

# **Government** MONITOR 2012

Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich

## Premium Partner



Der IT-Beauftragte  
der Bayerischen Staatsregierung



**ERNST & YOUNG**  
Quality In Everything We Do

**IDG**  
BUSINESS  
MEDIA GMBH



Kommunale Datenverarbeitung  
Region Stuttgart  
**KDRS**  
**RZRS**  
Rechenzentrum  
Region Stuttgart GmbH



## Partner

DIGITALES  ÖSTERREICH



**init**

## Unterstützer



**fortiss**



TNS Infratest





# Inhalt

Vorworte	4
Methodensteckbrief	6
Management Summary	6
Zentrale Ergebnisse im Überblick	8
Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten	10
Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government	12
Nutzertypen E-Partizipation	14
Nutzungsbarrieren/Datenschutzbedenken	16
Homepagegestaltung	19
Die elektronische Steuererklärung	21
Open Government	23
Mobile Government	28



York von Heimbürg

Präsidiumsmitglied der Initiative D21

Vorstand IDG Communications Media AG

## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

die Diskussion um mehr Transparenz in der öffentlichen Verwaltung, E-Government, Open Government und Partizipation an politischen Prozessen reißt nicht ab. Print- und Online-Medien greifen diese Themen regelmäßig auf. Doch wie steht es um die Rahmenbedingungen und den Willen zur Durchsetzung dieser Maßnahmen in Deutschland? Wo steht Deutschland im internationalen Vergleich?

Die viel zitierte „deutsche“ Grundskepsis gegenüber allem Neuen, zu dem auch die digitale Welt gehört, stellt bestimmt eine nicht unerhebliche Hürde beim E-Government dar. Dass die digitale Kommunikation zwischen Bürger und Staat in Deutschland nach wie vor ausbaufähig ist, zeigten schon die Ergebnisse aus dem letzten Jahr. Gerade einmal 40 Prozent der deutschen Internetnutzer hatten damals schon einmal auf Online-Angebote von Behörden zurückgegriffen, während es beispielsweise in Österreich bereits 70 Prozent waren.

Der eGovernment MONITOR 2012 der Initiative D21 lässt aber für Deutschland erste Fortschritte beim Ausbau der Akzeptanz solcher Angebote erkennen. So ist hierzulande der Wert um fünf Prozentpunkte auf 45 Prozent angestiegen. Mit der Hinzunahme der Schweiz ist die DACH-Region (Deutschland, Österreich und Schweiz) jetzt vollständig. Dabei zeigt sich, dass die Eidgenossen in dieser Studie mit einem Nutzer-Anteil von 58 Prozent den Deutschen aktuell noch voraus sind. Überraschend hinken die neu hinzugekommenen USA mit 39 Prozent deutlich hinterher. Insgesamt ist Deutschland 2012 das einzige Land, in dem die E-Government-Nutzung

zunahm, während sie in den anderen Vergleichsländern aus 2011 (Österreich, Schweden und Großbritannien) stagnierte.

Bereits im letzten Jahr stellte sich für Deutschland heraus, dass die mangelnde Bekanntheit von E-Government-Angeboten die größte Herausforderung für die Politik und Kommunen darstellt. Dabei gibt es bereits zahlreiche vorbildlich funktionierende Angebote, mit denen die Nutzer auch zufrieden sind. Die zentrale Botschaft an die Entscheider in der Verwaltung lautet deshalb: Schafft mehr digitalisierte Services zur Vereinfachung von Verwaltungsvorgängen und als Beleg von Bürgernähe. Damit könnten Politik und Verwaltung zugleich positive Abstrahleffekte auf die IT-Branche in Deutschland initiieren und zu einer neuen Gründerstimmung beitragen.

Ich danke den zahlreichen Partnern, die diese aktuelle Ausgabe des eGovernment MONITOR erst ermöglicht haben, und wünsche Ihnen eine aufschlussreiche Lektüre.

*York von Heimbürg*

**Dr. Petra Wolf**

Executive Director // Institute for Public  
Information Management - ipima

**Prof. Dr. Helmut Krcmar**

Scientific Director // Institute for Public  
Information Management - ipima



## Sehr geehrte Leserinnen und Leser,

drei von vier Bürgern nutzen laut (N)ONLINER Atlas 2012 das Internet. Die Akzeptanz der genutzten Online-Angebote wird direkt bestimmt durch den Nutzen, den man sich von ihnen verspricht. Dies gilt für private Online-Angebote ebenso wie für elektronische Bürgerdienste oder Open Government. Ist der erwartete Nutzen groß genug, sehen überzeugte Nutzer auch über gewisse Schwächen in der Ergonomie oder Restrisiken beispielsweise des Datenverlusts hinweg. Stimmt die Nutzen-Risiken-Abwägung jedoch nicht, lässt man lieber die Finger davon.

Dies zeigen die aktuellen Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2012: Deutschland holt auf bei der E-Government-Nutzung. Während die Nutzungszahlen in den übrigen betrachteten Ländern stagnieren, nimmt der Nutzeranteil im Vergleich zum Vorjahr in Deutschland um fünf Prozentpunkte auf 45 Prozent der Befragten zu. Damit liegt Deutschland zwar immer noch im Mittelfeld, holt aber auf. Im Bereich Open Government liegt das Feld enger zusammen: Der Spitzenreiter Schweiz erreicht mit Open Data-Angeboten 42 Prozent (Kennen) bzw. 30 Prozent (Nutzen) der Eidgenossen. In Deutschland sind dies 31 Prozent bzw. 18 Prozent.

Der eGovernment MONITOR 2012 bietet zwei wesentliche Erweiterungen gegenüber dem Vorjahr:

1. Die zentrale Neuerung ist die Entwicklung einer exklusiven Nutzertypologie. Ziel ist die Ableitung noch konkreterer Gestaltungshinweise für Online-Angebote des Staates. Mit Blick auf das aktuelle Thema Open Government wurden Nutzertypen von E-Partizipationsangeboten ermittelt. Ihre Charakterisierung sowie die

typenspezifischen Interessen geben Aufschlüsse für die Gestaltung von Open Government-Angeboten sowie für die Abschätzung der Zielgruppen, die damit erreicht werden können.

2. Mit der Schweiz und den USA wurden zwei interessante Vergleichsländer mit in die Untersuchung aufgenommen. Inwieweit das direktere Demokratieverständnis in der Schweiz die Haltung der Bürger gegenüber Open Government beeinflusst, dürfte ein interessanter Analyseansatz sein. Ebenso sind die USA, die Wiege der Open Government-Bewegung, ein spannender Vergleichskandidat.

Mit dem eGovernment MONITOR 2012 liegt die dritte, wesentlich weiterentwickelte Ausgabe einer wertvollen Studie vor, die wissenschaftlich wie auch praktisch relevante Erkenntnisse zur Weiterentwicklung von E-Government in Deutschland liefert. Damit leisten die Partner rund um die Initiatoren Initiative D21 und das Institute for Public Information Management (ipima) auch in diesem Jahren einen wichtigen Beitrag. Das Projekt fungiert als Gradmesser für die Entwicklung und Akzeptanz elektronischer Bürgerdienste und Open Government.

Wir bedanken uns bei allen Partnern für ihr Engagement in diesem wichtigen Projekt und hoffen, dass die Ergebnisse dazu beitragen, E-Government nutzerorientiert zu gestalten.

*Dr. Petra Wolf*

*Prof. Dr. Helmut Krcmar*

# Methodensteckbrief

- **Auswahl Interviews:** Durchführung von 1.000 Interviews in Österreich (AT), Schweden (SE) und den USA (USA), 1.001 Interviews in Deutschland (DE) und der Schweiz (CH) sowie 1.002 Interviews in Großbritannien und Nordirland (UK) – im weiteren Text Großbritannien genannt.
- **Grundgesamtheit:** Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich, der Schweiz, Schweden, Großbritannien und den USA im Alter 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 21 bis KW 23 2012).
- **Definition E-Government:** Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Kommune, Stadt, Landkreis, etc.), die über das Internet genutzt werden können, wie z.B. die elektronische Steuererklärung.
- **Definition Open Government:** Open Government steht für die Öffnung von Regierung und öffentlicher Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft. Ziel ist mehr Transparenz, mehr politische Teilhabe und eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Regierung und Regierten.

## Management Summary

› Der eGovernment MONITOR 2012 hat sich sowohl inhaltlich als auch methodisch im Vergleich zu den Vorjahren erheblich weiterentwickelt: Inhaltlich wurden die Themen Open Government und Mobile Government ausgebaut und zudem die betrachteten Länder um die Schweiz und die USA auf sechs Länder erweitert. Methodisch wurde der eGovernment MONITOR um eine Nutzertypologie ergänzt, die vier Nutzertypen im Hinblick auf E-Partizipationsangebote unterscheidet. Die Nutzertypen werden durch den Grad ihrer Online-Nutzung, ihr politisches Interesse und Engagement sowie ihre Nutzung bzw. Interesse an Open Government-Angeboten unterschieden.

Digitale Unbeteiligte und Prädigitale Interessierte sind gekennzeichnet durch geringes bis mäßiges politisches Interesse, das sich bislang nur zu geringen Teilen auch in der Nutzung von Online-Angeboten zur politischen Beteiligung widerspiegelt. Digitale Beobachter und Digitale Engagierte zeigen zugleich eine intensive

Nutzung des Internets für alle Lebensbereiche sowie in zunehmendem Maße Interesse und Engagement für politische Fragestellungen, die sich auch im digitalen Raum fortsetzen – Open Government-Angebote oder netzpolitische Themen stoßen hier auf hohes Interesse. Mit 45 Prozent der Befragten machen diese beiden Gruppen bereits einen beträchtlichen Teil der Bevölkerung aus, weitere 24 Prozent (Prädigitale Interessierte) sind durch Heranführung an das Medium in Zukunft für E-Partizipation zu gewinnen.

Bei den Ergebnissen zur E-Government-Nutzung zeigt sich in diesem Jahr eine interessante Entwicklung: Während in den bislang führenden Ländern keine wesentliche Änderung zu verzeichnen ist und beispielsweise in Österreich und Schweden die Nutzerzahlen bei rund 70 Prozent stagnieren, kann Deutschland ein deutliches Plus von fünf Prozentpunkten auf 45 Prozent verzeichnen und steht nunmehr gleichauf mit Großbritannien. Wie im letzten Jahr sind diese Nutzungszah-



**Cornelia Rogall-Grothe**

*Beauftragte der Bundesregierung für  
Informationstechnik und Staatssekretärin  
im Bundesministerium des Innern*

## E-Government muss einfach und sicher sein

„E-Government-Angebote kommen nun auch in Deutschland bei den Bürgerinnen und Bürgern immer mehr an. Die Zahlen des aktuellen eGovernment MONITOR weisen einen positiven Trend und eine Steigerung von fünf Prozentpunkten gegenüber dem Vorjahr für die Nutzung solcher Angebote aus. Das ist erfreulich, da wir als Verwaltung aufgrund sinkender Bevölkerungszahlen und angespannter Haushalte verstärkt auf die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen online setzen müssen. Aber auch die Bürgerinnen und Bürger profitieren von der Nutzung von E-Government-Angeboten: Geöffnet rund um die Uhr, ortsungebunden und ohne Wartezeiten unterstützen diese Dienste einen mobileren und flexibleren Lebensstil, der für viele Menschen heute selbstver-

ständig ist. In Richtung Mobilität des E-Government müssen wir die Angebote auch in Zukunft weiterentwickeln: Smartphones und Tablet-Computer haben heute im Leben vieler Menschen Einzug gehalten, die mit Computern früher wenig zu tun hatten. Grund dafür sind die vielfältigen Mehrwerte unterschiedlicher Apps, die sich in einem kleinen Gerät mit einfacher Bedienbarkeit vereinen. Diese Vorteile muss sich auch das E-Government zu Nutze machen, um mehr Menschen mit einfach zu nutzenden Dienstleistungen zu erreichen. Wichtig ist dabei, dass es uns gelingt, E-Government-Angebote bekannter zu machen und auch im mobilen Umfeld den Datenschutz und die Datensicherheit öffentlicher Angebote zu bewahren.“

len in etwa ein Spiegel für die Zufriedenheit der Bürger mit den E-Government-Angeboten. In Österreich, der Schweiz und Schweden sind die befragten Bürger zu über 60 bis knapp 80 Prozent mindestens zufrieden mit dem E-Government-Angebot ihrer Behörden und danken dies auch mit den höchsten Nutzungszahlen.

Sicherheit und Datenschutz sind nach wie vor zentrale Themen für die Nutzer von E-Government-Angeboten, allerdings scheint das Vertrauen der Bürger in die Sicherheitsvorkehrungen zu steigen, da die Bedeutung von Datenschutzbedenken als Hemmnis für die E-Government-Nutzung in allen Ländern im Vorjahresvergleich zurück ging. Wichtigstes Hemmnis ist nach wie vor die mangelnde Durchgängigkeit von Online-Angeboten sowie ihre undurchschaubare Struktur. Undurchschaubar sind offenbar in erster Linie die einzelnen Dienste und ihre Struktur. Hier beklagen die Befragten einen Mangel an Hilfestellung zur Bedienung. Die Struktur der Web-Angebote von Kommunen ins-

gesamt hingegen wird im Schnitt zu 50 Prozent und mehr als übersichtlich beurteilt. Dies zeigt sich auch darin, dass immer mehr Bürger es für sinnvoll und wünschenswert halten, auf Informationen und einfache Dienste der Verwaltung auch mobil zugreifen zu können. Mit Ausnahme der USA werden mobile Endgeräte in allen Ländern zu rund 50 Prozent und mehr als mindestens wichtig für die Abwicklung von Behördengängen eingeschätzt.

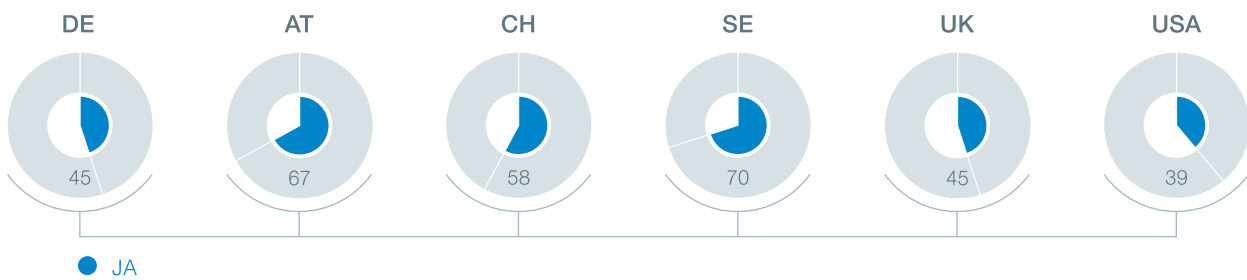
Open Government-Angebote erfreuen sich einer stetig wachsenden Bekanntheit und Nutzung. Bereits heute werden von 30 Prozent der Eidgenossen Informationen von Open Data-Portalen genutzt, Österreich und Deutschland liegen mit 23 Prozent und 18 Prozent Nutzung nur knapp dahinter auf Platz zwei und drei. Neben Open Data sind Kontaktaufnahme und Online-Beteiligung die wichtigsten Zukunftsfelder für die Open Government-Nutzung. •

# Zentrale Ergebnisse im Überblick



## E-Government-Nutzer in der Bevölkerung

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Angaben in Prozent



- Deutliche Unterschiede sind in der E-Government-Nutzung im Sechs-Länder-Vergleich zu erkennen. Schweden und Österreich sind – wie auch 2011 – mit rund 70 Prozent führend.
- Die Schweiz liegt mit 58 Prozent E-Government-Nutzern im Mittelfeld, gefolgt von Deutschland und Großbritannien mit je 45 Prozent. Die USA landen mit einem Anteil von 39 Prozent E-Government-Nutzern auf dem letzten Platz.
- Mit 45 Prozent konnte sich Deutschland im Jahresvergleich um fünf Prozentpunkte verbessern (2011: 40 Prozent).

## Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);  
Top3-Box: äußerst wichtig, sehr wichtig, etwas wichtig; Angaben in Prozent

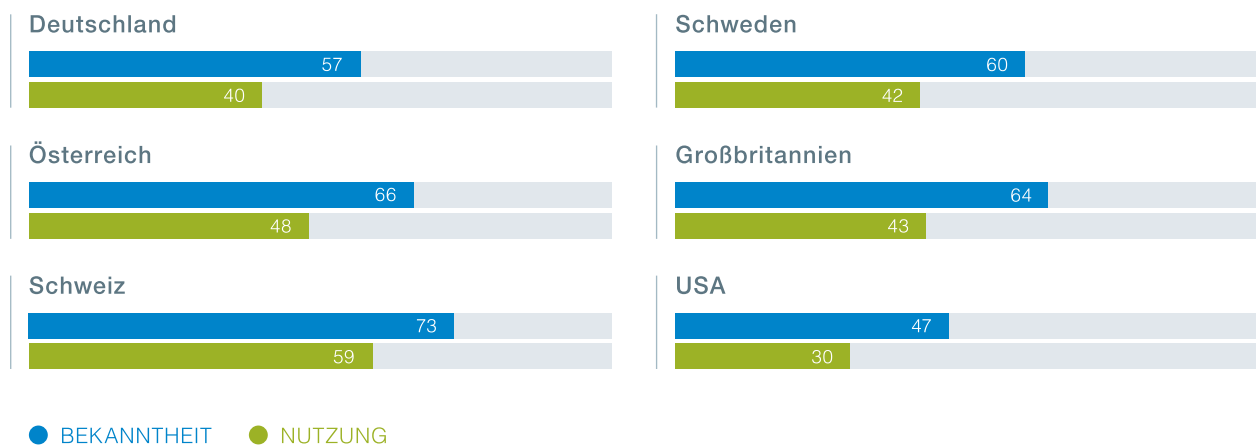
	DE	AT	CH	SE	UK	USA
Sicherheit	87	89	87	80	82	76
Zuverlässigkeit der Systeme	87	90	88	79	82	74
Datenschutz/Datensicherheit	86	89	87	77	82	75
Einfache Bedienbarkeit (Navigation)	86	89	87	80	82	74
Vollständige Informationen	85	90	85	79	82	74
Aktualität der Inhalte und Angebote	85	89	86	77	83	73
Zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten	85	90	86	77	82	67

- Sicherheit sowie Datenschutz/Datensicherheit sind in allen Ländern bei der Wichtigkeit auf den vorderen Rängen.
- Die Einschätzung zu weiteren Themen zeigen länderspezifische Besonderheiten: Schweiz und Schweden mit der einfachen Bedienbarkeit, Großbritannien mit aktuellen Themen und die USA mit vollständigen Informationen.



## Bekanntheit und Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen

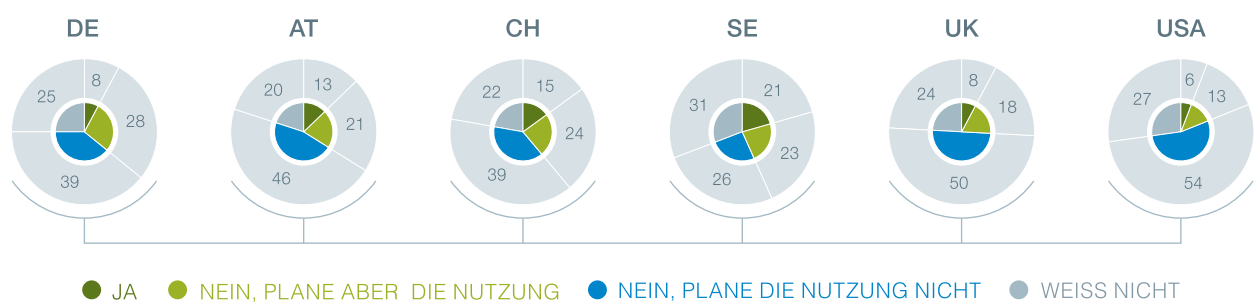
Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Angaben in Prozent



- In der Schweiz kennen 73 Prozent derzeit Online-Beteiligungsinitiativen, 59 Prozent haben diese Angebote bereits genutzt. Deutschland liegt mit 57 Prozent Kennern und 40 Prozent Nutzern auf dem vorletzten Rang.
- Überraschend: Obwohl Open Government aktiv von den Behörden vorangetrieben wird, kennt nur jeder Zweite in den USA diese Initiativen, jeder Dritte hat diese schon genutzt.

## Nutzung von Mobile Government

Basis: Befragte mit mobilen Endgeräten in DE n=439, AT n=566, CH n=595, SE n=570, UK n=547, USA n=438; Angaben in Prozent



- Aktuell nutzen viele Besitzer von mobilen Endgeräten noch kein Mobile Government, Schweden ist mit 21 Prozent Nutzern beim Mobile Government führend.
- Deutschland und Großbritannien mit jeweils acht Prozent sowie die USA mit sechs Prozent Nutzern sind auf den hinteren Rängen zu finden.
- Die Länder mit einer aktuell geringen Mobile Government-Nutzung haben jedoch das Potenzial von Mobile Government erkannt. So planen in Deutschland aktuell 28 Prozent der Nichtnutzer, zukünftig diese Dienste einzusetzen. Ähnliche Steigerungsraten sind auch in den restlichen Vergleichsländern zu sehen.

# Nutzung von und Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

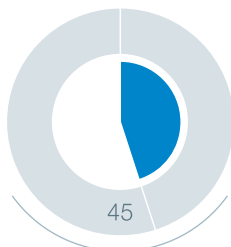
## E-Government-Nutzer in der Bevölkerung

### ? Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Angaben in Prozent

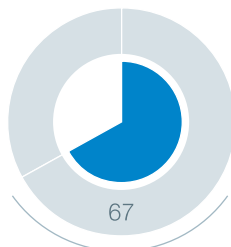
#### Deutschland

In Deutschland nutzen derzeit 45 Prozent der Onliner E-Government-Angebote. Der Vorjahresvergleich zeigt, dass der Anteil der Nutzer somit um fünf Prozentpunkte gestiegen ist.



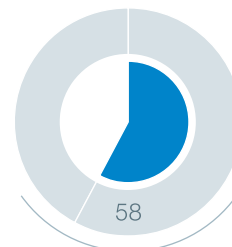
#### Österreich

Österreich liegt mit 67 Prozent E-Government-Nutzern im Ländervergleich auf dem zweiten Platz und kann somit seine gute Position aus dem Vorjahr behaupten.

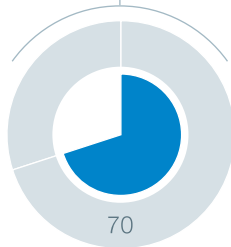


#### Schweiz

Im Sechs-Länder-Vergleich belegt die Schweiz mit 58 Prozent E-Government-Nutzern aktuell den dritten Rang. Jeder Zweite greift auf diese Dienste bereits seit zwei und mehr Jahren zu.

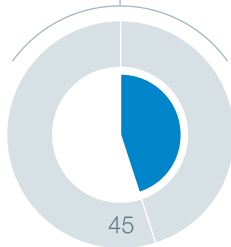


● JA



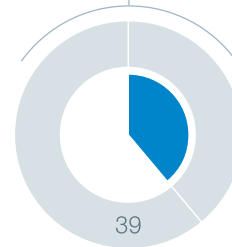
#### Schweden

Auch in diesem Jahr ist Schweden im Ländervergleich auf der Spitzenposition zu finden. Hier nutzen bereits 70 Prozent der Onliner E-Government-Angebote.



#### Großbritannien

Großbritannien liegt mit 45 Prozent E-Government-Nutzern gemeinsam mit Deutschland auf Rang vier. Der Anteil der E-Government-Nutzer ist seit 2011 somit stabil geblieben.



#### USA

In den USA sind derzeit 39 Prozent der Internetnutzer im Bereich E-Government aktiv. Jeder vierte Anwender nutzt diese Dienste bereits seit fünf und mehr Jahren.

► Auch 2012 ist die E-Government-Nutzung in den untersuchten Ländern noch immer sehr unterschiedlich. Aktuell kommunizieren in Schweden und Österreich rund 70 Prozent der Internetnutzer mit Behörden online (2011: SE 69 Prozent, AT 68 Prozent). Die Schweiz liegt mit einem Anteil von 58 Prozent E-Government-Nutzern derzeit im Mittelfeld, gefolgt von Deutschland und Großbritannien mit 45 Prozent. Die USA

sind im Ländervergleich mit einem Anteil von 39 Prozent auf dem letzten Platz.

Positiv hervorzuheben ist die Entwicklung in Deutschland. Im Jahresvergleich zeigt sich, dass eine Verbesserung um fünf Prozentpunkte erfolgt ist (2011: 40 Prozent). Dies kann unter anderem an den verstärkten Informationsanstrengungen der Behörden liegen, die nun auch beim Bürger angekommen sind. •



Dr. Jürgen Busse, Bernd Buckenhofer,  
Johannes Reile, Norbert Kraxenberger

Kuratorium der Innovationsstiftung Bayerische Kommune

## Ansporn zum Ausbau attraktiver E-Government-Dienste

„Die Kommunen sind bereits heute die aktivsten Treiber für E-Government-Anwendungen. Insofern ist erfreulich, dass mehr als die Hälfte der Nutzer überwiegend zufrieden mit den angebotenen kommunalen Dienstleistungen sind. Andererseits liegt diese Quote in einigen anderen Ländern deutlich höher.

Den deutschen Kommunen ist schon lange bewusst, dass E-Government keinesfalls nur ein zusätzliches, kostenträchtiges Service-Angebot für Bürger ist. Vielmehr kann ein attraktiv gestaltetes E-Government-

Angebot mit nützlichen Diensten für den Bürger auch zur Einsparung von Verwaltungsaufwand beitragen. Mit dem neuen Personalausweis und verschiedenen geplanten rechtlichen Neuerungen liegen wichtige Voraussetzungen hierfür vor bzw. werden derzeit geschaffen.

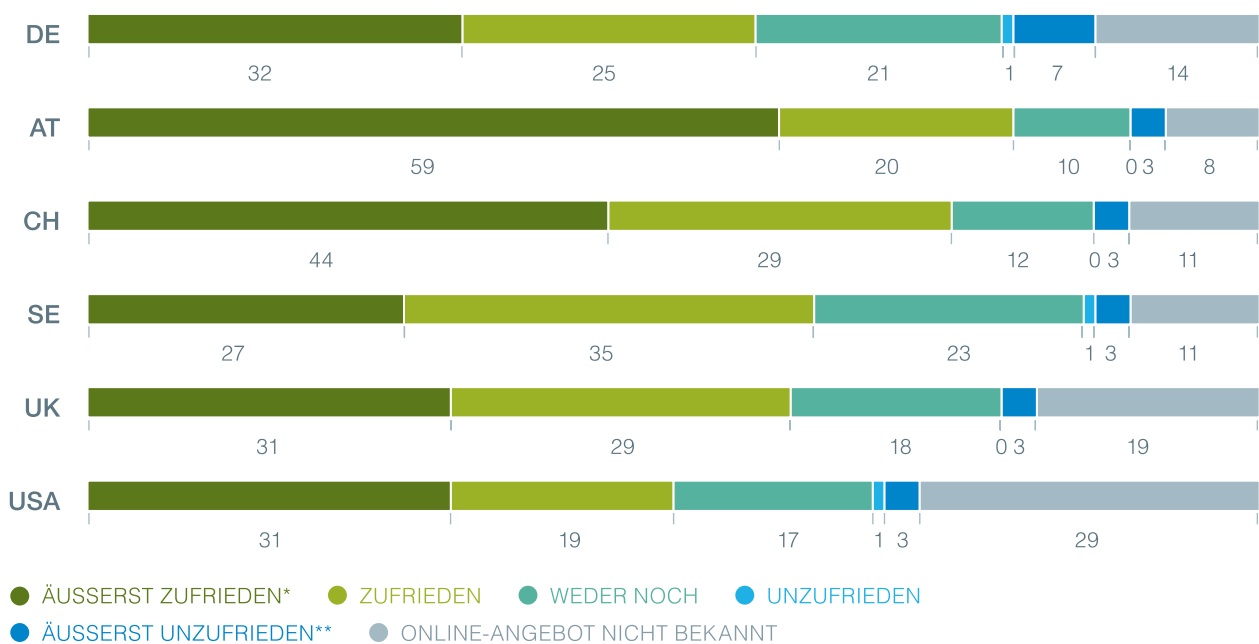
Ein weiterer Ansporn für den Ausbau des zielgerichteten Online-Angebotes ist dabei, dass ein hoher Zufriedenheitsgrad der Bürger im Ländervergleich mit einem hohen Nutzungsgrad korrespondiert.“

## Zufriedenheit mit E-Government-Angeboten

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

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);

\* äußerst zufrieden (äußerst, sehr zufrieden); \*\* äußerst unzufrieden (äußerst, sehr unzufrieden); Angaben in Prozent



› Die Onliner in Österreich und der Schweiz sind mit 79 bzw. 73 Prozent zufriedenen Bürgern von E-Government-Diensten überzeugt. Bei den Bürgern der USA zeigt sich eine gewisse Zurückhaltung, derzeit ist erst jeder Zweite mit diesen Angeboten zufrieden. Ein entscheidender Faktor, der zur Zufriedenheit bei den Bür-

gern beiträgt, ist die Nutzungserfahrung. In Österreich, der Schweiz und Großbritannien sind über 80 Prozent der E-Government-Nutzer mit dem aktuellen Angebot zufrieden (AT: 90 Prozent, CH: 88 Prozent, UK: 83 Prozent). In Deutschland und Schweden sind es 71 Prozent. •



# Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government

## ? Wie wichtig sind Ihnen persönlich die folgenden Punkte bei der „elektronischen“ Abwicklung von Behördengängen im Internet?

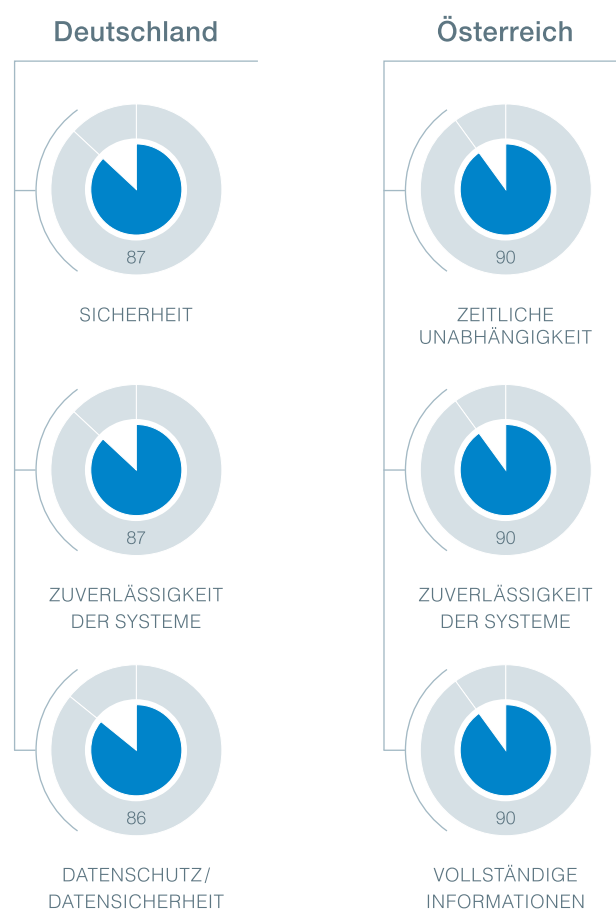
Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);  
Top3-Box: äußerst wichtig, sehr wichtig, etwas wichtig; Angaben in Prozent

› Der Ländervergleich zeigt, dass die Anforderungen an E-Government regional sehr unterschiedlich sind. Sicherheit steht dennoch bei den Befragten sehr weit vorne – Deutschland, Schweden und die USA sehen diesen Aspekt als am wichtigsten an, in Großbritannien ist Sicherheit auf dem zweiten Rang. Für etwas weniger wichtig wird Sicherheit in Österreich und der Schweiz angesehen.

Ähnliche Bewertungen sind auch im Bereich Datenschutz/-sicherheit sowie Zuverlässigkeit der Systeme zu sehen. Neben den sicherheitsrelevanten Themen zeigt die Studie, dass für alle Befragten eine einfache Bedienbarkeit als entscheidend für E-Government angesehen wird.

Eine Besonderheit ist insbesondere in den USA und Großbritannien zu sehen, denn hier wird auch die Bequemlichkeit als bedeutend eingestuft. In den übrigen Ländern hingegen wird vielmehr die zeitliche Unabhängigkeit von E-Government als entscheidend betrachtet.

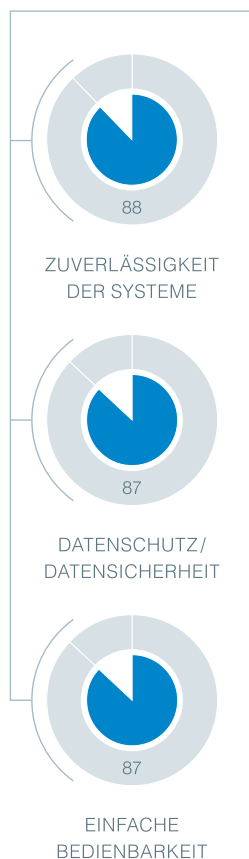
Grundsätzlich zeigt sich, dass die Befragten in Schweden und den USA die Bedeutung der einzelnen Punkte insgesamt nicht so wichtig einschätzen. In Schweden sagen 80 Prozent, dass Sicherheit wichtig ist. Im Vergleich: In Deutschland geben dies 87 Prozent an, in Österreich sogar 89 Prozent. •



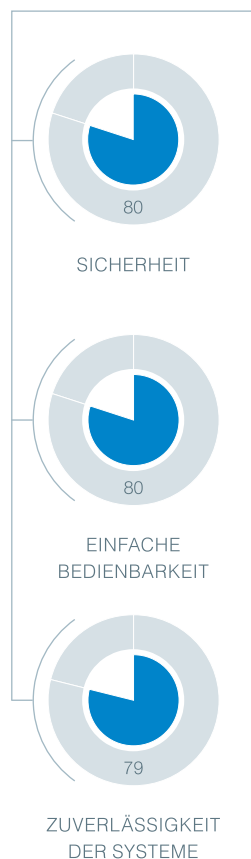
## Wichtigkeit verschiedener Aspekte beim E-Government

	DE	AT	CH	SE	UK	USA
Sicherheit	87	89	87	80	82	76
Zuverlässigkeit der Systeme	87	90	88	79	82	74
Datenschutz/Datensicherheit	86	89	87	77	82	75
Einfache Bedienbarkeit (Navigation)	86	89	87	80	82	74
Vollständige Informationen	85	90	85	79	82	74
Aktualität der Inhalte und Angebote	85	89	86	77	83	73
Zeitliche Unabhängigkeit von Öffnungszeiten	85	90	86	77	82	67
Schnelligkeit im Sinne von persönlicher Zeitersparnis	84	89	84	75	80	72
Vertrauen in die jeweilige Behörde	82	85	82	75	78	73
Bequemlichkeit	76	84	80	77	82	74
Beschleunigte Bearbeitungszeit seitens der Behörde	84	88	83	73	78	70
Durchgängige/vollständige Abwicklung der Dienste online	81	87	82	70	76	68
Vielfalt der Dienste	77	81	81	69	77	70
Statusinformationen über Bearbeitungsstand	80	85	75	62	75	67

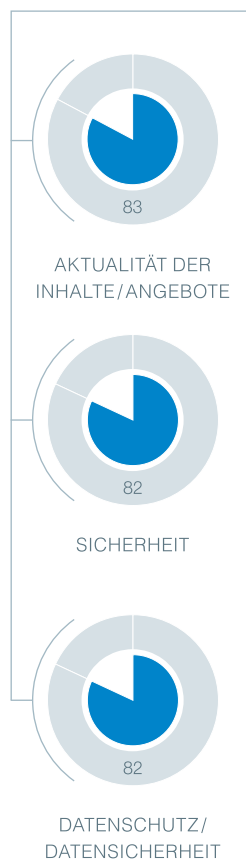
### Schweiz



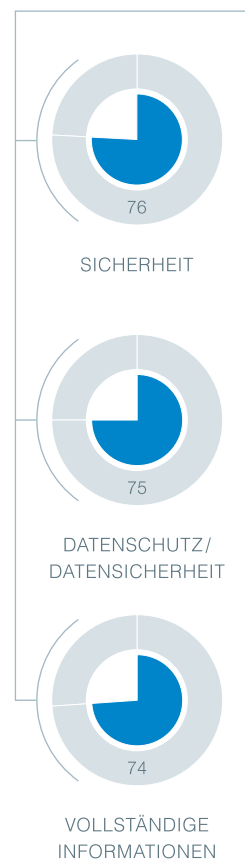
### Schweden



### Großbritannien



### USA



# Nutzertypen E-Partizipation

› Die Studie untersucht und kategorisiert die deutschen Internetnutzer hinsichtlich der politischen Interessenslage und Aktivitäten sowie der Kenntnis und Nutzung von Open Government. Vier Nutzertypen konnten dabei innerhalb der Bevölkerung mittels statistischer Verfahren identifiziert werden: Digitale Unbeteiligte (30 Prozent), Prädigitale Interessierte (24 Prozent), Digitale Beobachter (31 Prozent) sowie Digitale Engagierte (15 Prozent). Diese Typen sind hinsichtlich des der be-

schriebenen Bereiche innerhalb einer Gruppe ähnlich (homogen), untereinander aber abgrenzbar (heterogen). Die Benennung der Nutzertypen gliedert sich in zwei Teile. Der erste Teil (digital, prädigital) bezeichnet den Umfang, in dem Online-Nutzung den Lebensstil der Nutzergruppe prägt. Im zweiten Teil (Interessierte, Beteiligte, ...) wird der Grad des politischen Interesses bzw. Engagements beschrieben. •

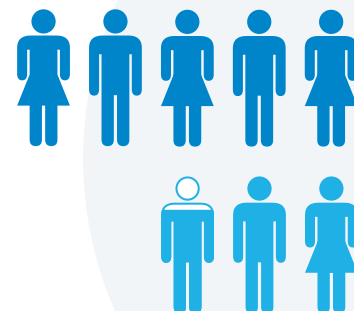
## Typ 1

### Digitale Unbeteiligte

› Die Digital Unbeteiligten zeichnen sich durch sehr geringes politisches Interesse aus. Aktuell gibt jeder Dritte an, keinerlei Interesse an politischen Themen zu haben, jedem Zweiten ist es nicht wichtig, an der Politik teilzunehmen – dies sind im Vergleich die höchsten Werte. Das Engagement ist derzeit insgesamt sehr gering – offline sind fünf Prozent aktiv, im Netz sind es zwei Prozent.

Diese geringe politische Teilhabe wird auch beim Thema Open Government deutlich: Obwohl bereits zwei Drittel diese Angebote kennen, haben erst zwei von zehn Digital Unbeteiligten diese Angebote genutzt. Diese Zahl wird in absehbarer Zeit nicht wesentlich steigen: Jeder Zweite plant aktuell nicht, diese Services in Zukunft zu nutzen. Im Internet fühlt sich diese Gruppe wohl: 98 Prozent nutzen gerne das Internet, 97 Prozent macht Internetnutzung Spaß. Allerdings fühlt sich nur jeder Zweite im Internet sicher. •

30%  
DIGITALE  
UNBETEILIGTE



## Typ 2

### Prädigitale Interessierte

› Die Prädigital Interessierten sind mäßig an politischen Themen interessiert: Rund 30 Prozent verfolgen das politische Geschehen regelmäßig bzw. diskutieren politische Themen in der Freizeit. Aktuell bezeichnet sich jeder Fünfte als politisch sehr aktiv. Das Interesse an digitalen Möglichkeiten ist vorhanden, aber nicht sehr stark ausgeprägt: 16 Prozent sind im Internet politisch aktiv, neue Themen wie Open Government

werden von 23 Prozent genutzt. Jeder Zweite möchte Open Government zukünftig nicht nutzen.

Trotz des Interesses an Politik kann die Zurückhaltung bei digitalen Angeboten vor allem an den Erfahrungen im Netz liegen, denn der Umgang mit digitalen Medien macht nur jedem zweiten Prädigital Interessierten Spaß, 75 Prozent fühlen sich im Netz nicht sicher. •

24%  
PRÄDIGITALE  
INTERESSIERTE

### Typ 3

## Digitale Beobachter

31%

DIGITALE  
BEOBACHTER

› Der Digitale Beobachter zeichnet sich durch hohes politisches Interesse aus: Über 70 Prozent halten sich zum aktuellen politischen Geschehen auf dem Laufenden und diskutieren diese Themen auch gerne im privaten Umfeld. Das Interesse an politischen Themen führt bei den Digitalen Beobachtern jedoch oftmals nicht zu einem politischen Engagement: Derzeit ist ein Drittel politisch sehr aktiv, im Internet lediglich 16 Prozent.

Beim Thema Open Government zeigen die Digitalen Beobachter große Begeisterung: Jeder Zweite nutzt diese Angebote bereits, in Zukunft plant jeder dieser Gruppe auf diese Leistungen zurückzugreifen. Jeder Fünfte nutzt aktuell Open Data-Portale, zukünftig wollen 63 Prozent diese Angebote nutzen. Obwohl über 95 Prozent dieser Gruppe angeben, Spaß am Internet zu haben, fühlen sich nur rund 60 Prozent der Digitalen Beobachter in der digitalen Welt gut aufgehoben. •



15%

DIGITALE  
ENGAGIERTE

### Typ 4

## Digitale Engagierte

› Die Digital Engagierten sind politisch interessiert und engagiert. Über 86 Prozent verfolgen das politische Geschehen und diskutieren politische Themen mit Familie und Bekannten. Gleichzeitig gibt jeder Zweite an, politisch sehr aktiv zu sein – nicht nur offline, sondern auch online.

Das hohe Politikinteresse zeigt sich auch beim Thema Open Government: 92 Pro-

zent der Digital Engagierten haben bereits auf Open Government-Angebote zugegriffen. Während aktuell insbesondere die Online-Kontaktaufnahme zur Verwaltung sowie Open Data-Portale genutzt werden, ist in Zukunft vor allem auch die Online-Beteiligung an politischen Entscheidungen geplant. Ein Großteil der Digital Engagierten ist gerne im digitalen Raum unterwegs – zwei von drei gehen sicher mit dem Medium um. •

# Nutzungsbarrieren / Datenschutzbedenken

## Mit sicheren IT-Technologien Hemmschwellen überwinden

Frank Wondrak

Vorsitzender der Geschäftsführung der Kommunalen  
Datenverarbeitung Region Stuttgart und  
des Rechenzentrums Region Stuttgart (KDRS / RZRS)



„Angeblich fehlendes Vertrauen in den Datenschutz hält noch immer viele Bürger davon ab, E-Government-Angebote zu nutzen. Das belegt die aktuelle Vergleichsstudie. In Deutschland sind solche Befürchtungen vergleichsweise stark ausgeprägt. Konkret fürchten potenzielle Nutzer Pannen bei der Datenübertragung und fehlende Sorgfalt in den Behörden. Dazu kommt die pauschale Angst, zum ‚gläsernen Bürger‘ zu werden.

Die IT-Technologie bietet schon heute alle Voraussetzungen für sichere Online-Behördengänge. Der Unternehmensverbund KDRS/RZRS liefert innovative Infrastruktur und Technik für sichere elektronische Workflows. Jetzt gilt es, die Hemmschwellen in den Köpfen der Nutzer abzubauen. Hier sind Politik wie Wirtschaft gleichermaßen gefordert.“

## Bedenken im Hinblick auf Datenschutz / Datensicherheit

› Barrieren, die eine (intensivere) Nutzung von E-Government-Dienstleistungen verhindern, können sehr unterschiedlich sein. Im Ländervergleich zeigt sich jedoch, dass Internetnutzer in den befragten Ländern sehr ähnliche Punkte genannt haben. Insbesondere sehen die Befragten die mangelnde Durchgängigkeit, d.h. E-Government-Angebote ohne Medienbruch sowie die undurchschaubare Struktur der Online-Angebote, als entscheidende Hindernisse für die E-Government-Nutzung an. Vergleicht man die Ergebnisse mit dem Vorjahr, so zeigt sich, dass Datenschutzbedenken insbesondere in Deutschland (2012: 43 Prozent; 2011: 52 Prozent) etwas in den Hintergrund getreten sind.

Dieses Ergebnis ist sehr positiv, da davon auszugehen ist, dass das Vertrauen in Behörden bzw. deren Umgang mit vertraulichen Daten gestiegen ist. Dennoch ist Sicherheit noch immer ein zentrales Thema, wie die Ergebnisse der deutschen E-Government-Nutzer zeigen. Die wichtigsten Themen sind Sicherheit, Zuverlässigkeit der Systeme und Datenschutz/-sicherheit (vgl. S. 12/13).

Betrachtet man die Barrieren, die aktuell die Internetnutzer von einer Nutzung von Online-Behördenservices abhalten, so zeigen sich große Unterschiede in den untersuchten Ländern. In der Schweiz und Österreich sind die aktuellen Nichtnutzer insgesamt weit skeptischer, d.h. bei allen aufgezeigten Barrieren sind die Zustimmungsraten höher. Ein ganz anderes Bild zeigt sich in Großbritannien sowie den USA. Hier sind die Nutzer weitaus kritischer. So geben in Großbritannien 52 Prozent der Nutzer mangelnde Durchgängigkeit als größte Barriere zur intensiveren Nutzung an, bei den Nichtnutzern sehen dies nur 39 Prozent. Ähnlich verhält es sich in den USA. Jeweils 46 Prozent nennen die mangelnde Durchgängigkeit, die undurchschaubare Struktur der Online-Angebote sowie die unzureichende Hilfestellung als entscheidende Barrieren; bei den Nichtnutzern sind dies 40 Prozent bei der unzureichenden Hilfestellung sowie 39 Prozent bei der mangelnden Durchgängigkeit und undurchschaubaren Struktur.

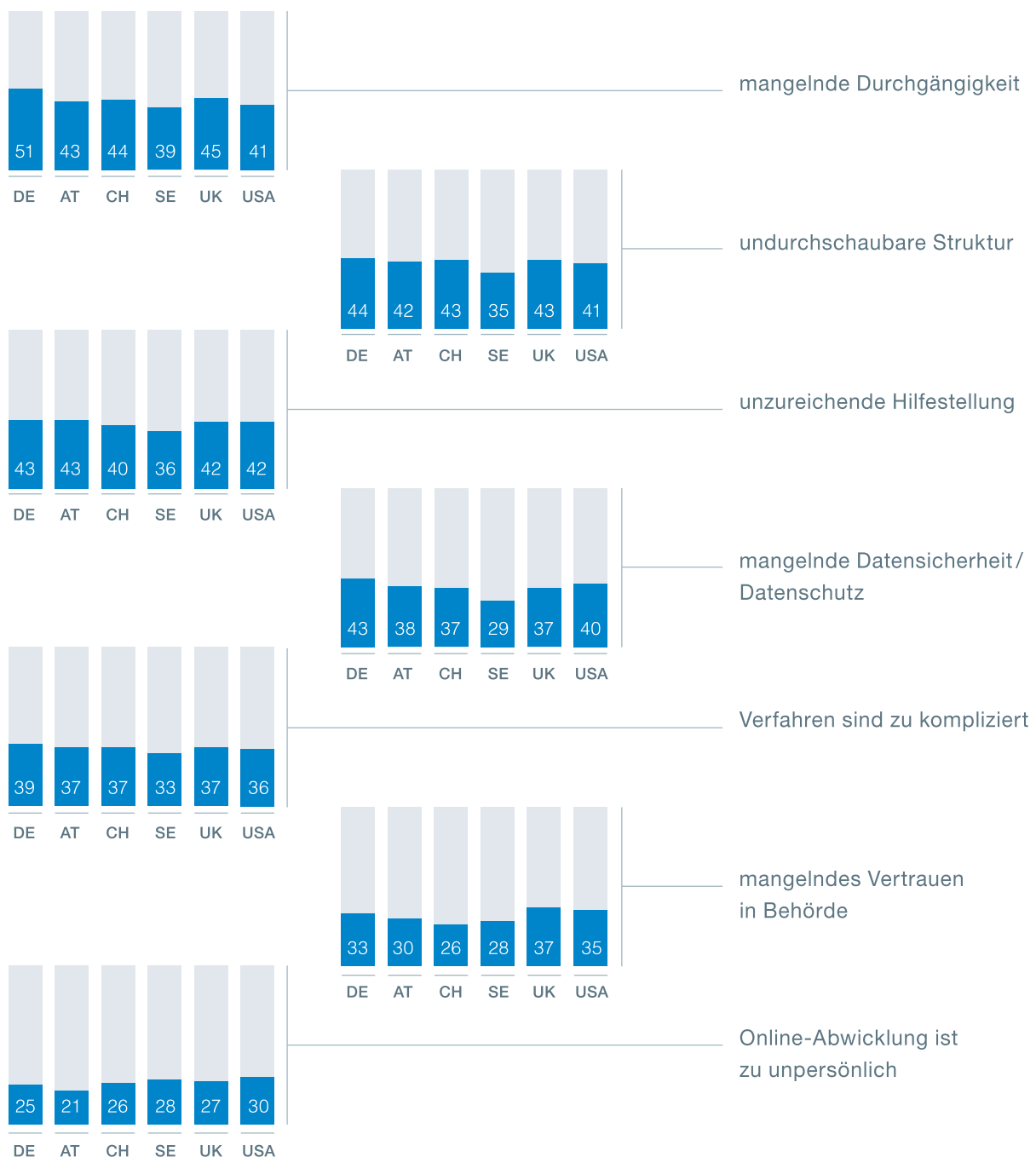
Eine Konsequenz für die Verwaltung muss sein, dass den Bürgern eine bessere Hilfestellung angeboten und die Strukturierung der Angebote überprüft wird. •



# Barrieren, die einer (intensiveren) Nutzung von Online-Behördendiensten im Weg stehen

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

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);  
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



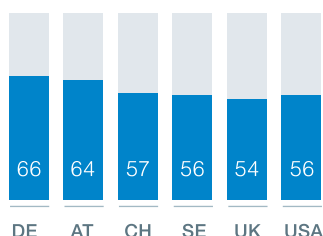
## Konkrete Bedenken beim Thema Datenschutz / Datensicherheit

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

Basis: Alle Befragten, mit Aussage „trifft voll und ganz zu“, „trifft zu“, „trifft eher zu“ bei Datenschutz/Datensicherheit als Nutzungsbarriere in DE n=432, AT n=383, CH n=372, SE n=291, UK n=374, USA n=404; Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent

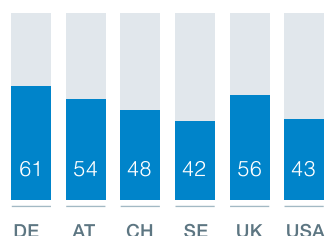
### Mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung

Mit 66 Prozent ist für deutsche Onliner beim Thema Datenschutz die mangelnde Sicherheit bei der Datenübertragung die größte Sorge.



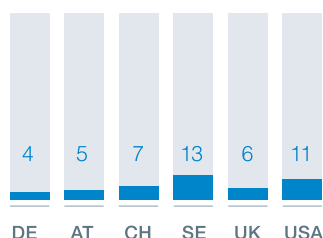
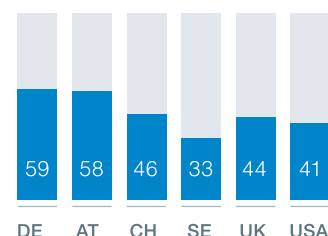
### Sorgfalt im Umgang mit den Daten seitens der Behörden

Jeder Zweite in Deutschland, Großbritannien und Österreich hat Bedenken, dass Behörden nicht sorgsam mit den persönlichen Daten umgehen.



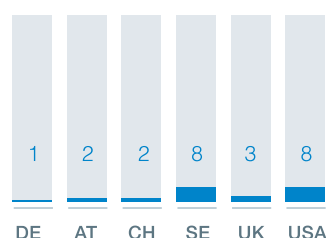
### Befürchtung im Hinblick auf „gläserner Bürger“

Die Angst vor dem Zusammenführen von Daten in einer zentralen Datenbank ist sehr unterschiedlich – Deutschland und Österreich sind an der Spitze.



### Angst vor Datendiebstahl

Die Angst vor Datendiebstahl ist im Vergleich am geringsten. Überraschend: In Schweden und den USA sind die Bedenken im Vergleich am größten.



### Keine der genannten Bedenken

In Schweden und den USA gibt jeder zehnte Befragte an, beim Thema Datenschutz keinen der genannten Gründe zu fürchten.

› Auch in diesem Jahr zählt das Thema Datenschutz/-sicherheit zu einer der wesentlichen Barrieren beim Thema E-Government (vgl. S. 16/17). Wie im Vorjahr wurde auch 2012 die Angst vor mangelnder Sicherheit der Datenübertragung von den Befragten am häufigsten genannt, dicht gefolgt von einer generellen Angst

vor unzureichender Datensorgfalt bei Behörden. Die Angst vor dem „gläsernen Bürger“ ist vor allem für die Befragten in Deutschland und Österreich ein Thema. In Schweden und den USA nennen im Vergleich doppelt so viele Befragte die Angst vor Datendiebstahl. •

# Homepagegestaltung



**Dr. Herbert O. Zinell**  
*Ministerialdirektor und Amtschef  
Innenministerium Baden-Württemberg*

## Gestaltung von Internetseiten des E-Governments

„Aus wissenschaftlichen Untersuchungen zur sogenannten Usability und vielen Gesprächen mit Bürgerinnen und Bürgern haben wir bei service-bw gelernt, dass die Gestaltung der Internetseite des E-Governments ein wesentlicher Erfolgsfaktor ist. Nutzer wollen möglichst mit ein oder zwei Klicks das gesuchte Ergebnis. Sind zu viele Klicks nötig oder irritiert eine Internetseite aus anderen Gründen, brechen Nutzer ihren Besuch ab.

Barrierefreiheit führt zu übersichtlichen themenorientierten Internetseiten. Verständliche Datenschutzhinweise lassen bei vielen Bürgerinnen und Bürgern die Vorbehalte gegen eine regelmäßige Nutzung schwinden. In diesen klaren Rahmen müssen eine sicher funktionierende Suche, eine schlichte Navigation und zielführende Inhalte eingebunden sein. Irritationen müssen vermieden werden, denn sie haben oft zur Folge, dass Nutzer solche Internetseiten meiden. Der eGovernment MONITOR 2012 zeigt, dass wir uns in Bund, Ländern und Kommunen mit diesen Fragestellungen weiter intensiv auseinandersetzen müssen.“

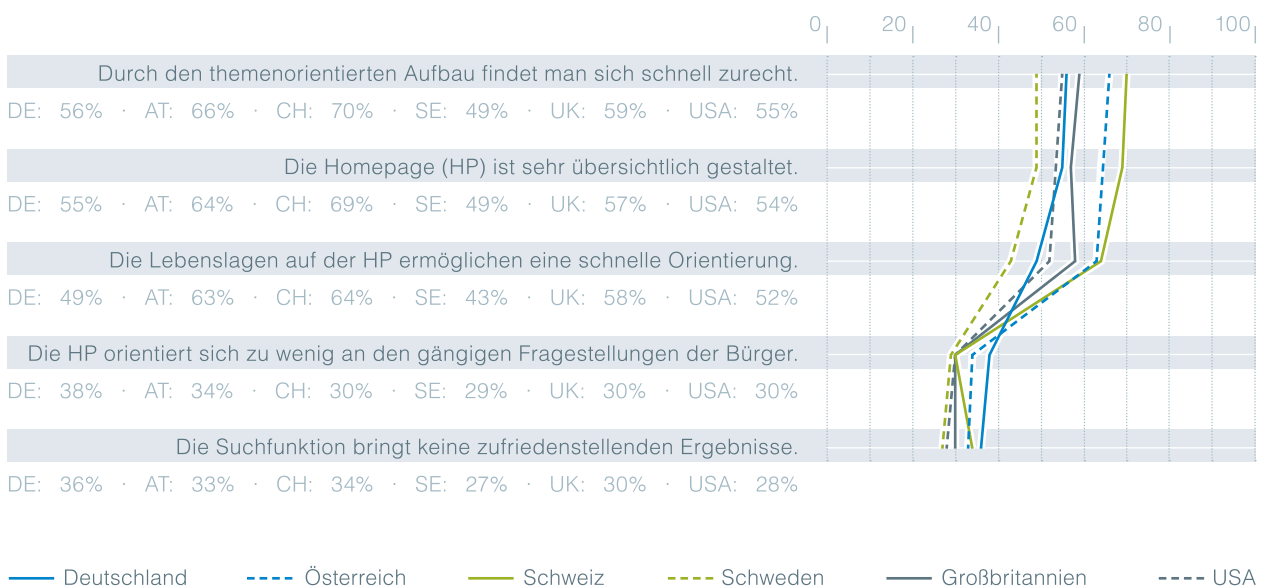
› Mit den Online-Angeboten der Verwaltung soll erreicht werden, dass Bürger nicht mehrmals im Amt Schlange stehen müssen, um das Auto anzumelden oder auch, um den Pass zu verlängern. E-Government hat somit nicht alleine zum Ziel, Informationen zu Öffnungszeiten verfügbar zu machen oder Ansprechpartner recherchieren zu können, vielmehr sollen interaktive Dienste sowie der Zugriff auf Datenbanken ermöglicht oder auch Online-Anträge durchgeführt werden. Vor allem durch die Einführung von eID-

Lösungen sind durchgängigen E-Government-Angeboten keine Grenzen mehr gesteckt. Zahlreiche Studien belegen, dass viele Dienste in den untersuchten Ländern bereits online angeboten werden. Diese Studie macht jedoch deutlich, dass die Internetnutzer aktuell eine gewisse Scheu zeigen, E-Government-Dienste zu nutzen. Ausschlaggebend sind vor allem die undurchschaubaren Strukturen (vgl. S. 17). •

# Einschätzung der Homepagegestaltung

**? Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Statements auf die Homepage Ihrer Stadt / Kommune zutreffen.**

Basis: Alle Befragten, die die Homepage kennen – DE n=862, AT n=920, CH n=892, SE n=886, UK n=810, USA n=712;  
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



› Eine erste Erkenntnis zur Homepagegestaltung ist, dass aktuell rund zehn bis 30 Prozent der Befragten die Online-Angebote der zuständigen Stadt/Kommune nicht kennen (vgl. S. 11). Dieses Ergebnis macht deutlich, dass ein Teil der Bürger sich mit diesen Internetseiten noch nicht befasst hat.

Grundsätzlich sieht man in Deutschland, dass die Kommunen und Städte verschiedene Ansätze für die Gestaltung der Homepage verfolgen. Hamburg bietet z.B. einen Internetauftritt gegliedert nach Themengebieten an. Ein weiterer Ansatz ist das Angebot von Informationen und Leistungen nach Lebenslagen. Dies bedeutet für den Nutzer, dass er je nach Bedarf für Umzug, Geburt oder auch Eheschließung alle notwendigen Informationen und Services auf einmal findet. Inwiefern die Bürger sich auf den jeweiligen Internetseiten zurechtfinden, wurde in der Studie untersucht.

Die Ergebnisse zeigen, dass mindestens jeder zweite Bürger, der sich mit der Homepage der Stadt bzw. Kommune bereits auseinandergesetzt hat, zufrieden ist. Rund zwei Drittel der Befragten in Österreich und der Schweiz geben an, dass die Homepage sehr übersichtlich gestaltet ist. Ähnlich sind die Ergebnisse in den weiteren Ländern: Großbritannien (57 Prozent) auf Platz drei, Deutschland (55 Prozent), und die USA (54 Prozent) folgen knapp dahinter. Mit 49 Prozent sind die Befragten in Schweden aktuell noch etwas zurückhaltend bei der Bewertung der Internetauftritte.

Bei der Suchfunktion sieht man, dass hier sehr unterschiedliche Erfahrungen gemacht werden: Während jeweils ein Drittel der Befragten angibt, zufriedenstellende Ergebnisse erzielt zu haben, gibt ein weiteres Drittel an, bisher mit der Suchfunktion nicht zufrieden zu sein. Dieses Ergebnis zeigt, dass die Homepages insbesondere bei Suchfunktionen noch Verbesserungspotenzial haben. •



Franz Josef Pschierer, MdB  
Staatssekretär, IT-Beauftragter der  
Bayerischen Staatsregierung

## Nutzungsanreize für E-Government-Anwendungen

„Bürgerbeteiligung ist angesagt, neue E-Government-Angebote sollen den Bürgern das Leben erleichtern, Verwaltungsvorgänge können zeit- und ortsunabhängig erledigt werden. Dennoch werden die Online-Angebote nicht in dem Umfang angenommen, wie es zu erwarten wäre. Bei 75 Prozent Internetnutzern in Deutschland nutzen nur 33 Prozent die elektronische Steuererklärung. Welche Anreize können wir setzen, um dies zu verbessern?“

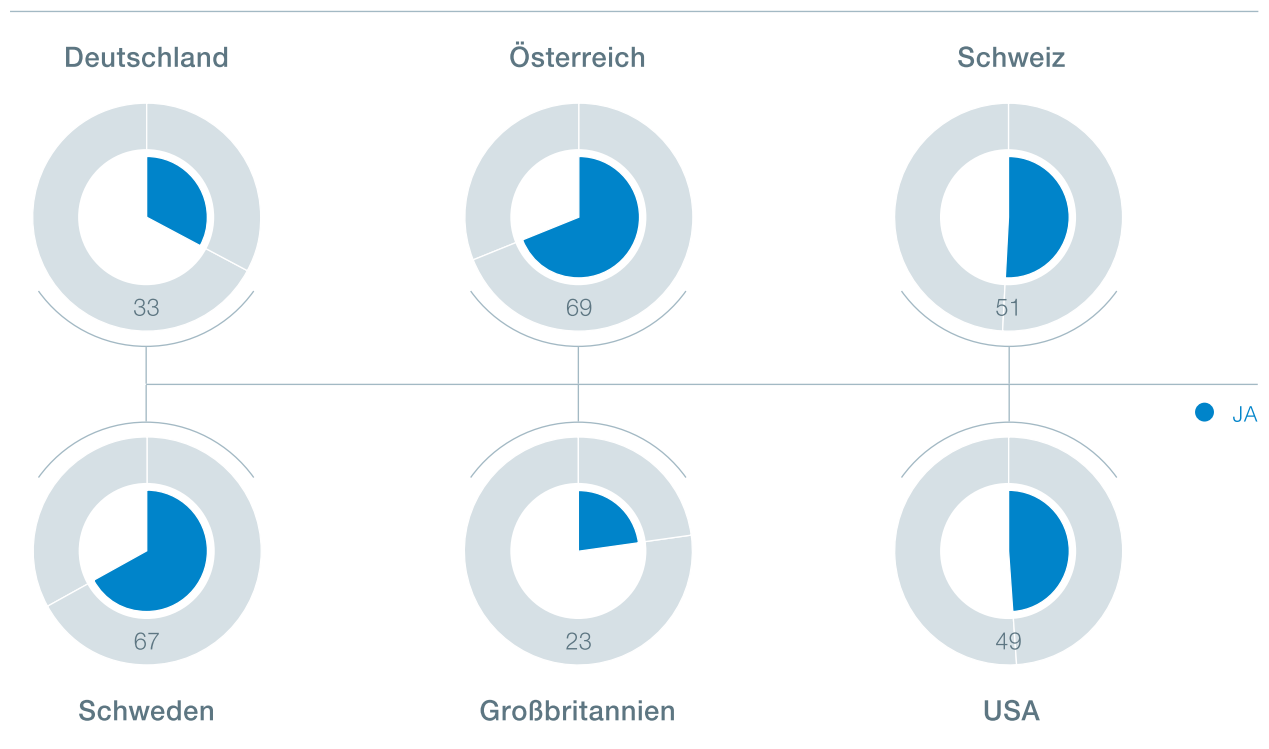
Erstens: Der Nutzen für den Bürger muss klar erkennbar sein. Stringente Kommunikation ist deshalb ein wichtiger Erfolgsfaktor für viele E-Government-Anwendungen.

Zweitens: Empirische Grundlagen sind für mich ein notwendiges Steuerungsinstrument, um E-Government an den Bedürfnissen der Nutzer auszurichten. Daher halte ich den eGovernment MONITOR für ein wirkungsvolles Werkzeug in diesem Prozess.“

## Die elektronische Steuererklärung

? Welche der im Folgenden aufgeführten Bürgerinformationen bzw. -dienste haben Sie bereits genutzt? [dargestellt am Beispiel elektronische Steuererklärung]

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Angaben in Prozent



› Die Nutzung der elektronischen Steuererklärung im internationalen Vergleich zeigt, dass diese Angebote sehr unterschiedlich eingesetzt werden. In Großbritannien nutzt erst jeder Vierte diesen Dienst, Deutschland ist mit einem Anteil von 33 Prozent Nutzern auf dem vorletzten Rang. Die USA mit 49 Prozent und die

Schweiz mit 51 Prozent sind im Mittelfeld zu finden, Schweden und Österreich sind wie auch im Vorjahr auf den vorderen Rängen. Grundsätzlich gilt, dass durch die unterschiedlichen Lösungsansätze der elektronischen Steuererklärung in den sechs Ländern die Ergebnisse nicht gänzlich vergleichbar sind. •

## Vorteile der elektronischen Steuererklärung

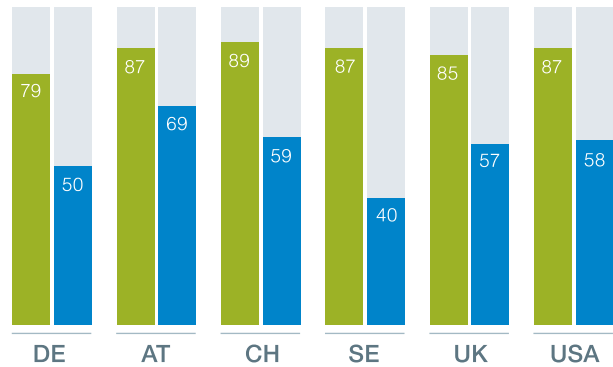
**?** Wenn Sie an die Nutzung der elektronischen Steuererklärung (z. B. ELSTER) denken, inwieweit stimmen Sie mit den folgenden Statements überein?

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);  
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent

### Einkommensteuer schneller ausfüllen

● NUTZER ● NICHTNUTZER

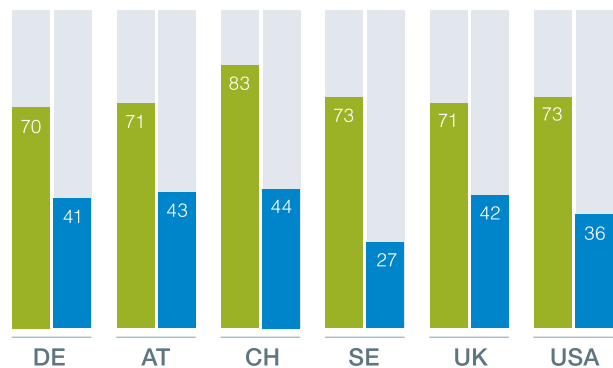
› Internetnutzer, die bereits Erfahrung mit der elektronischen Steuererklärung sammeln konnten, sind von der Schnelligkeit überzeugt. Gleichzeitig erwarten die Personen, die bisher keine Erfahrung mit diesem Dienst haben, sich von allen genannten Vorteilen vor allem eine Zeitersparnis. •



### Fehlerquellen bei der Steuererklärung reduzieren

● NUTZER ● NICHTNUTZER

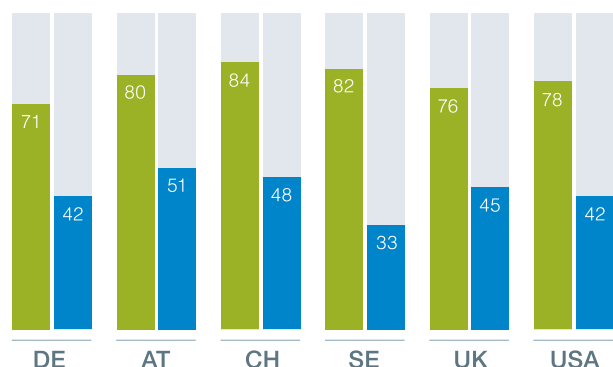
› In der Schweiz sehen 83 Prozent der Nutzer eine Reduktion der Fehler durch die elektronische Steuererklärung, in den weiteren Ländern sind es rund 70 Prozent. Die Schweden, die ihre Steuererklärung online einreichen, sind hier noch sehr skeptisch. •



### Effektivität beim Ausfüllen der Einkommensteuererklärung erhöhen

● NUTZER ● NICHTNUTZER

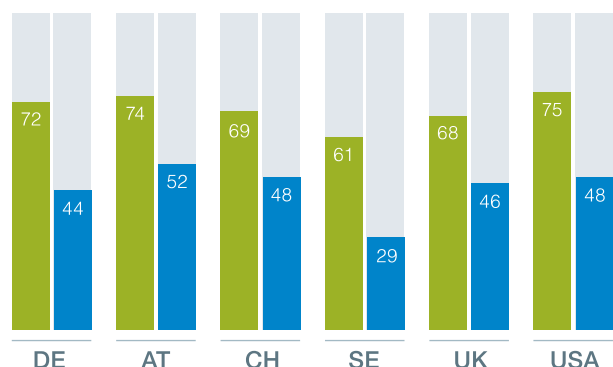
› Mit 71 Prozent sind die deutschen Nutzer die Gruppe, die bei der Effektivität noch eine gewisse Zurückhaltung zeigt. Nichtnutzer sehen diesen Vorteil immerhin zu 33 bis 51 Prozent - dennoch hat sie das noch nicht zu einer Nutzung bewegt. •



### Kostenersparnis bei der Steuererklärung

● NUTZER ● NICHTNUTZER

› Bei der Kostenersparnis zeigt sich ein sehr differenziertes Bild: In Deutschland ist dieser Vorteil von den Nutzern auf Platz zwei gewählt. Bei den weiteren befragten Ländern wird dieser Vorteil etwas geringer eingeschätzt. Grund hierfür könnte das unterschiedliche Steuerrecht sein. •



# Open Government



**William Schmitt**

*Hauptgeschäftsführer, Zweckverband  
Kommunale Informationsverarbeitung  
Baden-Franken (KIVBF)*

## Moderierte Einbindung der Bürger steht im Fokus

„Als Systemhaus für kommunale IT-Dienstleistungen sind wir stets am Puls der Zeit und erschließen für unsere Kunden die aktuellen IT-Trends. Unsere im Kontext von Social Media entwickelten Konzepte stellen die aktive Bürgerbeteiligung in den Mittelpunkt. Im Zentrum unserer Beratung steht die moderierte Einbindung der Bürger mit den Möglichkeiten des Internets – nicht allein die Bedienung der Kanäle Twitter, Facebook und Co.

Wie der eGovernment MONITOR 2012 zeigt, gehört Bürgerpartizipation in den großen Rahmen Open Government. Die Ergebnisse machen deutlich, dass die transparente Verfügbarkeit von Daten, die für eine Entscheidung benötigt werden, gleichwertig neben den vielfältigen Instrumenten zur Online-Beteiligung stehen muss. Die Datenverfügbarkeit durch Business-Intelligence-Lösungen, plattformunabhängige Geo-Dienste und Enterprise Content Management zu unterstützen, ist zentraler Bestandteil unserer IT-Strategie.“

› Open Government steht für die Öffnung von Regierung und öffentlicher Verwaltung gegenüber den Bürgern und der Wirtschaft. Ziel ist mehr Transparenz, mehr politische Teilhabe und eine intensivere Zusammenarbeit zwischen Regierung und Regierten.

Das Angebot an Open Government-Diensten ist sehr vielfältig: Die Kontaktaufnahme über das Internet, Portale, die Bürgern Daten der Verwaltung zugänglich machen, bis hin zu Beteiligungen der Bürger an politischen Entscheidungen, z.B. Online-Haushalte. Grundsätzlich kann man sagen, dass Online-Verfahren die Reichweite und Möglichkeiten eines Beteiligungsprozesses für Bürger enorm erweitern. So kann die Verwaltung jetzt eine Plattform zur Verfügung stellen, die es jedem Bürger unkompliziert und schnell ermöglicht, seine Anregungen, Wünsche und Kritik einzubringen und so den politischen Prozess ohne Hürden mitzugestalten. Doch nicht nur der Bürger profitiert von Open Government. Für die Politik bedeutet Online-Beteiligung einen einfachen Zugang zu Informationen für die Bürger

sowie einen besseren Einblick in das Meinungsbild der Bürger auf staatlicher Seite.

Beim Thema Open Government haben die USA bisher eine Vorreiterrolle eingenommen: So hat der damals neu gewählte US-Präsident Barack Obama noch am Tage seiner Amtseinführung im Januar 2009 im Memorandum „Transparency and Open Government“ die neuen verwaltungsstrategischen Grundpfeiler seiner Präsidentschaft verkündet.

Doch auch in Europa ist das Thema Online-Beteiligungsinitiativen angekommen. Dies zeigen verschiedenste Projekte, u.a. das Open Government Data Portal in Österreich, das eine Sicht auf frei zugänglich gemachte Daten der öffentlichen Verwaltung ermöglicht. In der Schweiz stellt Zürich als erste Schweizer Stadt der Öffentlichkeit seit Ende Juni 2012 kostenlos ein Datenportal zur freien Nutzung zur Verfügung. •

## Bekanntheit und Nutzung von Online-Beteiligungsinitiativen

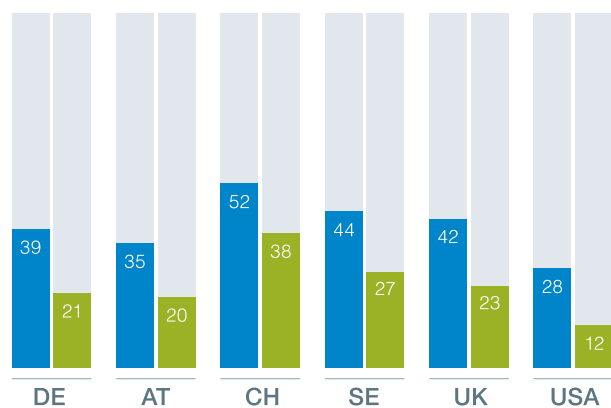
- ? Welche der folgenden Angebote von Open Government kennen Sie?  
Welche der folgenden Angebote von Open Government haben Sie bereits genutzt?

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Angaben in Prozent

### Kontaktaufnahme zur Verwaltung

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

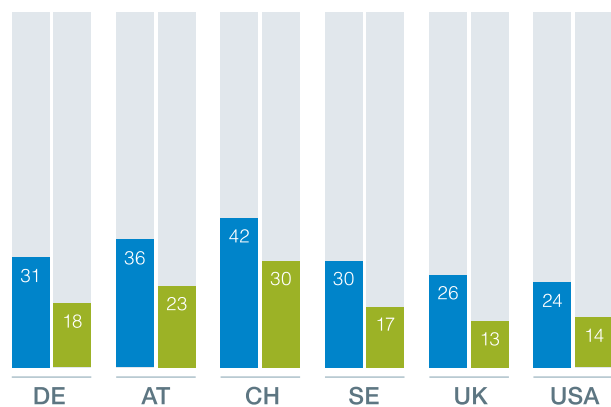
› Die Kontaktaufnahme über das Internet ist eine Chance, schnell und unkompliziert mit der Verwaltung in Kontakt zu treten. In den USA ist dieses Angebot erst jedem vierten Onliner (28 Prozent) bekannt – erst jeder Achte hat diesen Kontaktkanal genutzt. Ganz anders die Schweizer: Hier nutzen bereits 38 Prozent das Internet zur Kontaktaufnahme.



### Portale mit Daten der Verwaltung

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

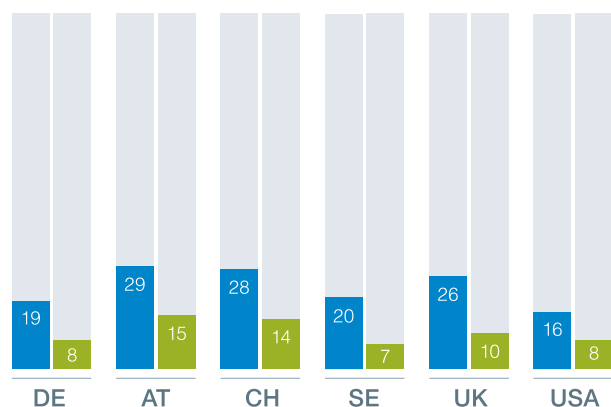
› Portale, auf denen Daten der öffentlichen Verwaltung frei zugänglich sind, z.B. Statistiken zu Bevölkerungsdichte, Stadtkarten, Klimadaten, Informationen zur Umweltverschmutzung oder Feinstaubbelastung, sind derzeit nicht weit verbreitet. Entsprechend der geringen Bekanntheit ist die Nutzung auch noch nicht weit verbreitet.



### Informationen über soziale Netzwerke

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

› Vielen Bürgern ist nicht bekannt, dass die Verwaltung über soziale Netzwerke Informationen bereitstellt. Das ist überraschend, wenn man die Ergebnisse 2011 betrachtet: Rund 33 Prozent gaben an, Facebook-Seiten von Städten zu kennen. Folglich müssen öffentliche Stellen ihre Auftritte in sozialen Netzwerken überarbeiten bzw. aktiver werden.

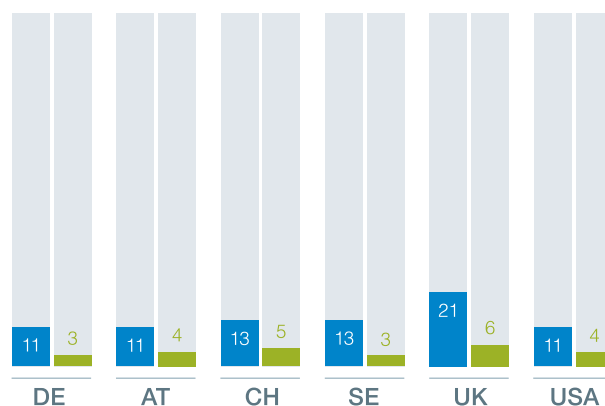




## Einblicke in Ausgaben

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

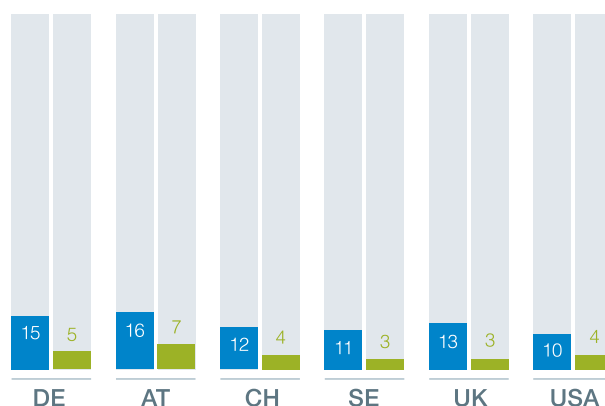
› Eines der Ziele von Open Government ist es, Transparenz zu schaffen. Dies kann u.a. durch Offenlegung der Ausgaben erreicht werden. Einem Großteil der Bürger ist die Möglichkeit jedoch nicht bekannt. Dieses Open Government-Angebot birgt jedoch Potenzial, wenn man die Einschätzungen zu den Vorteilen von Open Government betrachtet (vgl. S. 27). •



## Online-Beteiligung an politischen Entscheidungen

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

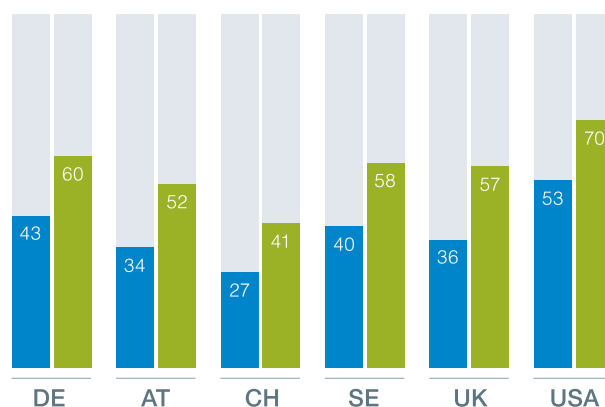
› Durch Open Government können sich Bürger an politischen Entscheidungen über das Internet beteiligen, z.B. Bürgerhaushalte. Die aktuellen Zahlen zeigen, wie bereits im Vorjahr, dass dieses Angebot bei den Bürgern noch weitgehend unbekannt ist. •



## Keines der genannten

● BEKANNTHEIT ● NUTZUNG

› Die Studie macht deutlich, dass Open Government-Angebote derzeit in den USA erst 47 Prozent der Internetnutzer bekannt sind – entsprechend ist eine Nutzungsrate von 30 Prozent nicht überraschend. Spitzenreiter im internationalen Vergleich ist die Schweiz – hier nutzen bereits 58 Prozent der Internetnutzer Angebote der Online-Bürgerbeteiligung. •





Dr. Matthias Stürmer

Senior Consultant Ernst &amp; Young

## Nachholbedarf bei Open Budget

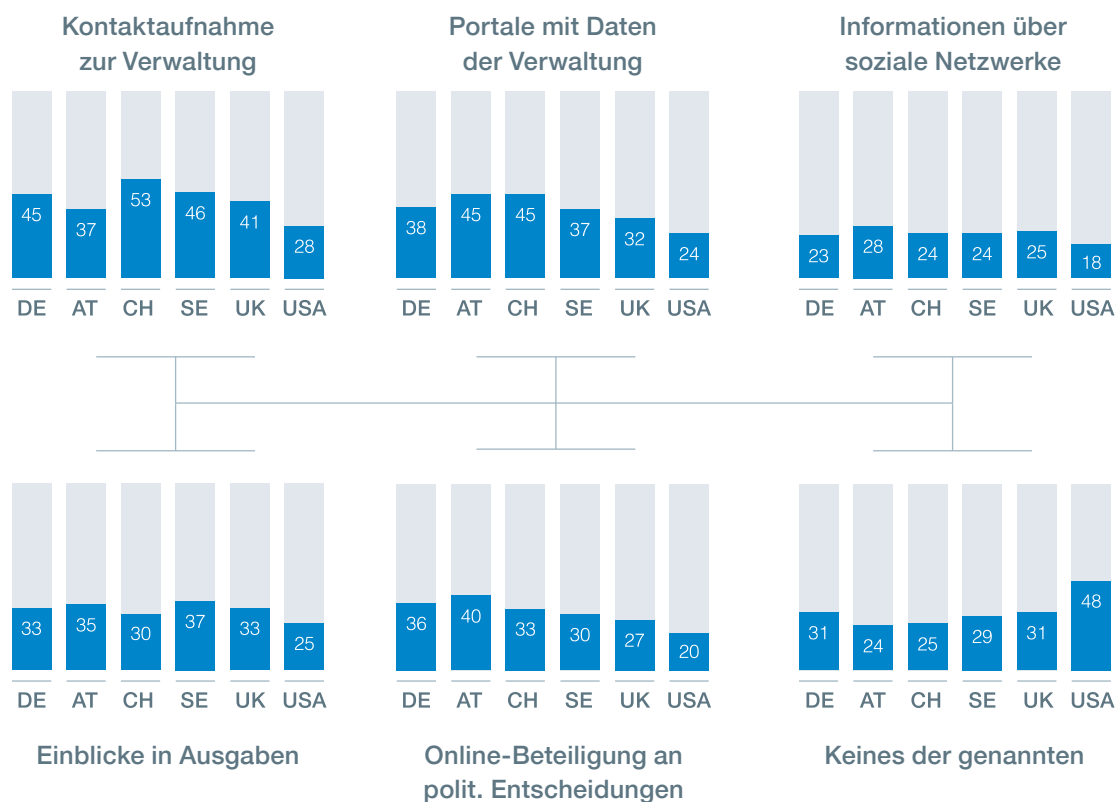
„Open Budget stellt eine spannende Entwicklung innerhalb der Open Government-Bewegung dar. Bürger sollen einen einfach verständlichen Zugang zu den komplexen Finanzströmen der öffentlichen Verwaltung erhalten. Noch stecken die vorhandenen Anwendungen in den Kinderschuhen, aber schön sehen sie aus - so beispielsweise WhereDoesMyMoneyGo.org aus Großbritannien. Auch sonst

handhaben die Briten ihre öffentlichen Gelder sehr transparent: Auf kommunaler Ebene publizieren sie sämtliche öffentlichen Ausgaben über 500 Pfund. Somit erstaunt es nicht, dass in UK die Ausgaben laut eGovernment MONITOR 2012 bereits heute wesentlich mehr betrachtet werden als im deutschsprachigen Raum. Aber auch hierzulande ist die Nachfrage groß, wie die Ergebnisse zeigen.“

## Zukünftige Nutzung von Open Government-Diensten

### ? Welche Angebote von Open Government würden Sie zukünftig gerne nutzen?

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002); Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent



### ● WÜRDEN SIE GERNE NUTZEN

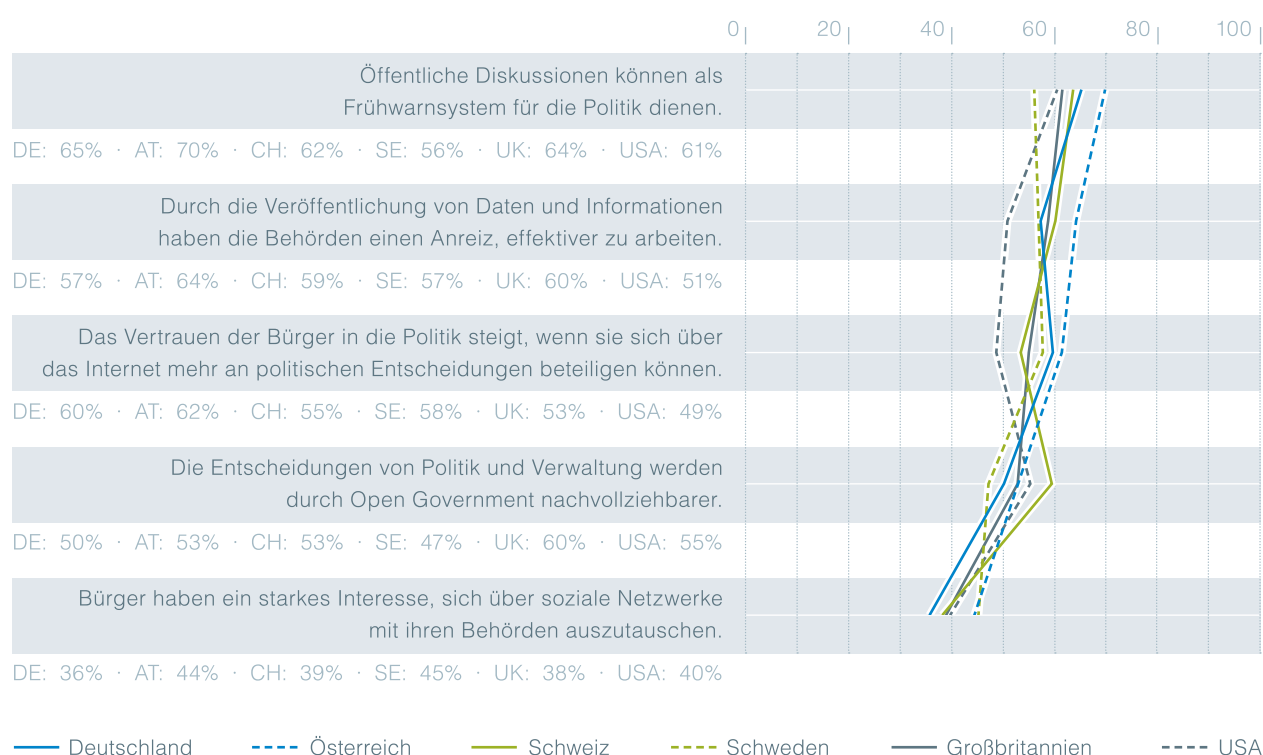
› Die aktuelle Nutzung der Online-Bürgerbeteiligung ist in den untersuchten Ländern sehr unterschiedlich. Dies ist vor allem auf die geringe Bekanntheit von vielen Angeboten zurückzuführen. Dass hier Potenzial vorhanden ist, wird bei der zukünftigen Nutzung

deutlich. Über zwei Drittel der Befragten können sich vorstellen, zukünftig Open Government zu nutzen. Ausnahme sind die USA, hier will in Zukunft lediglich jeder Zweite von dem Angebot Gebrauch machen. •

## Vorteile von Open Government

**?** Bitte geben Sie an, inwiefern die folgenden Statements für Sie zutreffen.

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);  
Top3-Box: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent



› Die Bürgerbeteiligung über das Internet bietet aus politischer Sicht wesentliche Vorteile, so wird u.a. das Vertrauen in die Politik gestärkt, die Entscheidungen werden nachvollziehbarer und die Politik besitzt ein Frühwarnsystem. Inwiefern diese Vorteile bei den Bürgern bereits angekommen sind, wurde in der Studie näher untersucht.

Über 60 Prozent geben an, dass öffentliche Diskussionen als Frühwarnsystem für die Politik dienen können – Ausnahme ist Schweden, hier stimmen derzeit 56 Prozent dieser These zu. Gleichzeitig sieht die Mehrheit der Befragten in Open Government eine Möglichkeit für Bürger, die Politik über die Veröffentlichung von Daten und Informationen besser überwachen zu können. Dadurch wird aus Sicht der Bürger ein Anreiz geschaffen, effektiver zu arbeiten.

Ein eindeutiges Ergebnis – über alle Länder hinweg – ist in Bezug auf soziale Netzwerke zu sehen. Die Möglichkeit, über diese Angebote mit Behörden in Kontakt zu treten, ist bei den Bürgern aktuell nicht von großem Interesse. In Deutschland sehen derzeit rund ein Drittel der Internetnutzer starkes Interesse, ähnlich Großbritannien (38 Prozent) und die Schweiz (39 Prozent). Interessant ist, dass hier die schwedischen Bürger mit 45 Prozent im Ländervergleich das höchste Interesse daran haben.

Betrachtet man die aktuelle Nutzung von Online-Beteiligungsangeboten, so wird deutlich, dass derzeit nur ein geringer Teil der Onliner diese Möglichkeiten bereits aktiv nutzt (vgl. S. 24/25).

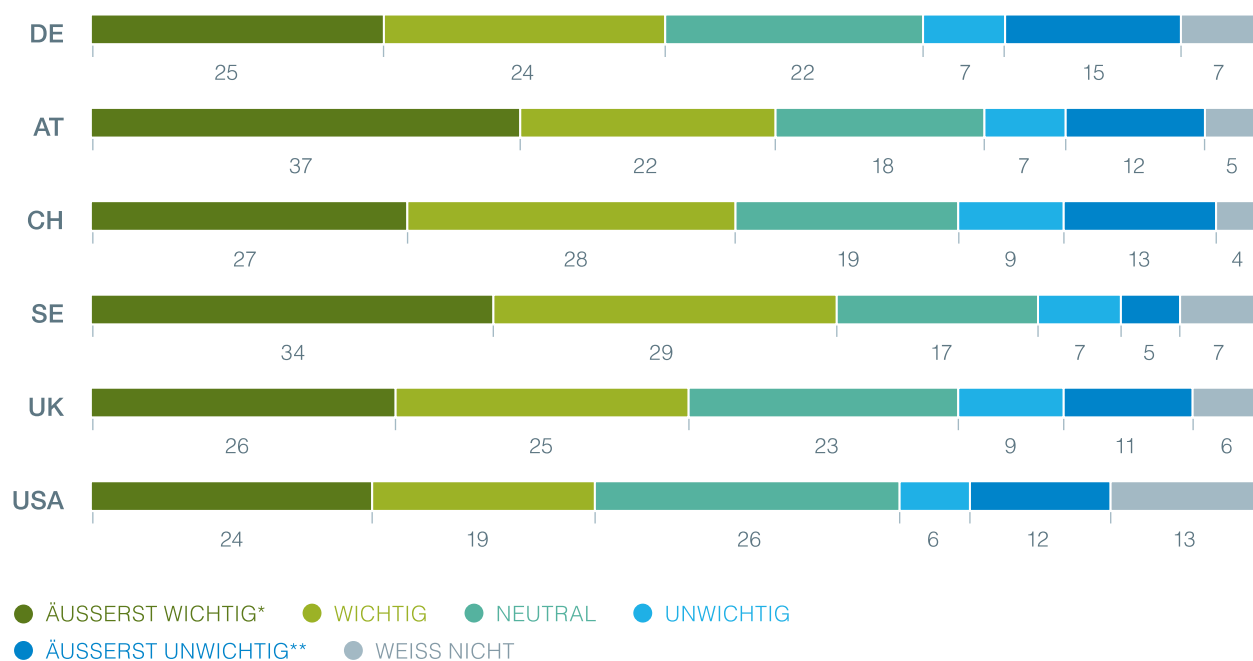
# Mobile Government

## Zukünftige Bedeutung des Handys oder anderer mobiler Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen

? Welche Bedeutung werden künftig das Handy oder andere mobile Endgeräte für die Abwicklung Ihrer Behördengänge haben?

Basis: Alle Befragten - AT, SE und USA (n=1.000); DE und CH (n=1.001); UK (n=1.002);

\* \* äußerst wichtig (äußerst, sehr wichtig); \*\* äußerst unwichtig (äußerst, sehr unwichtig); Angaben in Prozent



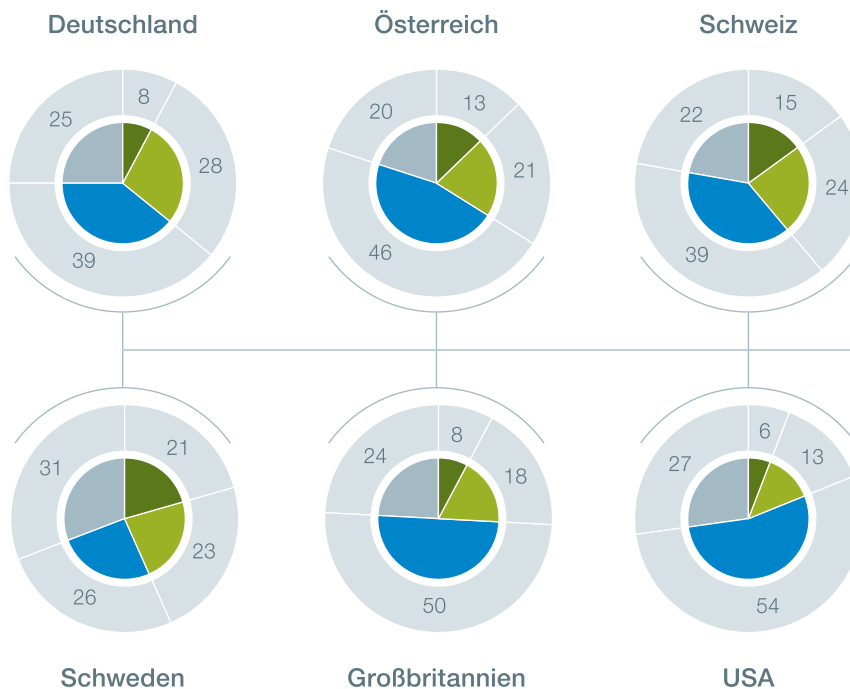
› Aktuelle Zahlen zur Entwicklung von mobilen Endgeräten in Deutschland belegen: Der Smartphone-Boom in Deutschland flaut nicht ab. Vielmehr wird erwartet, dass 2012 erstmals mehr Smartphones als herkömmliche Handys verkauft werden. Parallel zur Verbreitung dieser Geräte nimmt auch der Absatz von Tablet-Computern weiter zu. Mit dieser Tendenz steigt der Stellenwert portabler Geräte im Alltag der Bürger. Ausgehend von diesem Wachstum wird deshalb auch in diesem Jahr untersucht, welche Bedeutung die Bürger der Vergleichsländer den mobilen Endgeräten für E-Government zumessen.

Die Ergebnisse zeigen, dass der Großteil der Befragten davon überzeugt ist, dass mobile Endgeräte für die Nutzung von E-Government eine Rolle spielen. Interessant ist: In Deutschland ist aktuell der Anteil der Befragten, die Mobile Government als weniger wichtig ansehen, mit 22 Prozent am höchsten. Gleichzeitig sind rund 50 Prozent der Überzeugung, dass die mobilen Endgeräte zukünftig wichtig sein werden. Das Land, in dem die Befragten von Mobile Government-Angeboten überzeugt sind, ist Schweden. In Schweden geben rund zwei Drittel an, dass mobile Endgeräte für die Abwicklung von Behördengängen zukünftig eine große Rolle spielen werden. •

## Nutzung von Mobile Government

**?** Nutzen Sie derzeit E-Government-Angebote mit Ihrem mobilen Endgerät / Ihren mobilen Endgeräten?

Basis: Befragte mit mobilen Endgeräten in DE n=439, AT n=566, CH n=595, SE n=570, UK n=547, USA n=438; Angaben in Prozent



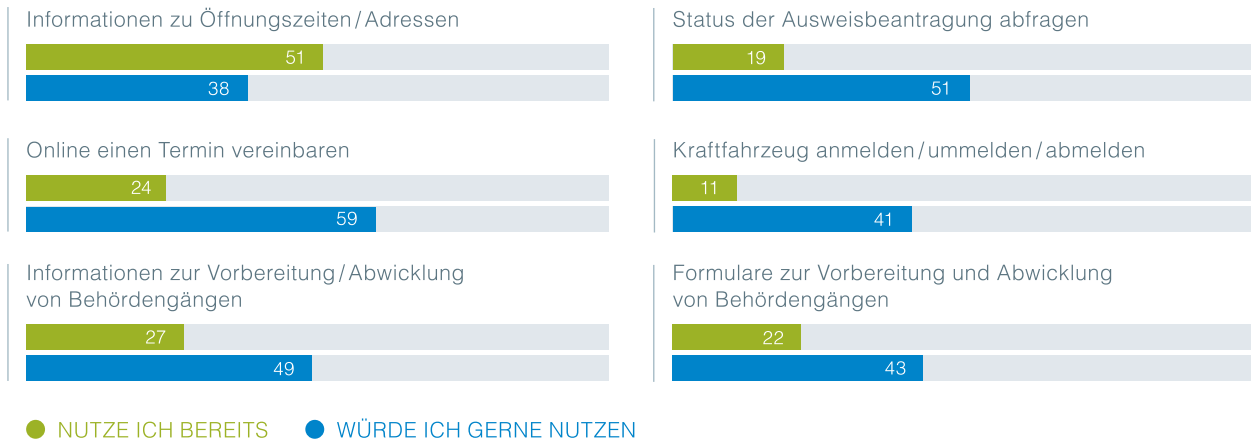
› Betrachtet man den Status quo, so wird deutlich, dass aktuell viele Besitzer von mobilen Endgeräten von Mobile Government-Angeboten noch keinen Gebrauch gemacht haben. Vorreiter ist aktuell Schweden, hier hat bereits jeder fünfte Besitzer eines mobilen Endgeräts dieses auch für Online-Behörrendienste eingesetzt. Nachzügler sind Deutschland, Großbritannien und die USA mit acht bzw. sechs Prozent Nutzung. Die Länder mit einer aktuell geringen Mobile Government-Nutzung haben jedoch das Potenzial von Mobile Government erkannt. In Deutschland planen derzeit 28 Prozent der Nichtnutzer, zukünftig diese Dienste einzusetzen. Ähnliche Steigerungsraten sind auch in den restlichen Vergleichsländern zu sehen. Dennoch gibt es auch bewusste Verweigerer. In Großbritannien und den USA verzichtet jeder Zweite bewusst darauf, mobil Online-Behörrendienste zu nutzen, in Österreich geben dies 46 Prozent an.

Die Ergebnisse zeigen, dass in Mobile Government enormes Potenzial vorhanden ist. Dennoch ist die Zahl der Verweigerer aktuell noch sehr hoch. Gründe für diesen bewussten Verzicht können sehr vielfältig sein. Ziel der Behörden muss es sein, das Potenzial der Nutzungsplaner zu bedienen. Dabei sollen vor allem Angebote aufgegriffen werden, die von den potenziellen Nutzern gewünscht werden (vgl. S. 30). Gerade der Bereich Open Government stellt ein großes Wachstumsfeld dar. Neben der Einführung von mobilen Angeboten sollten die Behörden die Bürger über diese Angebote kontinuierlich informieren. Denn im Vorjahr wurde deutlich, dass Marketing im Bereich E-Government ein Erfolgsfaktor sein kann. •

## Aktuelle Nutzung von Mobile Government-Angeboten

? Auf welche der folgenden E-Government-Angebote greifen Sie derzeit bereits unterwegs zu bzw. würden Sie derzeit gerne unterwegs zugreifen?

Basis: Alle Befragten, die bereits Mobile Government nutzen in Deutschland (n=37); Angaben in Prozent



› In Deutschland wurde eingehend untersucht, welche Online-Behördendienste von den Besitzern mobiler Endgeräte genutzt werden bzw. welche Dienste zukünftig eingesetzt werden. Die Ergebnisse machen deutlich: Aktuell verwendet ein Großteil der Befragten mobile Endgeräte, um Informationen zu erhalten. Zukünftig werden jedoch auch Transaktionen getätigt werden. Eine ähnliche Nutzungsplanung sieht man bei Befragten, die noch keine Erfahrung mit Mobile Government haben. Hier sind die Online-Terminvereinbarung sowie die Informationen zu Öffnungszeiten und Adressen auf

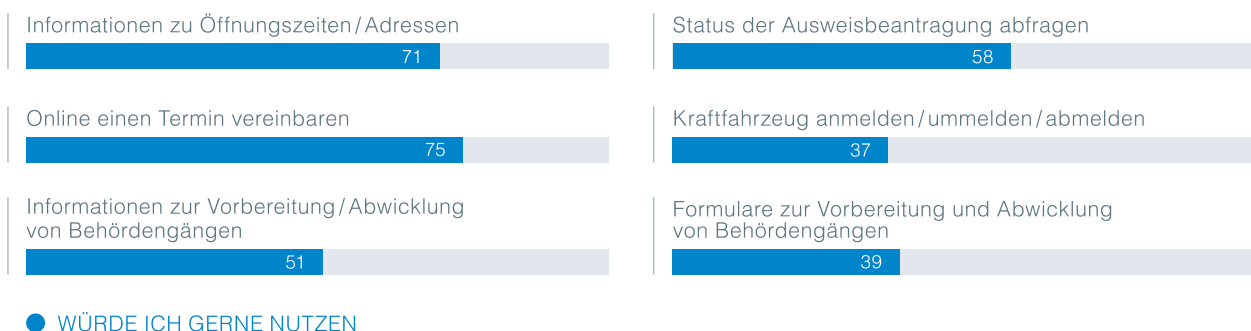
den vorderen Plätzen, gefolgt vom Status der Ausweisbeantragung und den Informationen zur Vorbereitung von Behördengängen.

Grundsätzlich zeigen die Ergebnisse, dass Interesse an mobilen Angeboten vorhanden ist. Auch das Spektrum, das aktuell mit den mobilen Endgeräten genutzt wird, ist sehr vielfältig. Die geringe Nutzungsrate kann u.a. darauf zurückgeführt werden, dass viele Bürger im Durchschnitt nur 1,3 Behördenkontakte im Jahr haben. \*

## Geplante Nutzung von Mobile Government-Angeboten

? Auf welche der folgenden E-Government-Angebote würden Sie gerne unterwegs zugreifen?

Basis: Alle Befragten, die planen Mobile Government zu nutzen in Deutschland (n=122); Mehrfachantwort möglich; Angaben in Prozent



# Impressum

---

## Herausgeber:

Initiative D21 e.V.  
Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin  
[www.initiaved21.de](http://www.initiaved21.de)

Institute for Public Information Management (ipima)  
c/o fortiss An-Institut der Technischen  
Universität München  
Guerickestrasse 25, 80805 München  
[www.ipima.de](http://www.ipima.de)

## Premium Partner:

Die Beauftragte der Bundesregierung für IT  
[www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de)

Der IT-Beauftragte der Bayerischen Staatsregierung  
[www.cio.bayern.de](http://www.cio.bayern.de)

Ernst & Young GmbH WPG  
[www.ey.com](http://www.ey.com)

IDG Business Media GmbH  
[www.idg.de](http://www.idg.de)

Innenministerium Baden-Württemberg  
[www.innenministerium.baden-wuerttemberg.de](http://www.innenministerium.baden-wuerttemberg.de)

Innovationsstiftung Bayerische Kommune  
[www.bay-innovationsstiftung.de](http://www.bay-innovationsstiftung.de)

Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH (RZRS)  
[www.kdrs.de](http://www.kdrs.de)

Zweckverband Kommunale  
Informationsverarbeitung Baden-Franken  
[www.kivbf.de](http://www.kivbf.de)

## Partner:

Bundeskanzleramt Österreich  
[www.bka.gv.at](http://www.bka.gv.at)

CSC Deutschland Solutions GmbH  
[www.csc.com/de](http://www.csc.com/de)

Jinit[ AG für digitale Kommunikation  
[www.init.de](http://www.init.de)

## Unterstützer:

Deutscher Landkreistag  
[www.landkreistag.de](http://www.landkreistag.de)

Deutscher Städte- und Gemeindebund  
[www.dstgb.de](http://www.dstgb.de)

fortiss An-Institut der Technischen Universität München  
[www.fortiss.org](http://www.fortiss.org)

Technische Universität München –  
Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik  
[www.winfbase.de](http://www.winfbase.de)

TNS Infratest GmbH  
[www.tns-infratest.com](http://www.tns-infratest.com)

## Gestaltung und Produktion:

Silke Wohner, Werkstatt für visuelle Kommunikation  
[www.werkstatt-trier.de](http://www.werkstatt-trier.de)

## Druck:

Schmekies, Medien & Druck, Konz  
[www.schmekies.de](http://www.schmekies.de)

## Ansprechpartner

### Presse- und Öffentlichkeitsarbeit:

Barbara Zimmers, Initiative D21 e.V.  
Tel. 030 5268722-52, [barbara.zimmers@initiaved21.de](mailto:barbara.zimmers@initiaved21.de)

### Projektleitung und Redaktion:

Prof. Dr. Helmut Krcmar, ipima  
Tel. 089 289-19532, [krcmar@ipima.de](mailto:krcmar@ipima.de)

Dr. Petra Wolf, ipima  
Tel. 089 3603522-32, [petra.wolf@ipima.de](mailto:petra.wolf@ipima.de)

Dr. Malthe Wolf, TNS Infratest GmbH  
Tel. 089 5600-1133, [malthe.wolf@tns-infratest.com](mailto:malthe.wolf@tns-infratest.com)

Kerstin Dirtheuer, TNS Infratest GmbH  
Tel. 089 5600-1071, [kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com](mailto:kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com)



› [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de)