer, transparenter und kostengünstiger zu machen. Dies dürfte auch die deutsche Politik als Ziel unterschreiben und es deckt sich mit vielen Aspekten, die die Bürgerinnen und Bürger im Zusammenhang mit einer "modernen Behörde" genannt haben. Dass wir hier noch immer viel Aufholbedarf haben, zeigt sich leider auch in diesem Jahr in den Zahlen für Deutschland im Vergleich zu Österreich und der Schweiz. Nicht nur die Nutzung sinkt, auch die Zufriedenheit lässt in diesem Jahr merklich nach. Seit Erhebung der Studie sehen wir keine Verbesserung im Langzeittrend.

Dabei wäre E-Government eine wichtige Entlastung, da uns die öffentliche Verwaltung in fast allen Belangen des Alltags betrifft. Doch besonders mit dem Blick auf die sinkende Zufriedenheit zeigt sich: Die digitalen Angebote des Staates

hinken hinter den sich weiterentwickelnden Nutzererwartungen her. Interessant ist hier die sozio-demografische Nutzung, denn diese zeigt, dass die gängige Annahme, E-Government-Dienste würden nur von der entsprechenden Zielgruppe genutzt werden, falsch ist. Es gibt offensichtlich eine digitale Hilfsbereitschaft über die Generationen: Eltern beantragen BAföG für ihre Kinder und Berufstätige beantragen Rente für ihre Eltern.

Für eine wirkliche Unterstützung – gerade für Familien – muss daher doch Anspruch die ineinandergreifende und effiziente Digitalisierung der alltäglichen Kontakte zwischen Verwaltung, Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen in einer Lebenslage sein, d.h. konsequent aus Sicht des Bürgers und der Bürgerin gedacht. In einer Zeit, in der wir alles einfach und schnell online erledigen können – und auch erledigen wollen, ist unsere Verwaltung zur Bremse im System geworden. Deutschland spielt in vielen Bereichen der EU bereits eine starke Rolle. Nun ist es an der Zeit, dass unser Anspruch ist, auch in Digitalisierungsfragen den Spielfeldrand zu verlassen und das Spiel aktiv mitzugestalten.

Hannes Schwaderer

VORWORT



Prof. Dr. Helmut Krcmar

fortiss GmbH,
Sprecher des Direktoriums

Aspekte einer modernen Behörde aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger

Um den grenzüberschreitenden Austausch der Behörden ihrer Mitgliedstaaten zu unterstützen, sieht die EU eine zentrale Daten-Schnittstelle vor. Bürgerinnen und Bürger sollen im Sinne des "Once-Only"-Prinzips ihre Daten nur noch einmal in einer Behörde ihres jeweiligen Mitgliedstaates angeben. Wir haben dies zum Anlass genommen und die Bürgerinnen und Bürger in diesem Jahr nach ihren Einstellungen zum behördlichen Datenaustausch befragt: Lediglich 12 Prozent der deutschen Onliner erachten die grenzüberschreitende Weitergabe einer neuen Adresse nach einem Umzug in Europa als positiv. Und nur 14 Prozent brachten den Aspekt, wonach der Staat ihre Daten nur ein einziges Mal erfasst und alle notwendigen Daten künftig von allen europäischen Behörden wiederverwendet werden können, mit einer modernen Behörde in Verbindung. Um als modern verstanden zu werden, muss eine Behörde aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger offenbar andere Eigenschaften besitzen.

Besonders wichtig scheint den deutschen Onlinern die schnelle Reaktion auf Anfragen zu sein, die je nach Anliegen innerhalb von ein bis drei Tagen erfolgen soll. Auf den Rängen zwei und drei folgen die Möglichkeit einer Online-Terminvergabe und dadurch die Vermeidung von Wartezeiten auf dem Amt sowie die Existenz einer einzigen Anlaufstelle im Internet, beispielsweise im Sinne eines zentralen Portals. Weit abgeschlagen sind die Kommunikation mit Behörden via Textnachrichten und der staatliche Abruf notwendiger Informationen bei nichtstaatlichen Informationen.

Die in diesem Jahr erneut abnehmende Zahl der E-Government-Nutzenden in Deutschland um vier Prozentpunkte mahnt dazu, sich noch vertiefter mit der Frage auseinanderzusetzen, welche Gründe einer Nutzung von E-Government entgegenstehen, aber auch welche Maßnahmen für ein positives Nutzungserlebnis und die Zufriedenheit der Nutzenden entscheidend und förderlich sind.

Der eGovernment MONITOR stellt in Deutschland einen bedeutenden Feedbackkanal für die Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote aus Bürgersicht dar, der zugleich den Anspruch auf Repräsentativität und eine auf Dauer ausgelegten Untersuchung erhebt. Die Ergebnisse unserer Befragung zielen darauf ab, ein detaillierteres Bild und besseres Verständnis von den Bedürfnissen und Erwartungen der Bürgerinnen und Bürger zu gewinnen. Auf diesem Wege geben wir ihnen eine Stimme. Es obliegt nun Politik und Verwaltung, dem auch Gehör zu schenken.

Ich wünsche Ihnen eine spannende Lektüre!

Helmut Krcmar

GRUSSWORT

Klaus Vitt

Beauftragter der Bundesregierung
für Informationstechnik und Staatssekretär
im Bundesministerium des Innern



Verbund der Verwaltungsportale und Nutzerkonto konsequent umsetzen

Die öffentliche Verwaltung begegnet Bürgerinnen, Bürgern und Unternehmen alltäglich: Von A wie Abfall, K wie Kitaplätze, S wie Selbstständigkeit und Z wie Zoll. Unser Anspruch als Verwaltung muss daher sein, dass staatliche Aufgaben so effizient und bürgerfreundlich wie möglich erfüllt werden.

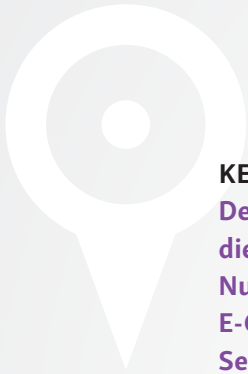
In den letzten Jahren sind viele Anstrengungen zur Modernisierung der Verwaltung unternommen worden, aber nicht flächendeckend und nicht konsequent genug. Das bestätigen auch die diesjährigen Zahlen des eGovernment MONITOR zur Akzeptanz und Nutzung von digitalen Behördenleistungen. Im Vergleich zum Vorjahr lässt sich sogar ein leichter Rückgang der Nutzung feststellen. Die Barrieren für E-Government werden offensichtlich zu schleppend abgebaut. Das wollen wir ändern.

Ein wesentlicher Schwerpunkt ist der Verbund der Verwaltungsportale von Bund, Ländern und Kommunen. Die rechtliche Grundlage bildet das Onlinezugangsgesetz. Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen können künftig die digitalen Verwaltungsdienstleistungen auf allen staatlichen Ebenen schnell, einfach und sicher in Anspruch nehmen, unabhängig davon, auf welchem Verwaltungsportal sie einsteigen. Damit werden die großen Barrieren, dass Online-Angebote nicht ausreichend bekannt sind und die Strukturen als undurchsichtig bewertet werden, an Bedeutung verlieren.

Zur Verwaltung ihrer Kerndaten können Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen künftig ein Nutzerkonto verwenden, das ihnen auch die sichere Identifizierung für alle digitalen Verwaltungsleistungen auf Bundes-, Landes- und Kommunalebene ermöglicht. Außerdem sollen wichtige Angaben nur noch einmal gegenüber dem Staat gemacht werden. Das Ausfüllen vieler Formulare wird entfallen, weil die Informationen den Behörden elektronisch zugänglich sind. Um gerade diesen letzten Punkt zu ermöglichen, sehe ich jedoch noch einen erheblichen Handlungsbedarf bei der Modernisierung und Vernetzung von Registern – und zwar auf allen Verwaltungsebenen in Deutschland.

Mit dem Portalverbund, dem Digitalisierungsprogramm und der konsequenten Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes werden wir die in der vorliegenden Studie ausgemachten Hauptanforderungen der Bürgerinnen und Bürger an E-Government-Angebote erfüllen. Wir gestalten die öffentliche Verwaltung in Bund, Ländern und Kommunen bürger- und anwenderfreundlich. Das spart Zeit und Geld und ermöglicht zusätzliche Wertschöpfung. Denn, je nutzerfreundlicher die Verwaltung ist, desto leistungsfähiger kann sie auf gesellschaftliche Veränderung reagieren und diese aktiv mitgestalten.

Klaus Vitt



STUDIENSTECKBRIEF

KERN DER STUDIE:

Der eGovernment MONITOR liefert seit 2011 jährlich ein umfassendes Bild über die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland. Dazu gehören neben Nutzung, Zufriedenheit, Treibern und Barrieren auch die Evaluierung verschiedener E-Government-Möglichkeiten sowie die Einstellung der Bürgerinnen und Bürger. Seit 2012 werden Österreich und die Schweiz als Vergleichsländer herangezogen.

FRAGEBOGEN: Um spezifischere Aussagen treffen zu können und aktuellen Entwicklungen und Diskussionen gerecht zu werden, wird der Fragebogen jährlich im Partnerkreis überarbeitet und angepasst. Aus diesem Grund sind an manchen Stellen Vergleiche der Werte mit den Vorjahresergebnissen nicht oder nur eingeschränkt möglich. Betreffende Stellen sind in der Publikation entsprechend gekennzeichnet.

AUSWAHL INTERVIEWS: Durchführung von 1.000 Interviews in Deutschland (DE) sowie 1.003 Interviews in Österreich (AT) und 1.013 in der Schweiz (CH).

GRUNDGESAMTHEIT: Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich und der Schweiz ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen.

AUSWAHL: Online-Panel; Daten gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formale Bildung).

REPRÄSENTATIVE ERHEBUNG: Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar.

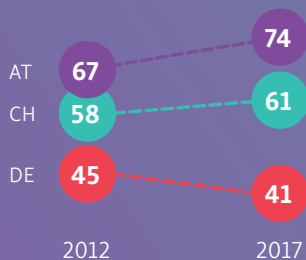
ERHEBUNGSMETHODE: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview (CAWI), KW 28 bis KW 30 2017).

DEFINITION E-GOVERNMENT: Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Kommune, Stadt, Landkreis, Bundesland etc.), die über das Internet genutzt werden können, wie z.B. elektronische Steuererklärung (ELSTER) Informationen zu Zuständigkeiten von Ämtern, Kita-Finder, Abmeldung eines Fahrzeugs oder Müllkalender.

DARSTELLUNG PROZENTWERTE: Die Summe einzelner Prozentwerte kann aufgrund von Rundungen von 100 Prozent abweichen.

ZENTRALE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

E-GOVERNMENT-NUTZUNG IN DEUTSCHLAND KOMMT NICHT VORAN

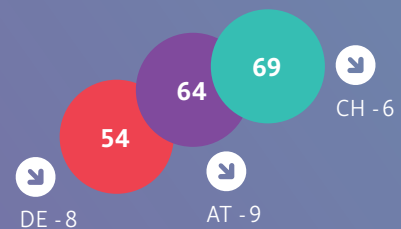


HAUPTBARRIEREN FÜR DIE NUTZUNG VON E-GOVERNMENT BLEIBEN BESTEHEN



ZUFRIEDENHEIT MIT E-GOVERNMENT- ANGEBOTEN NIMMT AB

Gerade einmal die Hälfte der Nutzenden ist in Deutschland mit den vorhandenen digitalen Verwaltungsangeboten zufrieden, Tendenz fallend. Auch in Österreich und der Schweiz ist die Zufriedenheit rückläufig.



GRÜNDE FÜR KÜNFTIGE VERMEHRTE NUTZUNG: ZEIT- UND KOSTENERSPARNIS BLEIBEN AM WICHTIGSTEN

Schnellere
Bearbeitung



Geringere
Gebühr



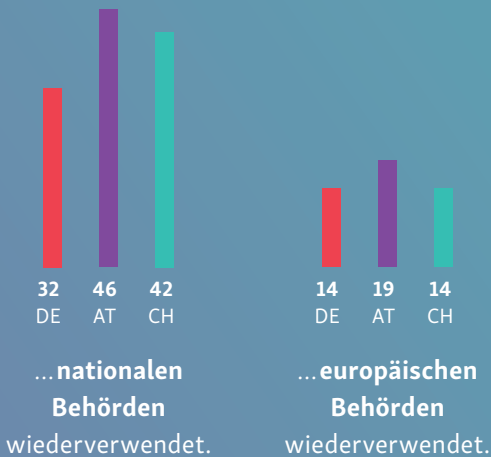
Aktuellen Status
online abfragen



Nur ein konkreter Mehrwert kann die Befragten zu einer vermehrten Nutzung von E-Government motivieren. Dieser ist für die meisten Befragten mit einer Zeit- oder Gebührenersparnis verbunden. Aber auch die Möglichkeit, online den aktuellen Status der Bearbeitung abzufragen, wird als Mehrwert empfunden.

DATENWEITERGABE INNERHALB DER BEHÖRDEN ("ONCE-ONLY"-PRINZIP) FÜR EIN DRITTEL TEIL EINER MODERNEN BEHÖRDE

Der Staat erfasst meine Daten nur ein einziges Mal und alle notwendigen Daten werden künftig von allen...



Der Staat ruft auch alle notwendigen Informationen bei...



Einer automatischen Datenweitergabe innerhalb der Behörden („Once-Only“-Prinzip) gegenüber bestehen noch Vorbehalte, dennoch sehen bereits ein Drittel der Befragten in Deutschland und knapp die Hälfte der Befragten aus Österreich sie als Teil einer modernen Behörde. Eine EU-weite Datenweitergabe oder einen Austausch mit außerstaatlichen Instanzen findet nur einer von zehn Befragten modern.



WEITERE TRENDS



In Deutschland haben **Datenschutzbedenken** gegenüber dem Vorjahr wieder zugenommen, sie stehen einer häufigeren Nutzung von E-Government-Angeboten und einer **größeren Aufgeschlossenheit gegenüber dem "Once-Only"-Prinzip** tendenziell im Weg.



Die **Internetseiten der Verwaltung** spielen mittlerweile bei der **Suche nach Bürgerinformationsdiensten** eine **fast ebenso große Rolle wie Suchmaschinen**. Hier werden die Onliner auch am ehesten auf die einzelnen Angebote aufmerksam.



Grundsätzlich erwarten die Onliner in allen drei Ländern ein **hohes Sicherheitsniveau**, wenn es um die Legitimierung bei bestimmten Diensten im Internet geht, wobei Österreicher hier die höchsten Anforderungen haben. Dabei ist das **Sicherheitsbedürfnis umso stärker** ausgeprägt, **je sensibler die betroffenen Daten** sind.



Eine moderne Behörde stellen sich die Onliner **flexibler und schneller** vor, mit **durchgängig digitalen Prozessen** und einer **zentralen Anlaufstelle** im Internet.



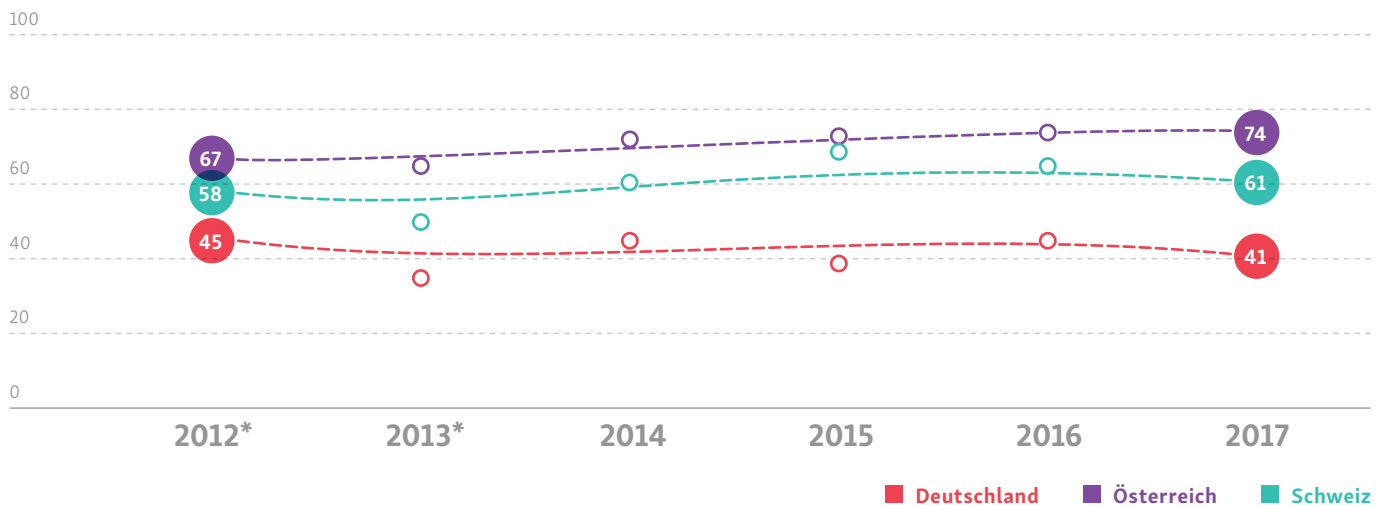
Bei der Nutzung und **Nutzungsfähigkeit** (Freischaltung, Besitz Lesegerät) des nPA konnten im vergangenen Jahr **keine Fortschritte** erzielt werden.

NUTZUNG E-GOVERNMENT KENNTNIS, NUTZUNG UND HÄUFIGKEIT

Nutzung von E-Government-Angeboten

„Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent
*2012/2013: Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?



► Bei der Nutzung von E-Government-Angeboten kann in den betrachteten Ländern aktuell kein weiteres Wachstum verzeichnet werden. Das Nutzungsniveau in Deutschland bleibt weiterhin niedrig und weit zurück hinter dem der Vergleichsländer. Nur vier von zehn Internetnutzenden haben hier in den letzten 12 Monaten die Online-Angebote der Behörden in Anspruch genommen. Der **Langfristtrend** zeigt mit Ausnahme von Österreich letztlich keine

Bewegung und damit **keine Verbesserung** seit Beginn der Studienreihe in 2012. Nach konstantem Wachstum in den letzten Jahren kann sich in Österreich die Nutzungsquote mittlerweile auf einem stabilen Niveau halten und liegt im Ländervergleich mit knapp drei Viertel am höchsten. In der Schweiz kann auch in diesem Jahr die zunächst gestiegene Nutzungsquote nicht gehalten werden, aktuell fällt sie fast auf ihr Ausgangsniveau von 2012 zurück.

In Deutschland sinkt die E-Government-Nutzung wieder und verharnt damit weiterhin auf niedrigem Niveau. Rückläufiger Trend auch in der Schweiz, unverändertes Vorjahresniveau in Österreich

- ▶ Die Nutzung von E-Government-Angeboten ist in Deutschland aktuell wieder rückläufig.
- ▶ In Österreich ist die Nutzung am höchsten und bleibt unverändert, in der Schweiz ist die Nutzungsquote weiter rückläufig.
- ▶ Ausschlaggebender Faktor für die Inanspruchnahme von E-Government ist weiterhin das Bildungsniveau.



59%

MITTLERE
BILDUNG

69%

HOHE
BILDUNG

35%

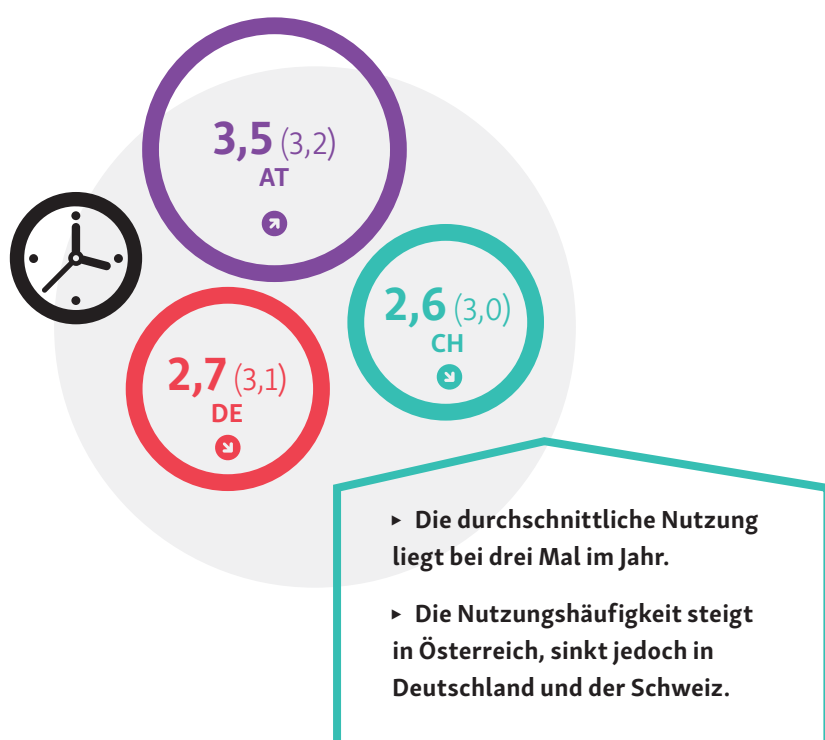
NIEDRIGE
BILDUNGE-GOVERNMENT-NUTZUNG
NACH BILDUNG

BASIS: Alle Befragten der drei Länder (n=3.016)

Nutzungshäufigkeit

„Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich E-Government-Angebote im Jahr?“

BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt haben – DE (n=411), AT (n=744), CH (n=614);
Angaben in absolut; Vorjahreswert in Klammern



- ▶ In allen drei Ländern nutzt die Mehrheit E-Government-Angebote **zwei bis drei Mal pro Jahr**, wobei Österreicher sie insgesamt etwas mehr und häufiger nutzen als Onliner aus Deutschland und der Schweiz. In Deutschland sinkt zwar die Nutzungshäufigkeit von E-Government-Angeboten und diese werden insgesamt weiterhin wenig genutzt. Diejenigen jedoch, die von E-Government-Angeboten Gebrauch machen, nutzen sie mindestens ebenso häufig wie die Nutzenden beider Vergleichsländer. In der Schweiz sinkt die Häufigkeit der Nutzung ebenfalls, nur in Österreich ist sie im Vergleich zum Vorjahr leicht gestiegen.

Kenntnis und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

„Gerne möchten wir von Ihnen im Folgenden wissen, welche Online-Bürgerinformationen bzw. -dienste (ggf. auch über eine App) Sie kennen, bereits genutzt haben und zukünftig gerne nutzen möchten.“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent



* Geänderter Fragetext im Vergleich zu 2016

Die Nutzung von E-Government-Angeboten liegt deutlich hinter ihrer Bekanntheit

- ▶ Die Kenntnis einzelner E-Government-Dienste führt nicht automatisch zur Nutzung, Nutzungspotenzial wird weiterhin nicht hinreichend ausgeschöpft.
- ▶ ELSTER hat sich in Deutschland mittlerweile etwas mehr durchgesetzt, die Nutzung von Informationen / Formularen zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen ist hier dagegen rückläufig.
- ▶ In Österreich sind Kenntnis und Nutzung des Infrastruktur- / Mängelmelders deutlich angestiegen, hier zahlen sich unter anderem die Anstrengungen einzelner Städte wie z.B. Wien, Salzburg und Graz mit der Implementierung spezieller Apps (z.B. „Sag's Wien“) und Online-Formulare aus.

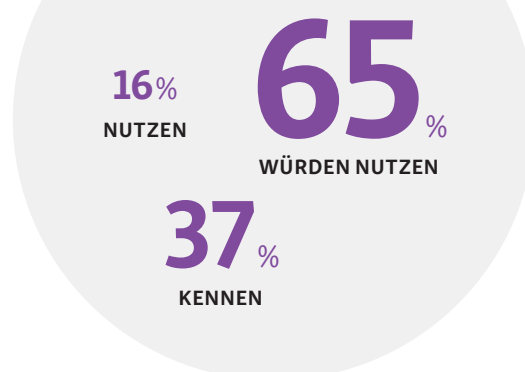
▶ Auch in diesem Jahr zeigt sich deutlich, dass bei vielen Anwendungen das Nutzungspotenzial u.a. durch mangelnde Kenntnis noch **nicht voll ausgeschöpft** ist. In allen drei Ländern liegt die Nutzung der E-Government-Angebote noch weit hinter der Bekanntheit zurück. Besonders deutlich wird diese Diskrepanz in Deutschland: Zum Teil nutzt hier nur etwas mehr als die Hälfte der Onliner, die von einem der bekannteren Angebote wissen, dieses auch tatsächlich.

Auch das **Interesse** der Befragten an entsprechenden Angeboten ist meist weit höher als die aktuelle Nutzung. Insbesondere Informationen oder Formulare zur Vorbereitung und Abwicklung von Behördengängen, die Online-Terminvereinbarung sowie die Möglichkeit zur Online-Beantragung von Urkunden (z.B. Heiratsurkunde, Geburtsurkunde, Sterbeurkunde) **möchten künftig mehr als zwei Drittel der Befragten nutzen**. Darüber hinaus bieten der Infrastruktur- / Mängelmelder sowie die Rente online gerade in Deutschland noch erhebliches Nutzungspotenzial, im Fall der Rente insbesondere bei älteren Bevölkerungsgruppen. Eine **einheitliche** und **flächendeckende Einführung** dieser Angebote wäre in allen drei Ländern wünschenswert.



STATUS DER AUSWEISBEANTRAGUNG (PERSONALAUSWEIS, REISEPASS) IM INTERNET ABFRAGEN

BASIS: Alle Befragten in Deutschland (n=1.000)



Mathias Oberndörfer

Bereichsvorstand Public Sector
(KPMG Wirtschaftsprüfungsgesellschaft)

Bekanntheit und Nutzung steigern

Die Nutzung der vorhandenen digitalen Angebote der Verwaltung ist eingeschränkt: Geringe Bekanntheit, mangelnde Durchgängigkeit und Hardwareanschaffungen werden als Hürden genannt. Die Durchgängigkeit kann verbessert werden, wenn Register integriert und die Schnittstellen zwischen den bestehenden Prozessen digitalisiert werden („Automatisierungspflaster“), um für die Anwendenden einen schnellen und größtmöglichen Grad an Vereinfachung zu schaffen. Die Bekanntheit kann verbessert werden, wenn „die Maschinen“ die Vernetzung weitestgehend selbst organisieren – Robotic Process Automation (RPA) bietet dafür umfangreiche technologische Möglichkeiten. Die Anschaffung von zusätzlicher Hardware, wie für den nPA, ist in den Zeiten mobiler Endgeräte nicht mehr akzeptabel. Hier muss auf modernere Technologie gesetzt werden.

ZUFRIEDENHEIT, NUTZUNGSBARRIEREN UND DATENSCHUTZ

Die vorhandenen Angebote im Bereich E-Government können in keinem der Länder mit den Bedürfnissen der Nutzenden Schritt halten

- ▶ Nur noch knapp die Mehrheit ist in Deutschland mit dem aktuellen Angebot zufrieden.
- ▶ Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zufriedenheit in allen drei Ländern rückläufig.
- ▶ Ältere und höher Gebildete sind etwas zufriedener mit digitalen Verwaltungsangeboten.

62%
35-54

66%
55+

60%
18-34



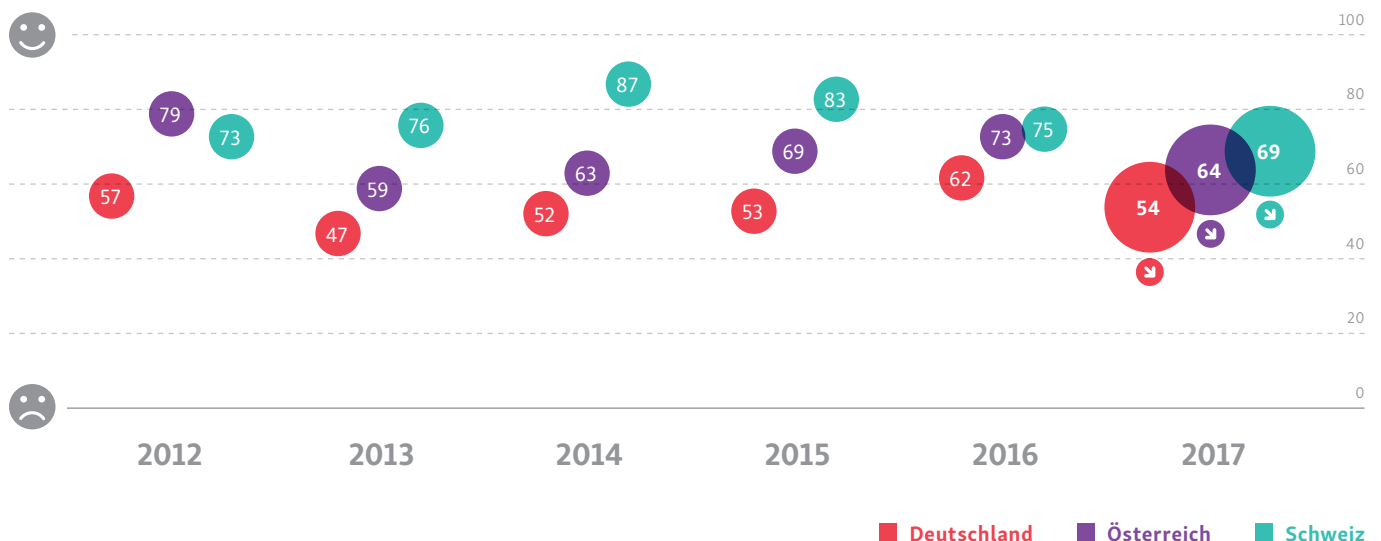
ZUFRIEDENHEIT NACH ALTER

BASIS: Alle Befragten der drei Länder, die mindestens ein Online-Angebot von Behörden konkret kennen (n=2.890); Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Angaben in Prozent

Zufriedenheit im Zeitverlauf

„Wie zufrieden sind Sie mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot Ihrer Stadt / Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet insgesamt?“

BASIS: Alle Befragten, die mindestens ein Online-Angebot von Behörden konkret kennen - DE (n = 928), AT (n = 980), CH (n = 982); Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Angaben in Prozent



„Wenn Sie an das aktuell verfügbare Online-Angebot Ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet denken, wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?“

BASIS: Alle Befragten, denen die Online-Angebote ihrer Stadt/Kommune bekannt sind; DE (n= 844), AT (n= 918), CH (n= 932);
Top3-Boxes: äußerst zufrieden, sehr zufrieden, etwas zufrieden; Angaben in Prozent

Bequemlichkeit 57 | 72 | 71 Einfache Bedienbarkeit 58 | 64 | 67

Vertrauen in jeweilige Behörde 56 | 64 | 67 Vollständige Informationen 55 | 64 | 65

Zuverlässigkeit der Systeme 53 | 64 | 67

Datenschutz 49 | 56 | 59

Datensicherheit 48 | 57 | 57

Information zur Bearbeitungsdauer 48 | 49 | 52

Durchgängige/Vollständige Abwicklung der Dienste online wo immer möglich 47 | 56 | 57

Statusinformationen über Bearbeitungsstand 43 | 47 | 46

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

E-Government bringt aus Befragtersicht noch keine wirkliche Entlastung

- ▶ **In Deutschland** ist das Zufriedenheitsniveau im Vergleich zu Österreich und der Schweiz (meist höchstes Niveau) eher unterdurchschnittlich.
- ▶ **Höchste Zufriedenheitswerte** erreichen vor allem Aspekte wie Bequemlichkeit der Online-Dienste, einfache Bedienbarkeit sowie Vertrauen in die jeweilige Behörde.
- ▶ **Verbesserungspotenzial** zeigt sich in allen drei Ländern in Bezug auf Datenschutz, eine durchgängige Online-Abwicklung sowie Informationen zu Bearbeitungsdauer und Bearbeitungsstand.

▶ Insgesamt ist die Mehrheit der Onliner mit den Online-Behördendiensten der eigenen Stadt/Kommune zufrieden – jedoch gibt es deutliche Unterschiede zwischen den Ländern. Während es in **Deutschland gerade einmal die knappe Mehrheit** ist, sind es in Österreich etwas über 60 Prozent und in der Schweiz knapp 70 Prozent. Zufriedenheit führt maßgeblich zur weiteren Nutzung und Weiterempfehlung. Die deutlich sinkenden Zufriedenheitswerte in allen drei Ländern sind daher für die Entwicklung des E-Governments ungünstige Vorzeichen. Dem wachsenden Anspruch einer digitalisierten Gesellschaft scheinen die vorhandenen

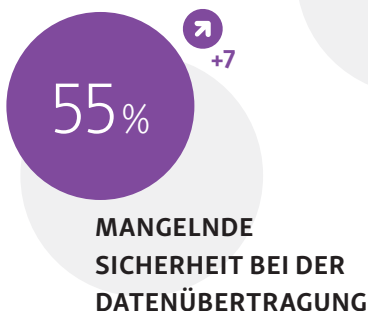
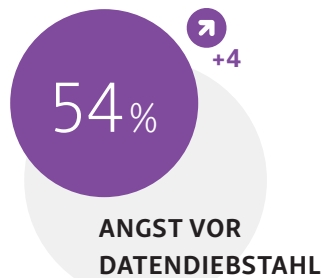
Angebote nicht mehr standzuhalten und stehen vermutlich im Zusammenhang mit der stagnierenden bzw. gar sinkenden Nutzung.

▶ Das Niveau der Zufriedenheitswerte mit den einzelnen Aspekten der Online-Angebote der Behörden lässt insbesondere in Deutschland noch viel Raum für Verbesserungen. Insgesamt lohnt es sich, weiter in die Optimierung des Portfolios zu investieren, um den Mehrwert des Online-Angebots klar herauszustellen und eine Weiternutzung bzw. die Gewinnung von neuen Nutzenden zu fördern.

Nutzungsbarrieren und Datenschutzbedenken

„Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich gegen eine (intensivere) Nutzung von Online-Behördendiensten?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

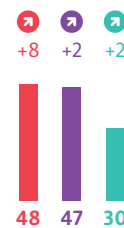


„Welche Bedenken haben Sie im Bereich Datenschutz/Datensicherheit, die Sie von einer (intensiveren) Nutzung von Online-Behördendiensten abhalten?“

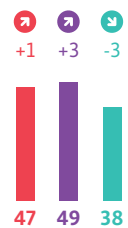
BASIS: Befragte mit Bedenken bei Datensicherheit / Datenschutz – DE (n=483); Angaben in Prozent



Online-Angebote sind
NICHT BEKANNT



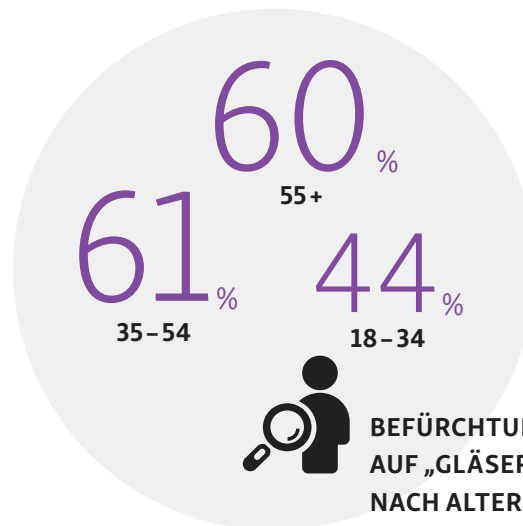
Anschaffung zusätzlicher
notwendiger **HARDWARE**,
z.B. Kartenlesegerät



**MANGELNDE
DURCHGÄNGIGKEIT**,
d.h. keine vollständige
Abwicklung der Angebote
im Internet möglich

Noch immer erschweren seit Jahren bekannte Barrieren eine umfassendere Nutzung von Online-Behördendiensten

- ▶ Die seit Jahren bekannten Probleme (mangelnde Bekanntheit, mangelnde Durchgängigkeit und undurchschaubare Strukturen) bleiben weiterhin Haupt-Nutzungsbarrieren.
- ▶ In der Schweiz liegen sie generell tiefer als in Österreich und Deutschland, mit rückläufiger Tendenz.
- ▶ E-Government-Angebote müssen zukünftig grundlegend von den Anwendenden her gedacht werden.



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

-1 +4 +2



UNZUREICHENDE
HILFESTELLUNG durch
die Behörden

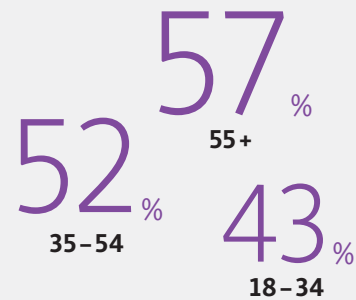
-3 +2 -1



UNDURCHSCHAUBARE
STRUKTUR der Online-
Angebote – man findet
nicht, was man sucht



MANGELNDE INFORMATIONEN
DARÜBER, WAS MIT MEINEN
DATEN PASSIERT NACH ALTER



► Die Bedenken nehmen insgesamt wieder zu, allerdings zeigen sich jüngere offener, Daten preiszugeben

BASIS: Alle Befragten in Deutschland mit Bedenken bei Datensicherheit/Datenschutz (n=484)

► **Mangelnde Bekanntheit** ist die Hauptbarriere für die Nutzung in allen drei Ländern, wengleich hier wiederum ein starker Rückgang zum Vorjahr sichtbar ist. Knapp jedem zweiten deutschen Onliner sind die digitalen Angebote bisher nicht bekannt, Österreich und die Schweiz liegen auf ähnlichem Niveau. Die ergriffenen Maßnahmen zeigen hier aber erste Erfolge.

Dass es nur wenige Möglichkeiten zur **vollständigen** Online-Abwicklung gibt, wirkt sich negativ auf die Nutzung aus. Gleiches gilt für **undurchschaubare Strukturen** der Angebote sowie den Zwang zur Anschaffung **zusätzlicher Hardware**. Diese zusätzliche Hardware (bspw. Kartenlesegeräte) ist jedoch essenziell für die Nutzung der eID-Funktion des nPA in Deutschland, der SuisseID in der

Schweiz und der Bürgerkarte in Österreich (im Gegensatz zur Handy-Signatur, für diese ist lediglich ein empfangsbereites Mobiltelefon erforderlich). Weiterhin erwarten die Bürgerinnen und Bürger mehr **Hilfestellung durch die Behörden**, diese wird bisher ebenfalls als unzureichend angesehen.

► Im Vorjahresvergleich haben die **Sicherheitsbedenken insgesamt wieder etwas zugenommen**. In jüngeren Generationen nehmen die Vorbehalte dagegen spürbar ab, sie scheinen generell bereitwilliger, persönliche Daten preiszugeben. Insgesamt sollte dem Thema Datenschutz und -sicherheit eine **hohe Priorität** zugesprochen und entsprechende Maßnahmen aktiv kommuniziert werden, damit es einer Nutzung nicht als Barriere im Wege steht.

Gründe für eine vermehrte Nutzung

„Unter welchen Umständen würden Sie Behördendienste künftig (stärker) online nutzen?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent



Bürgerinnen und Bürger haben eine klare Vorstellung, welchen Mehrwert sie sich von Online-Behördendiensten erhoffen

- ▶ Eine stärkere Nutzung der Online-Dienste muss mit einem unmittelbaren Mehrwert verbunden sein.
- ▶ Neben der Zeit- stellt auch die **Gebührenersparnis** einen zentralen Erfolgsfaktor dar, um Akzeptanz und Nutzung digitaler Verwaltungsdienste zu erhöhen.

- ▶ Eine schnellere Bearbeitung im Vergleich zum klassischen Antrag würde in Deutschland am häufigsten zu einer intensiveren Nutzung animieren. Ähnlich motivierend für eine Verlagerung der Behördendienste ins Internet ist für die Onliner die Aussicht auf geringere Gebühren als beim Vor-Ort-Service. Neben der **Zeit- und Gebührenersparnis** ist auch die Abrufbarkeit des aktuellen Bearbeitungsstatus ein wichtiges Kriterium für eine (stärkere) Nutzung. Für vier von zehn deutschen Internetnutzenden sind ein geringerer Aufwand im Vorfeld sowie eine verlässliche Suchfunktion wichtige Motivatoren.

Cornelia Gottbehüt

Partnerin, Leiterin Government & Public Sector
Advisory Services für Deutschland, Österreich,
Schweiz (Ernst & Young)

Das Angebot und die Vorteile von E-Government müssen bekannt gemacht werden

Die Hauptnutzungsbarrieren von E-Government sind fehlende Bekanntheit der Online-Angebote und mangelnde Durchgängigkeit. Es gibt noch viel zu tun, denn selbst bei den bestehenden Online-Angeboten ist das Potenzial bei weitem nicht ausgeschöpft, da sich deren Bekanntheit nicht wesentlich erhöht hat. Die Vorteile der Online-Nutzung wie z.B. Vermeidung von Behördengängen und eine schnellere Bearbeitung müssen aufgezeigt und in die Projekte eingeplant werden, denn die reine „Bereitstellung“ reicht nicht aus. Das "Once-Only"-Prinzip, schnellere Abläufe, durchgängige Online-Abwicklung und in manchen Ländern sogar geringere Gebühren, sind gute Argumente für die Bürger-Kommunikation.

INFORMATIONSWEGE ZU BÜRGERINFORMATIONEN

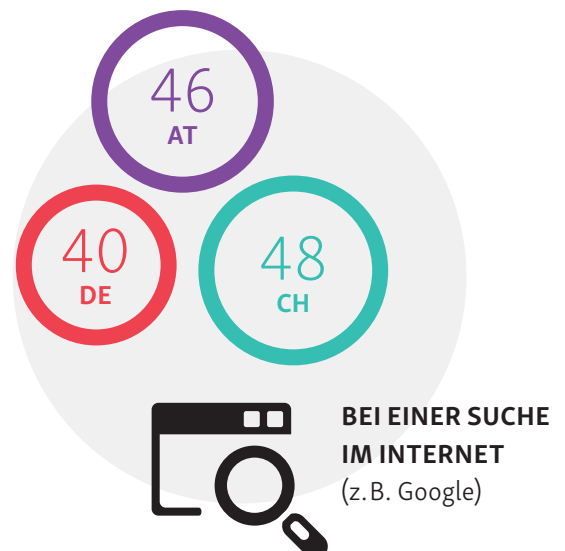
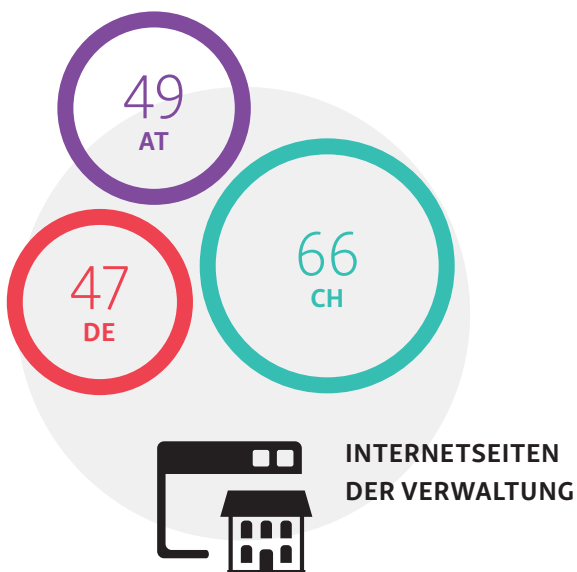
Informationswege zu den digitalen Verwaltungsangeboten

► Am ehesten werden die Onliner auf den **verwaltungseigenen Internetseiten** auf (neue) digitale Bürgerdienste aufmerksam. **Suchmaschinen** sind beinahe ebenso häufig der Auslöser für die bewusste Wahrnehmung von E-Government-Angeboten, klassische Medien erreichen keine so hohen Aufmerksamkeitswerte.

Auch **Mundpropaganda** spielt bei der Information zum Online-Angebot der Behörden eine nicht zu unterschätzende Rolle. Besonders in Österreich erfolgt die Information häufig über Bekannte und Familienmitglieder. Daher ist die vorherrschende Barriere der mangelnden Nutzerfreundlichkeit ein nicht zu unterschätzendes Problem für die Entwicklung des E-Governments.

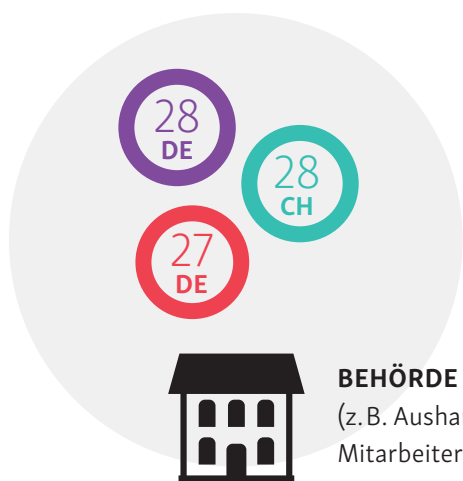
„Wie sind sie auf diese Bürgerinformationen bzw. -dienste aufmerksam geworden?“

BASIS: Alle Befragten, die mindestens ein Online-Angebot von Behörden konkret kennen - DE (n = 928), AT (n = 980), CH (n = 982); Angaben in Prozent



Über Suchmaschinen und Internetseiten der Behörden werden Bürgerinnen und Bürger am häufigsten auf E-Government aufmerksam

- ▶ Platzierung von E-Government-Angeboten auf den eigenen Verwaltungsseiten schafft größte Aufmerksamkeit.
- ▶ Überzeugende, nutzerfreundliche Anwendungen werden weiterempfohlen.
- ▶ Die einheitliche Behördennummer 115 in Deutschland, die als erste Anlaufstelle für Verwaltungsfragen aller Art großflächig eingeführt wurde, bleibt nach wie vor hinter den Erwartungen zurück.

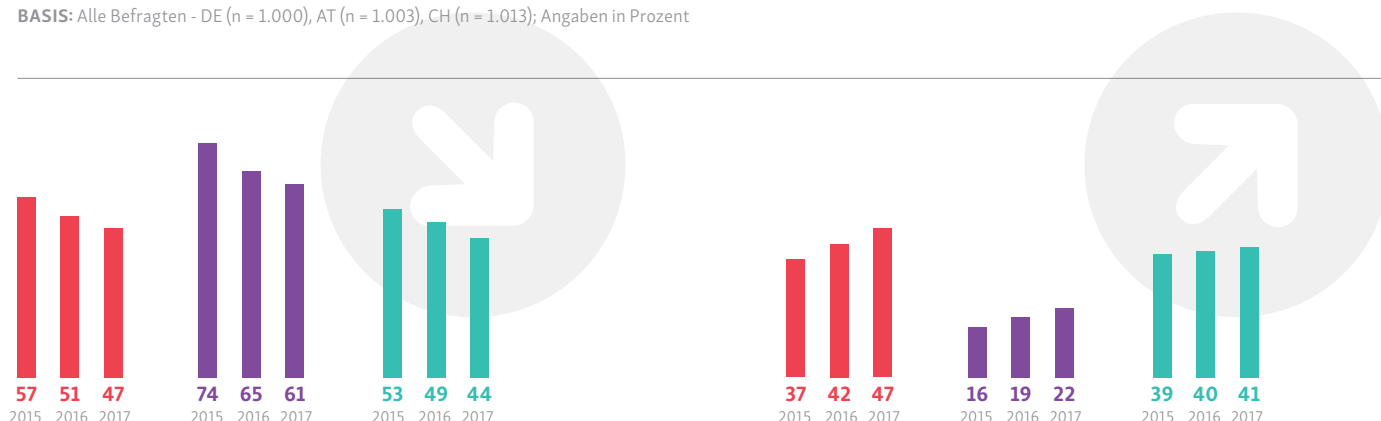


23 30 21		Bekanntenkreis / Familienangehörige
13 12 19		Flyer / Broschüren der öffentlichen Verwaltung
10 14 11		Zeitung / Magazine
7 11 5		Fernsehen
5 5 6		Informationsveranstaltungen (z. B. Bürgerversammlung, Rathaus)
4 5 4		Werbung in öffentlichen Verkehrsmitteln / Screens
4 5 3		Radio
3 3 4		Plakate (z. B. an Straßen oder Litfaßsäule)
2 3 2		Blogs, Wikis, Diskussionsforen, E-Participation, etc.

Online-Suche nach E-Government-Angeboten

„Wenn Sie online auf der Suche nach Bürgerinformationen bzw. -diensten sind, wo beginnen Sie mit Ihrer Suche?“

BASIS: Alle Befragten - DE (n = 1.000), AT (n = 1.003), CH (n = 1.013); Angaben in Prozent



SUCHE ÜBER SUCHMASCHINE,
z. B. Google



INTERNETSEITEN DER VERWALTUNG VOR ORT
(meine Stadt/Kommune)

E-Government-Angebote müssen online leicht gefunden werden können

- ▶ Die Internetseiten der Verwaltung werden in Deutschland bereits genauso oft als Ausgangspunkt der Online-Suche genutzt wie die gängigen Suchmaschinen.
- ▶ Jüngere beginnen ihre Suche nach digitalen Verwaltungsangeboten häufig bei Suchmaschinen, Ältere bevorzugen die Internetseiten der Verwaltung.

▶ Inzwischen sind die **Internetseiten der Verwaltung** in Deutschland und der Schweiz fast das häufigste Informationsmedium zu Online-Behördendiensten, in Österreich sind sie deutlich weniger relevant. Auch **Suchmaschinen**, wie beispielsweise Google, sind eine weitere wichtige Informationsquelle für digitale Verwaltungsangebote, insbesondere in Österreich dominiert noch diese Form der allgemeinen Internetrecherche. Nicht zu finden, was man sucht, ist eine der größten Nutzungsbarrieren. Daher sind **intelligente Suchmechanismen** und ein **verständliches Vokabular** jenseits der Amtssprache unerlässlich, damit vorhandene Online-Bürgerdienste auch gefunden werden können.



ONLINE SUCHE IM ALTERSVERGLEICH

BASIS: Alle Befragten der drei Länder (n=3.016); Angaben in Prozent

18-34 **35-54** **55+**

SUCHE ÜBER SUCHMASCHINE, Z.B. GOOGLE

67% **49%** **35%**

INTERNETSEITEN DER VERWALTUNG VOR ORT

(MEINE STADT/KOMMUNE)

24% **39%** **48%**

INTERNETSEITEN DER VERWALTUNG ALLGEMEIN

(BUNDESLAND, BUND)

6% **8%** **13%**

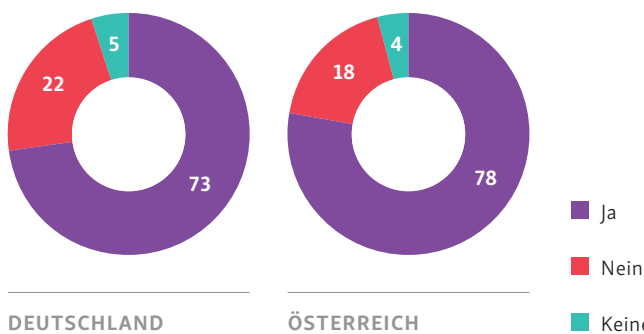
■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz



INTERNETSEITEN DER VERWALTUNG ALLGEMEIN (Bundesland, Bund)

„Würden Sie gerne von Ihrer Behörde benachrichtigt werden, sobald ein Anliegen bzw. Behördendienst auch online durchgeführt werden kann (z. B. Ab sofort können Sie Ihren Wohnsitz online ummelden)?“

BASIS: Alle Befragten - DE (n = 1.000), AT (n = 1.003); Angaben in Prozent



► Eine große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger aus Deutschland und Österreich möchte gerne benachrichtigt werden, sobald ein neuer Online-Behördendienst zur Verfügung steht

Gewünschter Benachrichtigungsweg

Ältere bevorzugen E-Mails, die Jüngeren Briefe

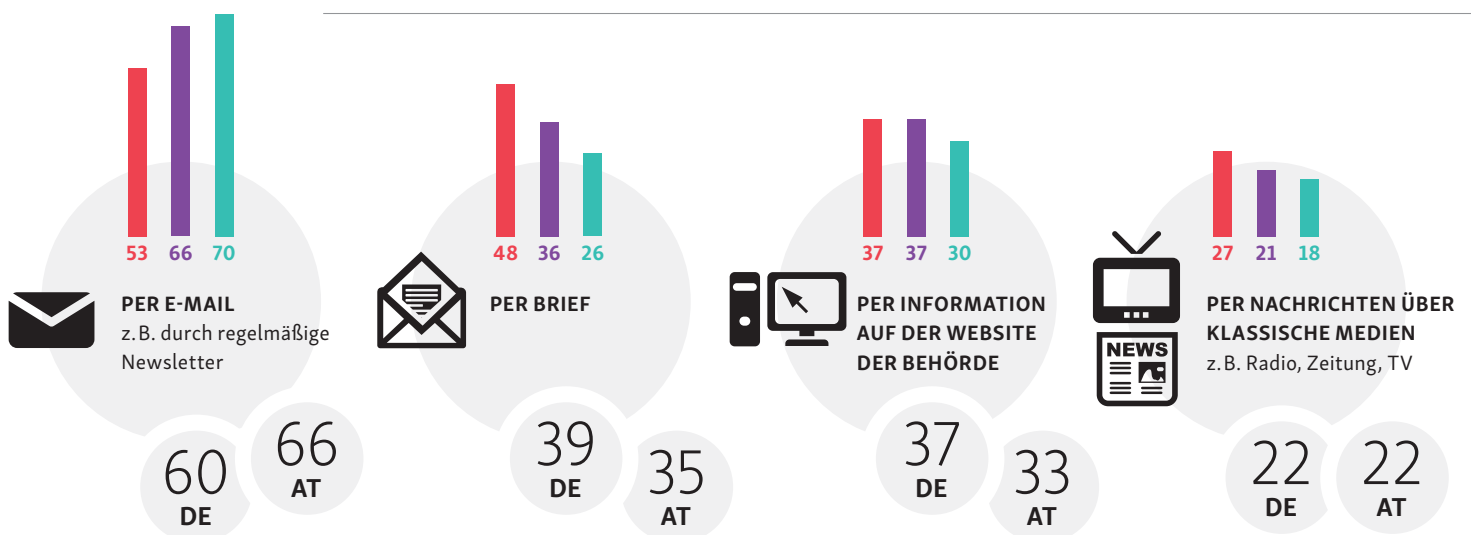
- ▶ Traditionelle digitale sowie analoge Informationswege sind bevorzugt.
- ▶ Regelmäßige und systematische Informationen durch die Verwaltung sind sinnvoll.

▶ Benachrichtigungsweg Nummer eins für neue Online-Behördendienste ist die **E-Mail** bzw. ein regelmäßiger Newsletter. Auffallend ist, dass das Interesse an diesem Informationsweg mit dem Alter zunimmt. Informationen per Brief bzw. auf der Website der Behörde liegen nah beieinander – vor allem jüngere Zielgruppen im Alter von 18 bis 34 Jahren haben eine hohe Präferenz für den

klassischen Benachrichtigungsweg per Post. Es lohnt sich, die Bürgerinnen und Bürger **systematisch** insbesondere über E-Mail und Brief über verfügbare und vor allem neue Online-Behördenangebote zu **informieren**. Zum einen ist es erwünscht, zum anderen wirkt dies aktiv der immer noch größten Nutzungsbarriere – der mangelnden Bekanntheit – entgegen.

„Auf welchem Weg soll die Behörde Sie benachrichtigen?“

BASIS: Alle Befragten, die bei neuen Online-Behördendiensten gerne benachrichtigt werden wollen - DE (n = 727), AT (n = 783); Angaben in Prozent



Dr. Markus Söder

Bayerischer Staatsminister der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat

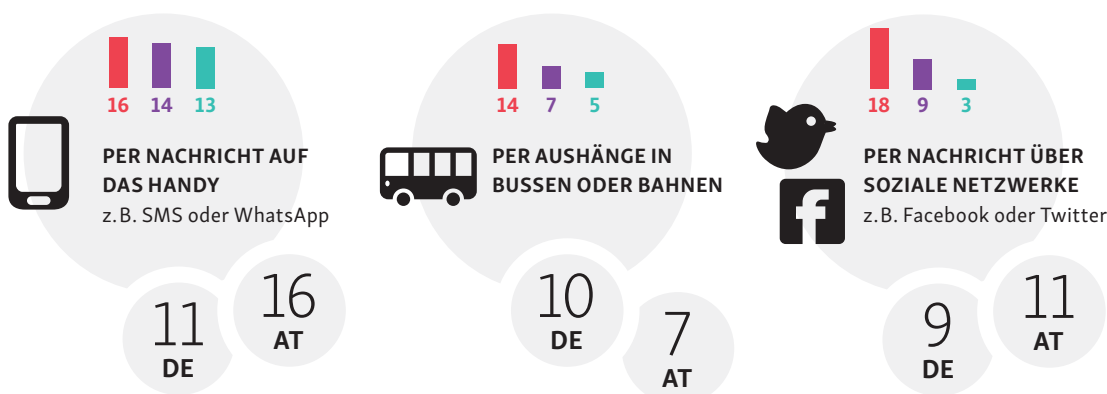
Bayern setzt auf die großen Chancen digitaler Verwaltung für Bürger und Unternehmen

Unser Ziel: Behördendienste digital an jedem Ort, zu jeder Zeit und mit jedem Gerät sicher zugänglich zu machen. Das geschieht mit dem BayernPortal, dem zentralen Zugang zu den Online-Diensten des Freistaats und der bayerischen Kommunen. Es findet mit durchschnittlich 250.000 Aufrufen pro Monat erkennbare Akzeptanz bei den Bürgern.

Die Kommunen unterstützen wir bei der Digitalisierung ihrer Verwaltungsdienstleistungen. Sie können die Basisdienste des BayernPortals sowie den Formularserver kostenlos nutzen. Das Angebot wird gut angenommen: Drei Viertel der Kommunen nutzen heute die Basisdienste.

Um digitale Verwaltung künftig noch attraktiver zu machen, muss sie sicher, einfach und günstig sein. Es wird derzeit deshalb die Anbindung eines nutzerfreundlicheren und sicheren Zugangsverfahrens mit Passwort und Softwarezertifikat in Bayern erarbeitet.

■ 18-34 Jahre ■ 35-54 Jahre ■ 55+ Jahre



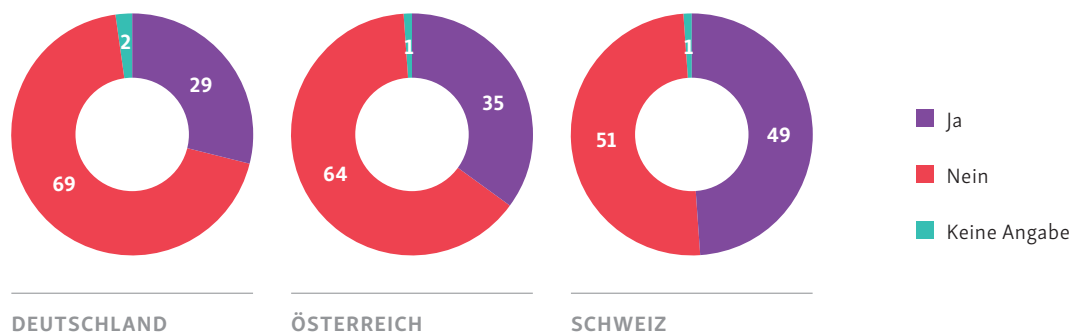
ZUKUNFTS-SZENARIEN BEI ONLINE-BEHÖRDENDIENSTEN

► Im Rahmen des NEGZ-Projekts „Top 100 – Die wichtigsten und am häufigsten genutzten Verwaltungsleistungen für Bürger“ wurden die in Bezug auf die relevanten Dimensionen Effektivität, Effizienz und Umsetzbarkeit wichtigsten und häufigsten Lebenslagen der Bürgerinnen und Bürger eruiert. Als Resultat hieraus und aufgrund der geplanten Umsetzung im Portalverbund (bzw. des Digitalisierungsprogramms des Bundes) wurden in der vorliegenden Studie die Lebenslagen Umzug und Elternschaft (Geburt und Kinderbetreuung) näher betrachtet.

Online-Behördengänge bei Umzug

„Haben Sie bei Ihrem letzten Umzug zumindest einen Teil der notwendigen Behördengänge (z. B. Checklisten ausgedruckt, Status der Ausweisbeantragung abgefragt) online erledigt?“

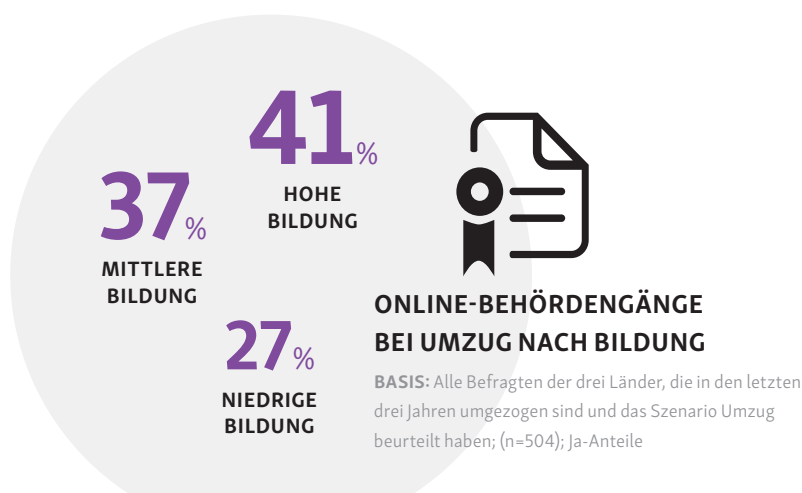
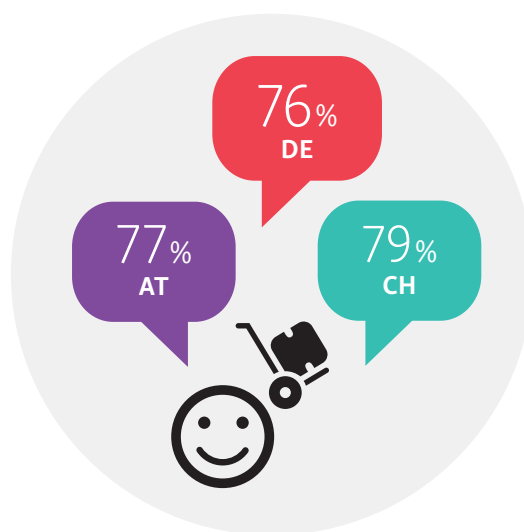
BASIS: Alle Befragten, die in den letzten drei Jahren umgezogen sind und das Szenario Umzug beurteilt haben – DE (n=106), AT (n=266), CH (n=132); Angaben in Prozent



Zufriedenheit mit Behördengängen bei Umzug

„Wie zufrieden waren Sie bei Ihrem letzten Umzug mit den Behörden insgesamt?“

BASIS: Alle Befragten, die in den letzten drei Jahren umgezogen sind und das Szenario Umzug beurteilt haben – DE (n=106), AT (n=266), CH (n=132); Top3-Boxes: äußerst zufrieden, sehr zufrieden, etwas zufrieden; Angaben in Prozent



Die aktuelle Nutzung von Online-Behördendiensten beim Umzug ist in Deutschland noch unterdurchschnittlich

► Schlüsselfaktor bei der Nutzung ist insbesondere die Bildung.

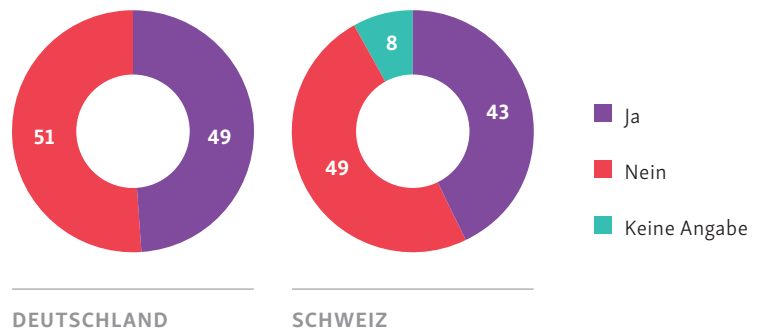
► Die Inanspruchnahme von Online-Behördendiensten beim Umzug ist in Deutschland aktuell noch gering, in Österreich und der Schweiz werden Behördengänge im Zusammenhang mit einem Umzug deutlich häufiger online erledigt - in der Schweiz sogar von jedem Zweiten. Außerdem zeigt sich die Nutzung der Dienste als eine Frage der Bildung. Während von den Befragten mit **niedriger Bildung nur 27 Prozent** bei ihrem Umzug einen Online-Dienst in Anspruch genommen haben, waren es **41 Prozent** der Personen mit **hohem Bildungsgrad**.

Online-Behördengänge bei Elternschaft

„Haben Sie nach der Geburt Ihres Kindes / Ihrer Kinder zumindest einen Teil der notwendigen Behördengänge online erledigt?“

BASIS: Alle Befragten, die das Szenario Eltern beurteilt haben und in den letzten drei Jahren Eltern geworden sind – DE (n= 36), CH (n=39); **ACHTUNG:** Niedrige Fallzahl, nur Tendenzaussagen möglich!

Die Hälfte der befragten Eltern erledigt Behördengänge bei der Geburt der Kinder auch online

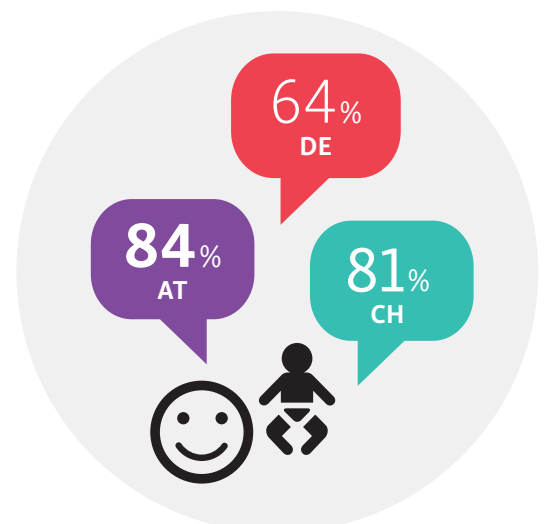


► In Deutschland ist die Erledigung von Behördengängen **online bei Elternschaft deutlich höher als beim Umzug**; in der Schweiz ist sie in beiden Fällen etwa gleich hoch (aufgrund niedriger Fallzahl sind hier jedoch nur Tendenzaussagen möglich). In Österreich besteht ein **automatisches, antragloses Verfahren**, daher wurde hier auf diese Frage verzichtet.

Zufriedenheit mit Behördengängen bei Elternschaft

„Wie zufrieden waren Sie bei der Geburt Ihres letzten Kindes (bzw. Ihrer letzten Kinder) mit den Behörden insgesamt (z. B. bzgl. Geburtsurkunde, Kindergeld, Elterngeld)?“

BASIS: Alle Befragten, die das Szenario Eltern beurteilt haben und in den letzten drei Jahren Eltern geworden sind – DE (n=36), AT (n=83), CH (n=39); Top3-Boxes: äußerst zufrieden, sehr zufrieden, etwas zufrieden; Angaben in Prozent – **ACHTUNG:** Niedrige Fallzahl, nur Tendenzaussagen möglich!



Maria Bieber

Geschäftsbereichsleiterin
Unternehmenskommunikation (KDRS)

Automatische durchgängige Abläufe können punkten

Beim Szenario Umzug ist die automatische Aktualisierung der Adressdaten bei allen anderen Ämtern (Finanzamt, Arbeitsamt, etc.) der Favorit. Die angebotenen E-Government-Dienstleistungen in Deutschland wie auch in Österreich stoßen durchaus auf positive Resonanz, die Nutzung ist aber noch gering. Eine besondere Problematik könnte die mangelnde Durchgängigkeit sein. Wünschenswert wäre für alle Bürger ein „All-in-One-Angebot“ der Behörden.

Das Szenario Elternschaft wurde besonders positiv beurteilt. Die Kolleginnen und Kollegen aus Österreich sind in diesem Zusammenhang Vorreiter und bieten das, was in Deutschland von fast der Mehrheit der Befragten als positiv beurteilt und gewünscht wird, schon in der Realität an. So zählen zum Beispiel die automatische Anmeldung des Kindes am Wohnsitz und die Auszahlung des Kindergeldes ohne dafür extra einen Antrag stellen zu müssen zu den Top-Nennungen. Deutschland und die Schweiz müssen hier noch einiges investieren, um positivere Werte zu generieren.

► **Größte Zufriedenheit**
dank antragloser
Familienbeihilfe
in Österreich



► Betrachtet man die Zufriedenheit der Befragten mit der Verwaltung im Hinblick auf dieses Thema, so zeigt sich insgesamt eine deutlich höhere Zufriedenheit als z. B. beim reinen E-Government. Allerdings fällt auf, dass in **Deutschland** die Zufriedenheit mit den Behördengängen bei einer Geburt im Vergleich zu den Nachbarländern **deutlich niedriger** ist, die antraglose Familienbeihilfe in Österreich führt zur größten Zufriedenheit (wenngleich aufgrund geringer Fallzahl hier nur eine Tendenzaussage möglich ist).

Bewertung von Beispiel-Szenarien für Behördenabläufe

BASIS: Deutsche Internetnutzende, die das Szenario Umzug oder Szenario Elternschaft beurteilt haben (Umzug: n=500; Eltern: n=500)

SZENARIO 1: UMZUG

- 😊 20–30%
▶ Stellen Sie sich bitte vor, Sie ziehen in eine neue Wohnung oder ein neues Haus. Dies müssen Sie formal melden, also zum Beispiel bei der Einwohnermeldebehörde Ihre neue Adresse angeben, sich ummelden und Ihre Adresse im Personalausweis aktualisieren lassen. Mit Ihrer Behörde kommunizieren Sie in erster Linie online (z. B. per E-Mail, Online-Chat oder per Messenger). Außerdem besitzen Sie den neuen, elektronischen Personalausweis und müssen deshalb für die anstehenden Erledigungen bei den Behörden das Haus nicht verlassen, sondern können alles online erledigen.
- 😊 20–30%
Dazu teilen Sie dem Einwohnermeldeamt Ihre neue Adresse mit, diese wird dann **automatisch bei allen anderen Ämtern** (Finanzamt und ggf. weiteren wie Arbeitsamt, Familienkasse, Kfz-Zulassungsstelle, GEZ etc.) geändert und die Informationen zum Umzug werden in wichtigen Dokumenten und Akten (z. B. Ihrer Steuerakte) eingetragen. Die Unterlagen werden Ihnen per Post nach Hause geschickt. Alternativ können Sie sie selbst bei der Behörde abholen.
- 😊 30–40%
Darüber hinaus wird Ihre Adresse auch bei allen wohnortabhängigen Verträgen (Wasser, Strom, Müll, Telefon, Internet, Fernsehen), aber auch bei der Kirche, bei Vereinen, Versicherungen und Banken automatisch geändert. Dazu ist es jedoch notwendig, dass die Behörde Ihre Verträge kennt. In Ihrem Online-Servicekonto (Kundenkonto) können Sie verfolgen, bei wem die Adresse bereits aktualisiert und bestätigt ist.
- 😊 20–30%
Ihre Behörde hilft Ihnen auch dabei, z. B. eine nahegelegene Kindertagesstätte, Kindergarten oder Pflegeeinrichtung zu finden, z. B. indem sie auf Ihrer Website eine entsprechende Suchfunktion hat oder es werden Ihnen konkrete Vorschläge per E-Mail, Online-Chat oder per Messenger zugeschickt.

- ▶ Beim Zukunfts-Szenario Umzug findet **die automatische Aktualisierung der Adressdaten** bei allen anderen Ämtern (Finanzamt, Arbeitsamt, etc.) die größte Zustimmung. Die automatische Aktualisierung wohnortabhängiger Vertragsdaten **bei nicht staatlichen Institutionen** wird dagegen nicht so positiv aufgenommen. Insbesondere die Tatsache, dass die **Behörde** hierfür die entsprechenden Vertragsdaten kennen muss, scheint ein heikler Punkt. Eine Kommunikation mit den Behörden, die **hauptsächlich online** verläuft, findet knapp ein Drittel der Befragten attraktiv.

Zukunftsbilder bei Umzug und Elternschaft stoßen auf durchweg positive Resonanz

- ▶ Gerade die Automatisierung der Prozesse ist beliebt.

► Wenn die Befragten in Deutschland in den letzten drei Jahren umgezogen bzw. Eltern geworden sind, wurde Ihnen ein Text mit jeweils einem Zukunfts-Szenario zum Thema Online-Behördendienste bei Umzug oder zu Online-Behördendiensten bei Elternschaft vorgelegt. Daraufhin wurden sie gebeten, zunächst die Stellen zu markieren, die ihnen besonders gut gefallen. Im zweiten Schritt sollten sie markieren, welche Inhalte sie kritisch beurteilen. Die größte Schriftgröße bzw. höchste Prozentzahl zeigt damit auch den am meisten als vorteilhaft bzw. kritisch benannten Faktor an.

SZENARIO 2: ELTERNCHAFT

- 😊 **30–40%** Stellen Sie sich bitte vor, Sie werden in den nächsten Monaten Mutter bzw. Vater. Sobald Ihr Nachwuchs geboren ist, wird die **Information** von der **Klinik direkt an die Behörde** weitergegeben, dadurch wird das Kind (bzw. die Kinder) **automatisch mit an Ihrem Wohnsitz angemeldet**.
- 😊 **40% +**
- 😊 **30–40%** Die Einwohnermeldebehörde (bzw. Standesamt) erstellt eine **Geburtsurkunde** und übermittelt diese an Ihre **Krankenkasse** und Ihren Arbeitgeber, so dass das Mutterschutzgeld (Elterngeld) ausbezahlt werden und die Elternzeit automatisch beginnen kann.
- 😊 20–30%
- 😊 **40% +** Sie erhalten außerdem Ihr **Kindergeld ohne dafür extra einen Antrag stellen zu müssen**. Die notwendigen Informationen für das Elterngeld inkl. Anschrift des Arbeitgebers fragt die **Behörde aktiv** bei Ihnen ab (z. B. per E-Mail, per Telefon oder per **Messenger-Chat**) und kann diese dann direkt weiter verarbeiten. Wenn Sie mit Ihrem Kind in den Urlaub fahren wollen, brauchen Sie die Geburtsurkunde des Kindes nicht erneut einreichen (z. B. für den Antrag des Kinderreisepasses).
- 😞 20–30%
- 😊 20–30% Später hilft Ihnen Ihre Behörde, nahegelegene Kinderbetreuungsstätten zu finden, z. B. indem Sie auf ihrer Internetseite eine entsprechende Suchfunktion hat oder es werden Ihnen konkrete Vorschläge per E-Mail zugeschickt.

► Das Zukunfts-Szenario Elternschaft enthält aus Befragtensicht noch weit mehr positive Aspekte als der Umzug. Auch hier wird insbesondere die **automatische Anmeldung** des Kindes am Wohnsitz und die **Auszahlung des Kindergeldes ohne extra Antrag** positiv beurteilt. **Proaktivität** von Seiten der Behörden zur Abfrage der notwendigen Informationen für das Elterngeld ist ebenfalls erwünscht.

In beiden Szenarien wurden so gut wie alle Aspekte von etwa einem Drittel der deutschen

Onliner als positiv bewertet, nur die Verknüpfung der Behörden mit außerstaatlichen Institutionen und die Kommunikation über Messenger-Dienste werden kritisch gesehen. Es zeigt sich, dass die Nutzenden durchaus die Vorteile einer Umstellung auf eine moderne automatisierte Verwaltung sehen, eine Mehrheit ist jedoch zum momentanen Zeitpunkt noch nicht völlig von einer zentralen Datenspeicherung und –weitergabe überzeugt. Nur die automatische Anmeldung am Wohnsitz und das Kindergeld ohne extra Antrag werden von mehr als 40 Prozent begrüßt.

MODERNE BEHÖRDE

ASPEKTE EINER MODERNEN BEHÖRDE AUS BEFRAGTENSICHT

Die Bürgerinnen und Bürger haben klare Vorstellungen von einer modernen Behörde – Schnelligkeit und eine zentrale Anlaufstelle im Internet sind dabei wichtige Erfolgsfaktoren

„Eine moderne Behörde sollte **flexiblere Öffnungszeiten** haben, schnellere Abfertigung und mehr **Online-Dienste** anbieten.“

„Dass die **behördeninternen** Abläufe digitalisiert und miteinander kommunizierend organisiert sind. Das muss **nicht behördenübergreifend** sein! Ferner muss der Datenschutz hinreichend beachtet werden und die **Datensicherheit** nicht länger vernachlässigt werden,...!“

Reibungslose Abläufe mit möglichst wenig (Zeit-)Aufwand machen für die Befragten eine moderne Behörde aus

► Auch ein einziges zentrales Portal im Internet würde fast die Hälfte der deutschen Onliner als Fortschritt sehen.

„Viele Dinge **online** erledigen zu können, aber auch einen **persönlichen Ansprechpartner**, wenn nötig.“

► In allen drei Ländern werden eine **schnelle Reaktion auf Anfragen** sowie die **Zeitersparnis durch Online-Terminvergabe** am häufigsten als Erwartung an eine moderne Behörde genannt. Auch eine **zentrale Anlaufstelle im Internet** (z. B. zentrales Portal) für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen sowie die Möglichkeit einer Statusabfrage aller Anliegen, aber auch eine **durch-**

gängige / vollständige Abwicklung der Dienste im Internet werden als wichtige Aspekte angesehen. Das **automatische Einholen von Informationen** bei nicht-staatlichen Institutionen oder die **Wiederverwendung von Daten bei allen europäischen Behörden** im Rahmen des Datenschutzgesetzes trifft dagegen auf wenig Zuspruch.

„Welche der folgenden Aspekte müsste eine Behörde erfüllen, damit Sie diese als modern ansehen?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent

Schnelle Reaktion auf Anfragen
(Antwort innerhalb von 1–3 Tagen)



Online-Terminvergabe und
keine Wartezeit auf dem Amt



Eine einzige Anlaufstelle
im Internet (z. B. zentrales Portal) für Bürgerinnen, Bürger und Unternehmen



Die Möglichkeit einer **Statusanfrage**
all meiner Anliegen



Durchgängige/vollständige Abwicklung der
Dienste **im Internet**



Kostenloser **Rückrufservice**

42 | 46 | 40

Ich werde **aktiv** darüber informiert, wenn ein **Handeln meinerseits**
notwendig ist, z. B. Steuererklärung abgeben

41 | 57 | 50

Der Staat informiert mich **aktiv**, wenn ich einen **Anspruch** auf eine Leistung habe

40 | 53 | 55

Ich kann bei **Wahlen** oder Bürgerentscheiden **online abstimmen**

39 | 38 | 52

Ich werde **aktiv** darüber informiert, wenn eine Dienstleistung **online verfügbar** ist

35 | 46 | 33

Einmalige Erfassung meiner Daten und Wiederverwendung von allen **nationalen Behörden**

32 | 46 | 42

Der Staat **zahlt** mir **proaktiv** finanzielle Leistungen, wenn ich einen Anspruch darauf habe

30 | 44 | 46

Nutzung der **eID-Funktion** ohne eigenes Lesegerät

29 | - | 29

Telefonische **24-Stunden-Hotline** (zentrale Telefonnummer)

29 | 32 | 25

Ich kann mit den Behörden per **Textnachrichten** kommunizieren

20 | 23 | 23

Einmalige Erfassung meiner Daten und Wiederverwendung von allen **europäischen Behörden**

14 | 19 | 14

Der Staat ruft auch **alle notwendigen Informationen** bei **nicht-staatlichen** Institutionen wie meinem Arbeitgeber und Banken ab (z. B. für Steuererklärung)

11 | - | 11

„**Transparenz**, transparentes Organigramm - d.h. klar definierter Ansprechpartner, Mail-Kommunikation, Abwicklung von Anliegen innerhalb einer Woche, Online-Termine, Termine im Voraus planbar, **keine Wartezeiten** bei Abholung etc.“

„Freundliche Mitarbeiter, **einfache Abläufe**, ... , extrem hohe **Datensicherheit**, **ökonomisch**, nachhaltiges und umweltbewusstes Betreiben der Behörde und deren Dienstleistungen (vom Ökostrom, über Recyclingpapier bis hin zum Vermeiden unnötiger Formulare und Kopien).“

"Once-Only"-Prinzip

Aktualisierung von Kontakt- und Vertragsdaten

„Welcher der nachfolgenden Aussagen stimmen Sie eher zu?“

BASIS: Alle Befragten, die das Szenario Umzug beurteilt haben - DE (n=500), CH (n=508); Vergleich zu 2015; geänderte Abfrage im Vergleich zu 2015; Angaben in Prozent

-5 ↘ 35 | 49

„Meine Kontakt- und Vertragsdaten sollten anhand der vorliegenden Informationen von den Behörden automatisch aktualisiert werden.“

+8 ↗ 52 | 41

„Ich möchte selbst alle Kontakt- und Vertragsdaten aktualisieren, da ich der automatisierten Abfrage und Zusammenstellung von Verwaltungsdaten skeptisch gegenüber stehe.“

-3 ↘ 13 | 10

„Stimme keiner der beiden Aussagen zu.“

■ Deutschland
■ Schweiz



"Once-Only"-Prinzip

► Laut EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020 arbeitet eine Verwaltung nach dem „Grundsatz der einmaligen Erfassung“ (auch "Once-Only"-Prinzip), wenn sie sicherstellt, dass die Menschen und Unternehmen ihr dieselben Informationen nur einmal übermitteln. Soweit zulässig und vom Betroffenen erwünscht, sollte sie diese Daten – unter vollständiger Beachtung der Datenschutzvorschriften – intern mehrmals verwenden, um eine unnötige zusätzliche Belastung der Bürgerinnen und Bürger und der Unternehmen zu

vermeiden. Voraussetzung ist dabei die Schaffung von adäquaten gesetzlichen Rahmenbedingungen und die strikte Anwendung geeigneter Sicherheitsmaßnahmen zum Schutz der Daten. Erfolgreich eingesetzt wird das "Once-Only"-Prinzip bereits in Estland. Pilotiert wird es unter anderem in den Niederlanden und Dänemark. Eine Umsetzung des Prinzips auf europäischer Ebene steht bislang noch aus, ist politisch aber bereits im EU-eGovernment-Aktionsplan 2016–2020 verankert und die Prüfung der Umsetzung soll bis 2019 erfolgt sein.

Die Einstellung zum "Once-Only"-Prinzip ist in den Vergleichsländern noch sehr unterschiedlich

- Die Deutschen sind beim Umgang mit persönlichen Daten deutlich vorsichtiger und sicherheitsbewusster als die Schweizer, nur ein Drittel hat bei einer automatischen Aktualisierung keine Bedenken.

Die Mehrheit der deutschen Internetnutzenden möchte **persönliche Daten lieber selbst eingeben**, nur ein Drittel stimmt einer automatischen Aktualisierung durch die Behörden zu. In der Schweiz hingegen überwiegt die Erwartung, dass die **Behörden die Datenaktualisierung übernehmen**. Der möglichen Zeitersparnis durch

eine Automatisierung und damit der Abschaffung des Erfordernisses, dieselben Daten immer wieder eingeben zu müssen, stehen offensichtlich Datenschutz und -sicherheitsbedenken entgegen. Im Vergleich zu 2015 (ähnliche Abfrage, aber etwas abweichender Fragetext) ist diesbezüglich das **Misstrauen in Deutschland gewachsen**.



Matthias Kammer

Co-Vorsitzender
(Nationales E-Government
Kompetenzzentrum NEGZ e.V.)

Datenschutzbedenken bei der Umsetzung des "Once-Only"-Prinzips ernst nehmen

"Once-Only" – jeder Dritte befürwortet es. Im digitalen Zeitalter erleichtern viele Angebote, die das Internet ermöglicht hat, den Bürgern/Innen die Gestaltung ihres Lebensalltags. Allein die Verwaltung in Deutschland hinkt hinterher. Ein wesentlicher Schritt zum modernen E-Government könnte ein konsequent umgesetztes "Once-Only"-Prinzip werden. Diese von der EU-Kommission geplante Dienstleistung sieht vor, dass Daten, die Bürger an Behörden weitergeben, nur einmal übermittelt werden müssen. Im Bedarfsfall werden sie automatisch an andere Ämter weitergeleitet. Etwa ein Drittel der für den eGovernment MONITOR 2017 Befragten Onliner findet das gut. Diese Methode spart allen Seiten Zeit und Mehrarbeit.

Bedenken im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit hemmen die zügige Umsetzung des "Once-Only"-Prinzip. Die Verwaltung ist hier gefordert, durch eine aktive Informations- und Kommunikationspolitik derartige Bedenken zu zerstreuen. Sie ist gefordert, die Bürger von der Sorgfalt zu überzeugen, mit der bei modernem E-Government sensible Daten behandelt werden.

"Once-Only" als Kennzeichen einer modernen Verwaltung

„Welche der folgenden Aspekte müsste eine Behörde erfüllen, damit Sie diese als modern ansehen?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent

14 | 19 | 14

Der Staat erfasst meine Daten nur ein einziges Mal und alle notwendigen Daten werden künftig **von allen europäischen Behörden** bei Bedarf unter Beachtung des Datenschutzes wiederverwendet.

32 | 46 | 42

Der Staat erfasst meine Daten nur ein einziges Mal und alle notwendigen Daten werden künftig **von allen nationalen Behörden** bei Bedarf unter Beachtung des Datenschutzes wiederverwendet.

11 | - | 11

Der Staat ruft auch alle notwendigen Informationen **bei nicht-staatlichen Institutionen** wie meinem Arbeitgeber und Banken ab (z. B. für Steuererklärung).*

*in Österreich nicht abgefragt

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

„...Ich möchte ungern, dass die Behörde auf alle meine **Verträge und Versicherungen Einblick** hat. Da da immer noch Menschen sitzen, weiß man oft nicht, was mit den Informationen passiert. Außerdem ist es heutzutage trotz komplexer Sicherheitssysteme schwer **die Daten zu schützen**. Irgend ein Hacker ist immer besser...“

Ein Drittel der deutschen Onliner sehen das "Once-Only"-Prinzip als Bestandteil einer modernen Behörde, für knapp die Hälfte der Bürgerinnen und Bürger Österreichs gehört es dazu

- Eine Weitergabe der persönlichen Daten innerhalb der Institutionen der EU oder das Erfassen privatwirtschaftlicher Verträge durch den Staat wird nur von wenigen als modern angesehen.

„100% **Schutz** meiner Daten. Ordentlich geschultes Fachpersonal. Um einen kompetenten Umgang mit der erwähnten Technik zu gewährleisten, müsste man viel mehr in Personal investieren. Das wird meiner Ansicht nicht passieren. Somit ist das Ganze eine Einladung zum Identitätsdiebstahl und **mir viel zu unsicher.**“

Insgesamt herrscht noch deutliche **Zurückhaltung** bei der Vorstellung, dem Staat Einblick und sogar Verfügungsgewalt über alle relevanten persönlichen Daten zu gewähren. Etwa **ein Drittel der deutschen Onliner findet dieses Vorgehen modern**. Allerdings wird hierbei deutlich differenziert: Liegt die Behörde außerhalb des eigenen Landes, wird das Misstrauen deutlich größer bzw. der Nutzen weniger ersichtlich, da sind sich die Befragten in allen drei Ländern einig. Gleiches gilt auch für außerstaatliche Institutionen, nur **einer von zehn Befragten** empfindet es als **modern**,

wenn **Behörden Informationen** z. B. über das Gehalt für die Steuererklärung direkt **von privatwirtschaftlichen Institutionen erhalten**.

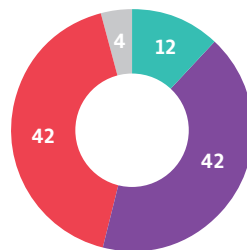
Vermutlich ist ein Aspekt dabei der Schutz der eigenen Privatsphäre und die Selbstbestimmtheit über die Daten. Für eine erfolgreiche Umsetzung des **"Once-Only"-Prinzips** ist somit noch viel **Überzeugungsarbeit** zu leisten, am meisten in Deutschland, denn hier wird "Once-Only" selbst innerhalb des eigenen Landes am wenigsten als modern erachtet.

Adressweitergabe in Europa

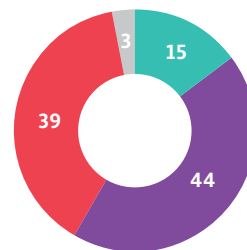
„Wie stehen Sie dazu, wenn Ihre neue Adresse auch an andere Behörden **innerhalb der EU** weitergegeben wird (z. B. für den Fall, dass Sie einen Studien- oder Arbeitsaufenthalt in der EU planen)?“

BASIS: Alle Befragten, die das Szenario Umzug beurteilt haben – DE (n=500), AT (n=1.003), CH (n=508); Angaben in Prozent

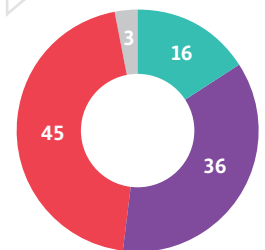
„Mir ist wichtig, dass der Datenschutz konsequent gewährleistet wird, auch bei zunehmender Digitalisierung.“



DEUTSCHLAND



ÖSTERREICH



SCHWEIZ

■ Eher positiv ■ Neutral ■ Eher negativ ■ Keine Angabe

► **Befragte zeigen sich kritisch bezüglich der Datenweitergabe innerhalb der EU**

► Einer **Weitergabe ihrer Daten innerhalb der EU** stehen die Onliner **neutral bis skeptisch** gegenüber. Zum momentanen Zeitpunkt ist das Vertrauen in die europäischen Behörden wohl nicht so groß wie in die Länderinstitutionen. Zudem ist für viele Befragte der eigene Nutzen einer zent-

ralen europäischen Datenverwaltung momentan nicht in ausreichendem Maße ersichtlich, um hier für große Zustimmungswerte zu sorgen. **Nur jeder achte deutsche Onliner ist gegenüber der Weitergabe seiner neuen Adresse offen**, in Österreich und der Schweiz immerhin jeder sechste.

IDENTIFIKATIONSMÖGLICHKEITEN IN DER ONLINE-WELT

Gewünschtes Sicherheitsniveau nach Ländern

Beim gewünschten Sicherheitsniveau sind sich die Befragten einig – je persönlicher die Information, desto höher sollte der Schutz sein

► „Es gibt verschiedene Momente im Alltag, bei denen man sich ausweisen muss. Digitale Verfahren ermöglichen auch ein einfaches Ausweisen mittels unterschiedlicher Sicherheitsniveaus, z. B. mit Benutzername und Passwort. Bitte geben Sie für jede der folgenden Dienstleistungen an, wie hoch die Sicherheitsstufe beim Ausweisen für Sie persönlich sein sollte.“

Das geforderte Sicherheitsniveau ist abhängig von Dienstleistung und Land

► In diesem Jahr wurde im Rahmen des eGovernment MONITOR erstmals nach dem gewünschten Sicherheitsniveau bzw. der generellen Bereitschaft zur Online-Erledigung verschiedener Dienste gefragt. Grundsätzlich ist festzustellen, dass das Sicherheitsniveau **sehr stark von der jeweiligen Dienstleistung abhängig** ist und es länderspezifische Unterschiede gibt. Ein hohes Sicherheitsniveau wünschen sich die Deutschen

insbesondere bei der **Eröffnung eines neuen Bankkontos**, beim **Beantragen eines neuen Personalausweises** und der **Abgabe der Steuererklärung**. Schweiz und Deutschland liegen hier in etwa gleich auf, in **Österreich** ist der Wunsch nach einem **hohen Schutz** deutlich stärker. Ein niedriges Sicherheitsniveau wird vor allem bei der Anmeldung bei Online-Videotheken oder Streaming-Diensten als ausreichend erachtet.

Gewünschtes Sicherheitsniveau bei verschiedenen Online-Diensten

BASIS: Alle Befragten- DE (n=1.000), AT (n=1.003), CH (n=1.013); Angaben in Prozent; ausführlicher Fragetext S. 38, lila Kasten

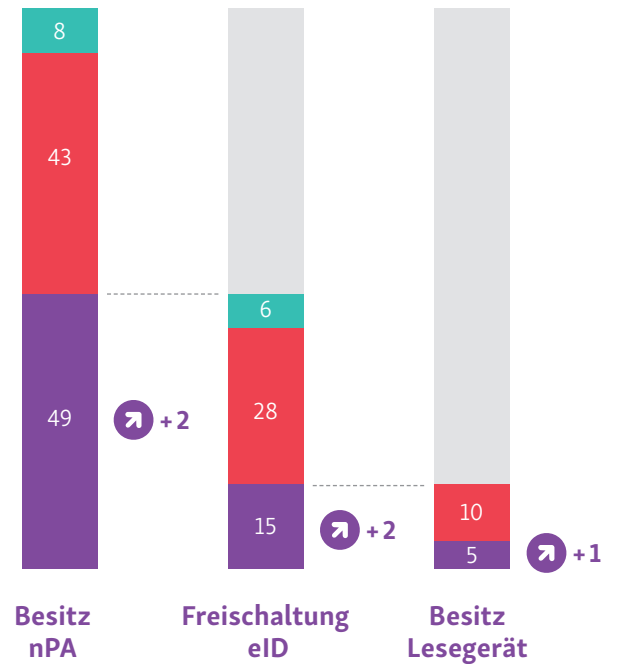


Neuer Personalausweis (nPA) Besitz, Freischaltung und Lesegerät

■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht

BASIS: Alle Befragten mit deutscher Staatsbürgerschaft (n=974);
Prozente umgerechnet auf Gesamt

► Mittlerweile besitzt fast **jeder zweite deutsche Onlineer** einen neuen, **elektronischen Personalausweis**. Etwa 30 Prozent davon haben sich bisher für den „elektronischen Identifikationsnachweis“ freischalten lassen. Um die Online-Ausweisfunktion letztendlich nutzen zu können, wird zusätzlich ein **Lesegerät** benötigt. Zurzeit verfügen nur ein Drittel derjenigen, die den neuen Ausweis besitzen und die eID-Funktion aktiviert haben, auch über ein entsprechendes Lesegerät. Damit sind insgesamt nur **fünf Prozent** der deutschen Onlineer tatsächlich **zur vollständigen und permanenten Nutzung des nPA in der Lage**.



Die Verbreitung des neuen elektronischen Personalausweises nimmt nur langsam zu – ebenso die Bereitschaft zur Nutzung der eID-Funktion

► Aktuell können sich die Bürgerinnen und Bürger noch freiwillig online gegenüber den beteiligten Institutionen ausweisen, indem sie die auf dem Chip gespeicherten Daten über das Internet an Behörden und Unternehmen übermitteln. Diese Funktion wird als Ausweisfunktion „Elektronischer Identitätsnachweis“ (abgekürzt eID-Funktion) oder Authentisierungsfunktion bezeichnet. Für den tatsächlichen Einsatz ist darüber hinaus ein Lesegerät nötig, um die auf dem Ausweis gespeicherten Daten an die Behörden zu übermitteln.

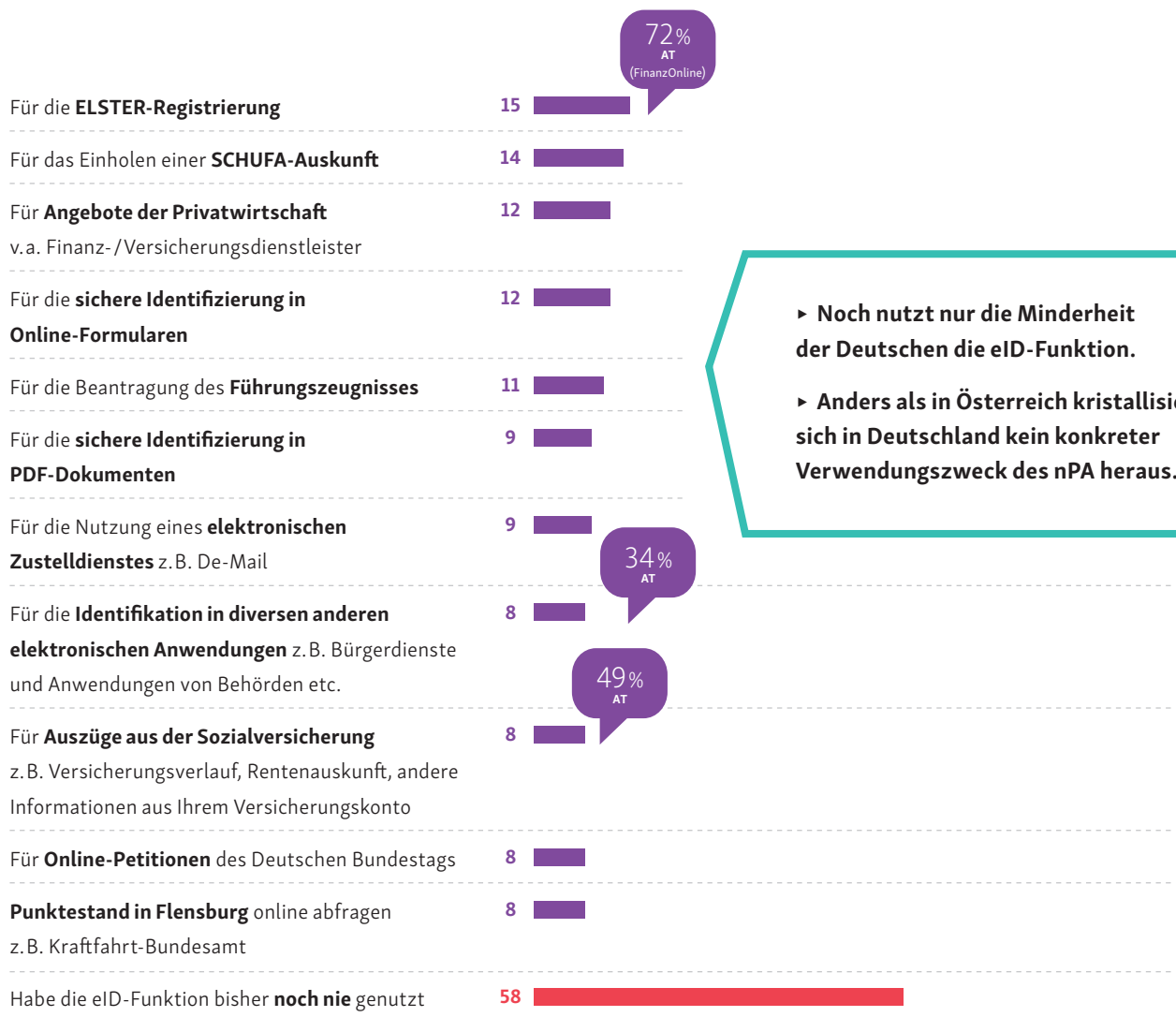
Verbreitung und Nutzung des nPA gehen weiterhin schleppend voran, dennoch konnte der letztjährige Rückwärtstrend gestoppt werden

► Selbst bei Freischaltung erfolgt wenig Nutzung.

Nutzung von Diensten

„Für welche Zwecke haben Sie die Online-Ausweisfunktion des nPA bereits eingesetzt?“

BASIS: Alle Befragten, die die Online-Ausweisfunktion freigeschaltet haben – (n=144); Angaben in Prozent



► Noch nutzt nur die Minderheit der Deutschen die eID-Funktion.

► Anders als in Österreich kristallisiert sich in Deutschland kein konkreter Verwendungszweck des nPA heraus.

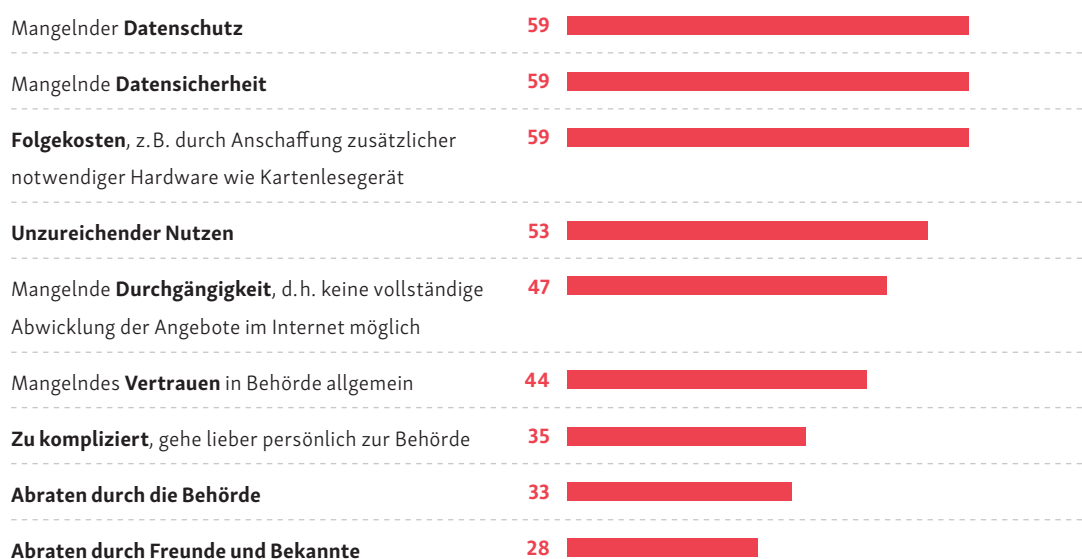
► **Weniger als die Hälfte** derer, die die eID-Funktion freischalten ließen, haben sie **bisher eingesetzt**. Hauptsächlich genutzt wird sie zur **ELSTER-Registrierung** oder zum Einholen einer **Schufa-Auskunft**. Dennoch bleibt die Nutzung des nPA zur Registrierung bei ELSTER (15 Prozent) **weit hinter** den Vergleichszahlen aus

Österreich (72 Prozent) zurück, eventuell könnte hier eine Handy-Signatur (analog zu Österreich) eine größere Akzeptanz schaffen. Jeder achte Deutsche hat die eID-Funktion auch schon für Angebote der Privatwirtschaft (v.a. Finanz-/Versicherungsdienstleister) oder die sichere Identifizierung in Online-Formularen genutzt.

Gründe für Nicht-Nutzung des nPA

„Welche Gründe gibt oder gäbe es für Sie, die Online-Ausweisfunktion (eID) des neuen Personalausweis (nPA) zu deaktivieren?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent



Insgesamt stellt das Thema Datenschutz und Datensicherheit den größten möglichen Hemmschuh für den Einsatz der Online-Ausweisfunktion dar

- ▶ Zudem werden die Befragten von möglichen Folgekosten abgeschreckt, insbesondere weil sich mehr als der Hälfte der zusätzliche Nutzen nicht erschließt.
- ▶ Der nPA verfügt noch immer über keine flächendeckende Akzeptanz: Fast ein Drittel der Onliner gibt an, dass ihm Bekannte oder die Behörden von der Nutzung abgeraten haben.

- ▶ Die seit Juli 2017 gültige automatische und dauerhafte Freischaltung der Online-Ausweisfunktion wird **überwiegend befürwortet**. Jedoch sehen 30 Prozent der Befragten sowohl Vor- als auch Nachteile und sind daher unentschieden. Bei diesen besteht die Chance, sie von den Vorteilen der eID-Funktion zu überzeugen. Hier spielt vor allem die öffentliche Meinung und die **Haltung der Behörden** eine zentrale Rolle. Kategorisch **abgelehnt** wird die Freischaltung bisher nur von knapp **jedem Fünften**.



Reinhard Geigenfeind

Director Public Sector Deutschland (DXC technology)

Erwartungen an elektronische Behördenanwendungen steigen

Moderne Online-Identifikationsverfahren für erfolgreiche Online-Dienste bieten heute mehr denn je die Möglichkeiten, Zugriffe auf Daten einem datenschutzkonformen Sicherheitsniveau anzupassen. So sollten elektronische Geldtransaktionen technisch höher abgesichert werden können, als der Zugriff auf Informationen, deren Daten keinen hohen Schutzbedarf aufweisen. Diese Zugriffe müssen insbesondere auf mobilen Plattformen nutzbar und flexibel handhabbar sein (Single-Sign-On).

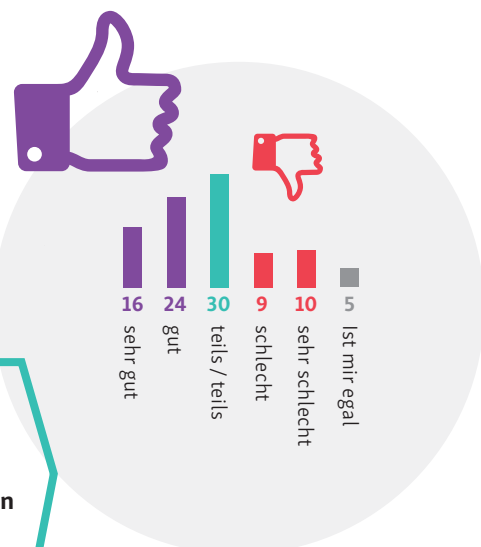
Im Trend der zunehmenden Digitalisierung steigen allerdings die Erwartungen an elektronische Behördenanwendungen: Einfache und medienbruchfreie Abläufe, technische Datensicherheit by design, in jeder Anwendung.

Die eID-Funktion des neuen Personalausweises bleibt aufgrund ihrer Nutzungsbarrieren wenig akzeptiert. Technische Datensicherheit kann durch eine Kombination moderner Single-Sign-On Technologien und der eID-Funktion erfolgen. Dann steigt auch die Anwenderakzeptanz des neuen Personalausweises in der Bevölkerung und fördert neue Geschäftsmodelle für Betreiber von Online-Diensten.

Beurteilung der automatischen Freischaltung der Online-Ausweisfunktion

„In Zukunft ist bei jedem Personalausweis die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) automatisch und dauerhaft freigeschaltet. Sie können diese auf Wunsch telefonisch kostenlos deaktivieren lassen. Wie finden Sie diese automatische Freischaltung?“

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.000); Angaben in Prozent

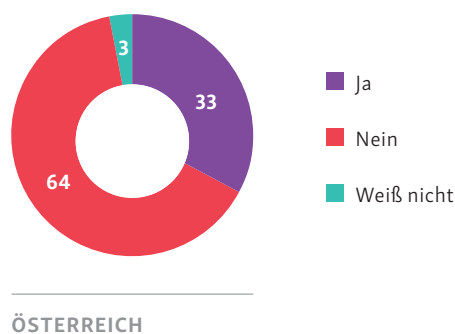


► Deutsche Onliner zeigen sich unentschlossen angesichts der automatischen und dauerhaften Freischaltung der Online-Ausweisfunktion (eID)

Besitz und Planung Handy-Signatur / aktivierte Bürgerkartenfunktion / Suisse ID

„Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?“

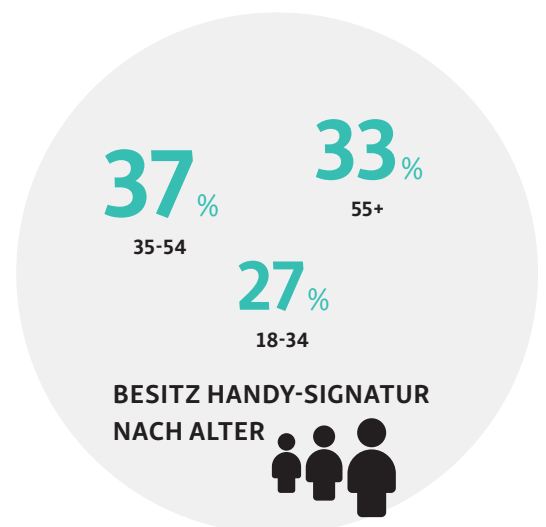
BASIS: Alle Befragten mit österreichischer Staatsbürgerschaft – AT (n=931); Angaben in Prozent



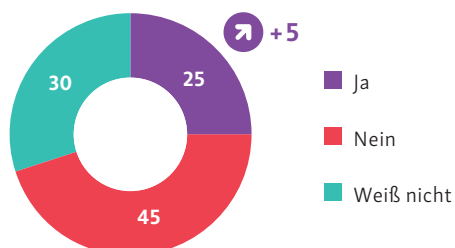
Digitale Ausweisfunktionen sind bei etwa einem Drittel der befragten Onlineer in Österreich verbreitet

► Formale Bildung und Alter entscheiden über Aufgeschlossenheit.

► **Jede dritte** Österreicherin und Österreicher mit Internetanschluss ist aktuell im Besitz einer **Handy-Signatur** oder einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion. Das Alter spielt dabei genauso wie die formale Bildung eine bedeutende Rolle. Insbesondere **ältere** Zielgruppen und Bürger und Bürgerinnen mit **höherem Bildungsniveau** zeigen sich dem Thema gegenüber **aufgeschlossener**. Die Haupteinsatzgebiete sind der Einstieg in FinanzOnline und die Nutzung für Auszüge aus der Sozialversicherung.



Planung der Anschaffung Bürgerkarte



ÖSTERREICH

„Planen Sie die Aktivierung der Handy-Signatur oder einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?“

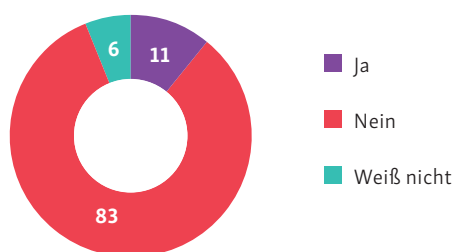
BASIS: Alle Befragten ohne aktiver Handy-Signatur oder Bürgerkartenfunktion – AT (n=593);
Angaben in Prozent

► **Jeder vierte Onliner plant eine Aktivierung**



► Von den 64 Prozent der Onliner in Österreich, die noch keine Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion besitzen, plant jeder Vierte die Aktivierung. Fast die Hälfte sieht dafür jedoch keine Veranlassung, Haupt-hinderungsgründe sind dabei die möglichen **Folgekosten** (z.B. durch zusätzliche Hardware) und es wird **kein ausreichender Nutzen** darin gesehen.

Besitz SuisseID



SCHWEIZ

„Besitzen Sie bereits die SuisseID?“

BASIS: Alle Befragten mit schweizer Staatsbürgerschaft – CH (n=879);
Angaben in Prozent

► **Elektronischer Identitätsnachweis in der Schweiz kaum verbreitet**



► Die Verbreitung eines elektronischen Identitätsnachweises hinkt in der Schweiz aktuell noch deutlich hinterher, nur jeder zehnte Onliner ist im Besitz einer SuisseID. Haupthinderungsgründe sind auch hier Befürchtungen vor möglichen **Folgekosten** sowie der **mangelnde Nutzen**, der in einer Anschaffung gesehen wird.

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

Initiative D21 e. V.

Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin

www.InitiativeD21.de

fortiss GmbH, Landesforschungsinstitut des Freistaats Bayern

An-Institut Technische Universität München

Guerickestrasse 25, 80805 München

www.fortiss.org

SCHIRMHERR

Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik

www.cio.bund.de

FACHLICHER PREMIUM PARTNER

Nationales E-Government Kompetenzzentrum NEGZ e.V.

www.negz.org

PREMIUM PARTNER

DXC Technology Company

www.dxc.technology

CLASSIC PARTNER

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat

www.stmflh.bayern.de

Ernst & Young GmbH

Wirtschaftsprüfungsgesellschaft

www.de.ey.com

KPMG Deutschland

www.home.kpmg.com

Rechenzentrum

Region Stuttgart GmbH (RZRS)

www.kdrs.de

PARTNER

Bundeskanzleramt Österreich

www.bka.gv.at

Geschäftsstelle E-Government Schweiz

www.isb.admin.ch

UNTERSTÜTZER

Deutscher Landkreistag

www.landkreistag.de

Deutscher Städte- und Gemeindebund

www.dstgb.de

Technische Universität München

Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik

www.winfobase.de

DURCHFÜHRENDES INSTITUT

Kantar TNS

www.tns-infratest.com

PROJEKTLEITUNG UND REDAKTION

Sabrina Dietrich, Initiative D21 e. V.

Lena-Sophie Müller, Initiative D21 e. V.

Dr. Cigdem Akkaya Türkavci, TUM

Prof. Dr. Helmut Krcmar, fortiss GmbH

Michael Boberach, Kantar TNS

Stefanie Exel, Kantar TNS

KONTAKT / PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Sabrina Dietrich, Initiative D21 e. V.

Telefon 030 5268722-55,

presse@initiativeD21.de

GESTALTUNG UND PRODUKTION

Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.

www.werkstatt-trier.de

DRUCK

Schmekies, Medien & Druck

www.schmekies.de



eGovernment MONITOR 2017,

durchgeführt von Kantar TNS für Initiative D21
und fortiss, ist lizenziert unter einer Creative
Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.



Oktober 2017



www.egovernment-monitor.de

ISBN 978-3-9818331-3-3