fortiss

Initiative D21

eGovernment MONITOR 2018

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

#EGOVMON

KANTAR TNS

SCHIRMHERR

Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik

FACHLICHER PREMIUM PARTNER

NEGZ Nationales E-Government Kompetenzzentrum e.V.

PREMIUM PARTNER

.msg

T-Systems

CLASSIC PARTNER

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat

DELL EMC

EY Building a better working world

KPMG

Microsoft

BASIC PARTNER

Bundesministerium Digitalisierung und Wirtschaftsstandort

egovernment schweiz·suisse·svizzera

MATERNA Information & Communications

pwc

strategy&

UNTERSTÜTZER

Deutscher Landkreistag

DStGB Deutscher Städte- und Gemeindebund

TUM

INHALT

VORWORT/GRUSSWORT 4

STUDIENSTECKBRIEF 6

ZENTRALE ERGEBNISSE 8

NUTZUNG

Nutzung E-Government 10

Mobile Nutzung 16

Nutzungsbarrieren 18

ZUFRIEDENHEIT 22

DIGITALE IDENTIFIKATION 26

INTERAKTION BÜRGER/INNEN – BEHÖRDE

Erlebte Interaktion: Citizen Journey 32

Gewünschter Kontaktkanal 36

Bürgerkonto 38

Digitale Assistenten 43

IMPRESSUM 46

VORWORT

Prof. Dr. Helmut Krcmar
Sprecher des Direktoriums,
fortiss GmbH

Hannes Schwaderer
Präsident der Initiative D21,
Head of Enterprise Sales,
Intel Deutschland GmbH

Der Weg zum Erfolg: Potenziale erkennen und fördern

LIEBE LESERINNEN UND LESER,
wir freuen uns, Ihnen auch dieses Jahr mit dem eGovernment MONITOR eine Studie vorzulegen, die zweierlei bietet: Erstens ein Lagebild zur Nutzung und Akzeptanz von E-Government in Deutschland, Österreich und der Schweiz. Sie sehen somit, ob E-Government-Lösungen bei den NutzerInnen „ankommen". Zweitens gibt die Studie Auskunft über generelle Einstellungen sowie darüber, welche Form der digitalen Abwicklung von Behördengängen sich die Onliner gut vorstellen können und welche sie eher ablehnen.

In Deutschland kommt E-Government weiterhin nur schwer in die Gänge. Langfristig betrachtet gibt es bei der Nutzung einen Rückgang. Bisher konnten sich auch die staatlichen Identifikationslösungen nicht gegen die in der Privatwirtschaft etablierten Lösungen durchsetzen. Dennoch gibt es auch Grund für Optimismus: Insgesamt nehmen Nutzungsbarrieren ab, Datenschutzbedenken sind weniger geworden und BürgerInnen sind in Deutschland wieder etwas zufriedener. Und gefragt nach ihren Wünschen, geben sie sogar an, ihre Behördengänge am liebsten über das Internet abwickeln zu wollen.

Eigentlich also gute Vorzeichen, doch viele Herausforderungen bleiben bestehen – auch diese finden Sie umfassend in der Studie dargelegt.

So betrachten viele z. B. die fehlende Benutzerfreundlichkeit im Vergleich zu privaten Diensten und auch die mangelnde Durchgängigkeit der Dienste als Probleme.

Behördengänge finden übrigens größtenteils persönlich vor Ort statt. Selbst wenn initial der digitale Kanal für die Suche nach Informationen gewählt wurde, führt zum Abschluss einer Dienstleistung der Weg doch meist aufs Amt, wie wir erstmalig konkret darlegen konnten.

Der Portalverbund wird viele dieser Themen angehen. Auch hier gibt die Studie Hinweise für die Ausgestaltung: Im Bürgerkonto fühlen sich die Befragten eher mit der Speicherung öffentlicher Daten wohl, mit privaten Unterlagen wie Versicherungsdokumenten oder medizinischen Unterlagen eher weniger. Gewünscht werden definierte Zugriffsrechte und Transparenz, ebenso wie Komfortfunktionen wie die Erinnerung an ablaufende Fristen.

Wir hoffen, dass die vielfältigen Ergebnisse der Studie Sie dabei unterstützen, Potenziale zu erkennen und E-Government gut für die Zukunft zu gestalten.

Helmut Krcmar und
Hannes Schwaderer

GRUSSWORT

Im Fokus: Nutzerfreundlichkeit und Bedarfsorientierung

Der eGovernment MONITOR legt in diesem Jahr wieder ein umfassendes Bild zur Nutzung und Akzeptanz von digitalen Behördendiensten vor. Um es gleich vorweg zu sagen: Einige Ergebnisse sind auf den zu langsam erfolgten Ausbau der digitalen Verwaltungsangebote in den letzten Jahren zurückzuführen. So ist die E-Government-Nutzung in Deutschland aktuell leicht rückläufig.

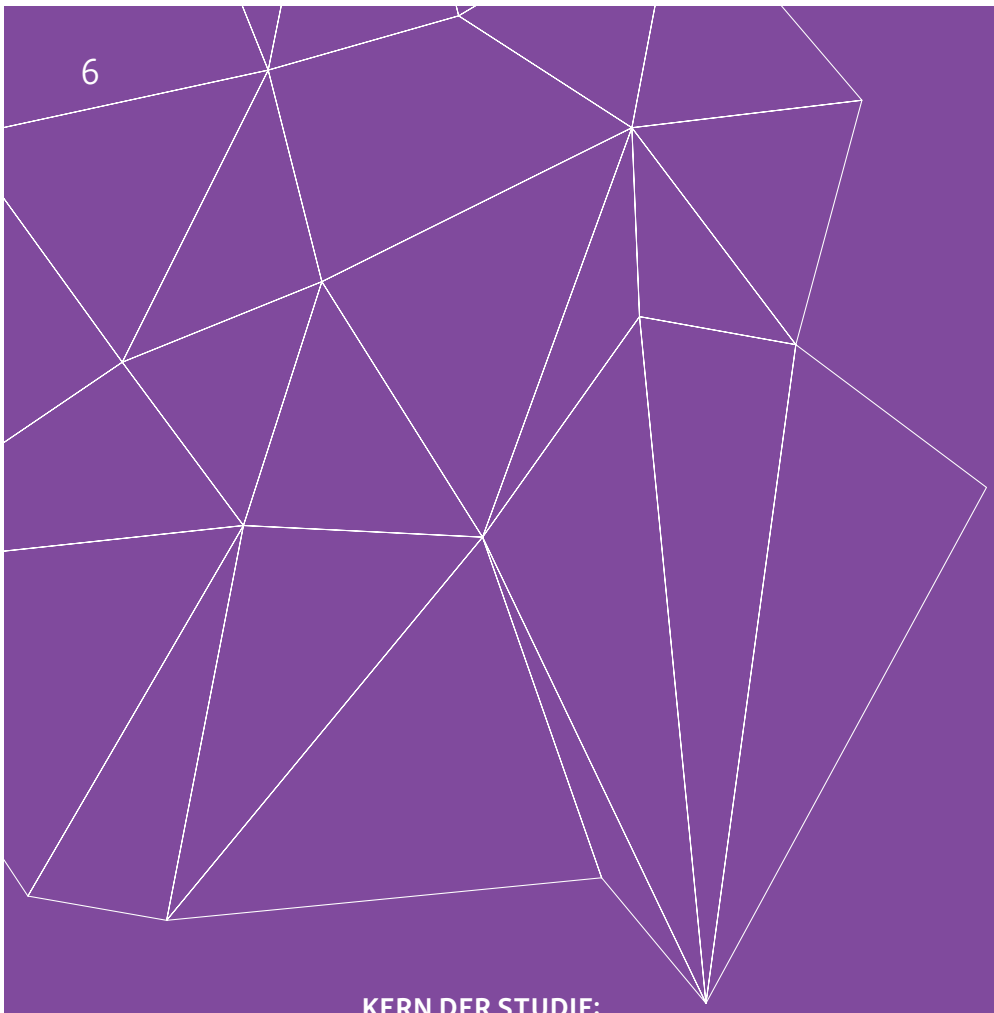
Ersichtlich ist aber auch, dass wir auf dem richtigen Weg sind, denn die Nutzungsbarrieren sinken. Zwar ist die mangelnde Bekanntheit von Online-Angeboten weiterhin die größte Hürde, aber der Langfristtrend belegt: Ihre Bekanntheit ist über die Jahre deutlich gestiegen – jeder zweite Onliner kennt sie mittlerweile. Auch die Zufriedenheit mit den bestehenden digitalen Angeboten steigerte sich im Vergleich zum Vorjahr.

Seit Inkrafttreten des Onlinezugangsgesetzes im Sommer 2017 erfolgt die Digitalisierung der Verwaltung auf allen föderalen Ebenen schneller. Zahlreiche Vorarbeiten der großen OZG-Umsetzungsvorhaben Portalverbund und Digitalisierungsprogramm werden derzeit abgeschlossen. Die ersten Pilotierungen, etwa bei der technischen Infrastruktur für den Portalverbund, beginnen. Das neue lebens- und geschäftslagenorientierte Verwaltungsportal des Bundes ist seit September als BETA-Version im Internet erreichbar und zeigt mit Anschauungsbeispielen, wie das Portal später genutzt werden kann. Sein Ausbau erfolgt schrittweise. Zum Beispiel wird im Frühjahr 2019 das Nutzerkonto Bund für BürgerInnen sowie Unternehmen ergänzt.

Es wird sicher noch etwas dauern, bis die deutsche Verwaltung im eGovernment MONITOR wesentlich bessere Resultate erzielt. Aber ich bin zuversichtlich, dass Bund, Länder und Kommunen in Zukunft BürgerInnen wie auch Unternehmen mit ihren digitalen Angeboten überzeugen können. Denn alle Aktivitäten im Rahmen der OZG-Umsetzung zielen darauf, nutzerfreundliche und am Bedarf der BürgerInnen und Unternehmen orientierte Lösungen zu realisieren.

Klaus Vitt

Klaus Vitt
Beauftragter der Bundesregierung für Informationstechnik und Staatssekretär im Bundesministerium des Innern, für Bau und Heimat



KERN DER STUDIE:
Der eGovernment MONITOR beleuchtet seit 2011 jährlich die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland. Zentrale Untersuchungsgegenstände sind: Bekanntheit, (mobile) Nutzung, Nutzungsbarrieren, Zufriedenheit sowie die Identifikation im Zusammenhang mit digitalen Behördengängen. Die aktuelle Untersuchung beleuchtet zudem den generellen Ablauf von Behördengängen sowie die Akzeptanz von Bürgerkonto und digitalem Assistent im Behördenumfeld.

Seit 2012 werden Österreich und die Schweiz als Vergleichsländer herangezogen.

FRAGEBOGEN: Um mit den aktuellen Entwicklungen Schritt zu halten, wird der Fragebogen jährlich im Partnerkreis überarbeitet und modifiziert. Daher sind Vergleiche mit Vorjahreswerten teilweise nicht oder nur eingeschränkt möglich. Betreffende Stellen sind in der Publikation entsprechend gekennzeichnet.

ANZAHL INTERVIEWS: Durchführung von 1.077 Interviews in Deutschland (DE) sowie 1.032 Interviews in Österreich (AT) und 1.058 in der Schweiz (CH).

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

STUDIENSTECKBRIEF

REPRÄSENTATIVE ERHEBUNG: Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar.

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

ERHEBUNGSMETHODE: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview (CAWI), KW 29 bis KW 31 2018).

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.

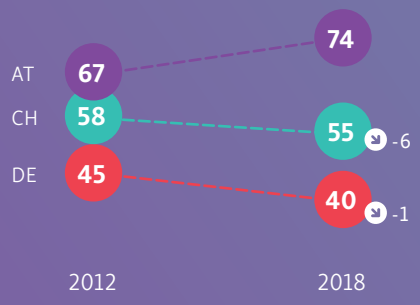
DARSTELLUNG INHALTE: Bei abweichenden Frageformulierungen in den einzelnen Ländern wird der Wortlaut des Fragetextes in Deutschland dargestellt.

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

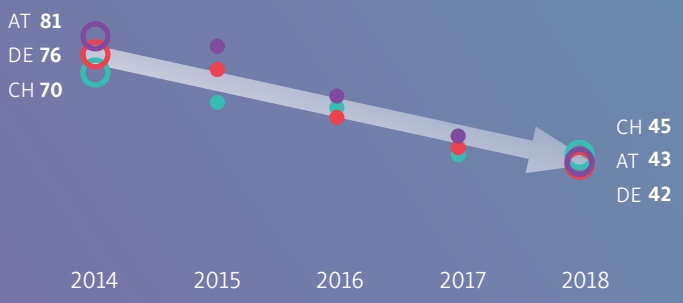
ZENTRALE ERGEBNISSE
IM ÜBERBLICK

Deutschland Österreich Schweiz

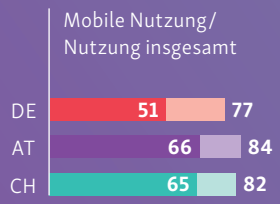
RÜCKLÄUFIGER LANGZEITTREND BEI DER E-GOVERNMENT NUTZUNG IN DEUTSCHLAND UND DER SCHWEIZ



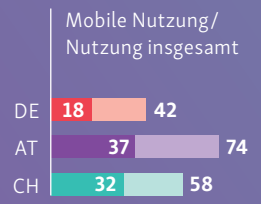
HAUPTBARRIERE MANGELNDE BEKANNTHEIT KANN IM ZEITVERLAUF SIGNIFIKANT ABGEBAUT WERDEN



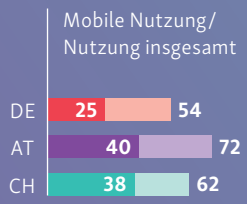
MOBILE NUTZUNG IST NOCH VERHALTEN – BESONDERS IN DEUTSCHLAND



Online-Suche nach Informationen

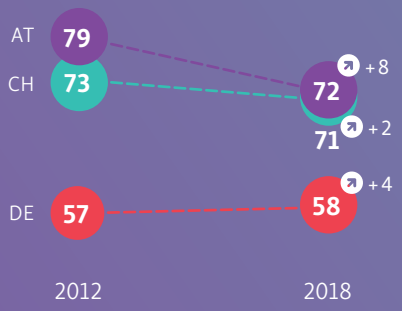


Abwicklung elektronische Steuererklärung



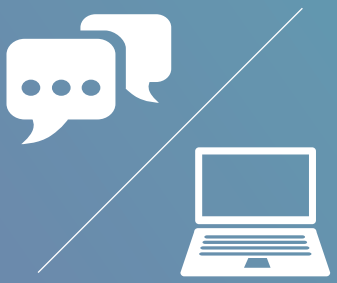
Herunterladen von Formularen

TROTZ AKTUELLEM ANSTIEG IST DIE ZUFRIEDENHEIT IN ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ LANGFRISTIG RÜCKLÄUFIG



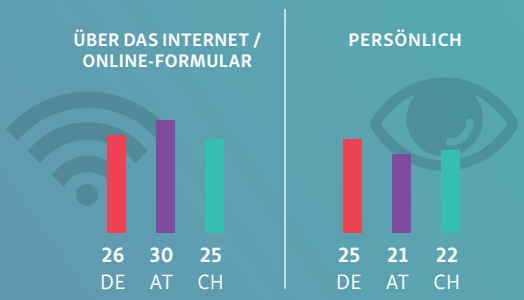
WEITERE TRENDS

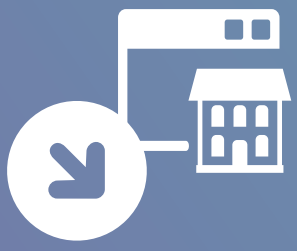
Die Verbreitung der jeweiligen Länderverfahren zur digitalen Identifikation vollzieht sich weiterhin schleppend, in allen drei Ländern sind nur geringe Anstiege zu verzeichnen. Am liebsten möchten die Onliner für Interaktionen mit dem Staat die gleichen Verfahren nutzen wie für private Aktivitäten. Das sind mehrheitlich die Identifizierung über Benutzername und Passwort oder PIN/TAN-Verfahren.



Die häufigsten Behördengänge laufen nach wie vor hauptsächlich persönlich ab. Untersucht wurden die Ablaufschritte Informationssuche, Beratung (falls erforderlich) sowie Abschluss (Einreichen des Antrags etc.). In Deutschland werden alle drei Schritte am häufigsten persönlich vor Ort erledigt. In der Schweiz und Österreich hingegen findet die Informationssuche häufiger auf den Behörden-Webseiten statt und auch beim Abschluss spielt hier der Online-Kanal eine deutlich größere Rolle als in Deutschland.

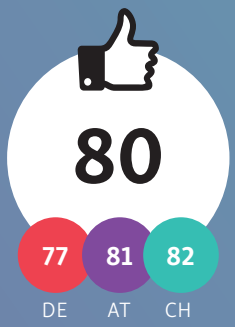
Der Wunsch nach digitalen Verwaltungsabläufen ist vorhanden: Die stärkste Präferenz bei der Abwicklung ihrer Behördengänge haben die Onliner generell für das Internet bzw. ein Online-Formular, gefolgt vom persönlichen Kontakt. Bei Vorgängen mit hoher Verbindlichkeit (z.B. Bauantrag) wird jedoch der persönliche Kontakt am stärksten gewünscht, bei rein informativen Vorgängen (Erhalt von Bescheiden etc.) der Brief.





Beim Bürgerkonto ist noch Überzeugungsarbeit nötig: Nicht einmal die Hälfte der Onliner möchte ihre Unterlagen zentral abspeichern und der Verwaltung Zugriffsrechte erteilen. Für die Speicherung privater Dokumente auf dem Bürgerkonto ist die Akzeptanz noch geringer, insgesamt fühlen sich die Deutschen damit am wenigsten wohl. Transparenz und differenzierte Zugriffsrechte sind hier die kritischen Erfolgsfaktoren.

Digitale Assistenten bei der Verwaltung sind bis dato noch weitgehend unbekannt. Dabei besteht hier großes Potenzial: Mehr als drei Viertel der Befragten können sich bei einfachen Behördenabläufen wie der Informationssuche oder Kommunikation die Verwendung eines digitalen Assistenten (z.B. Sprachassistenten) vorstellen.



Können Sie sich vorstellen, **in Zukunft** über **digitale Assistenten** mit der öffentlichen Verwaltung zu **kommunizieren** bzw. Themen auf den **Internetseiten** der öffentlichen Verwaltung zu suchen?

NUTZUNG

Nutzung von E-Government-Angeboten

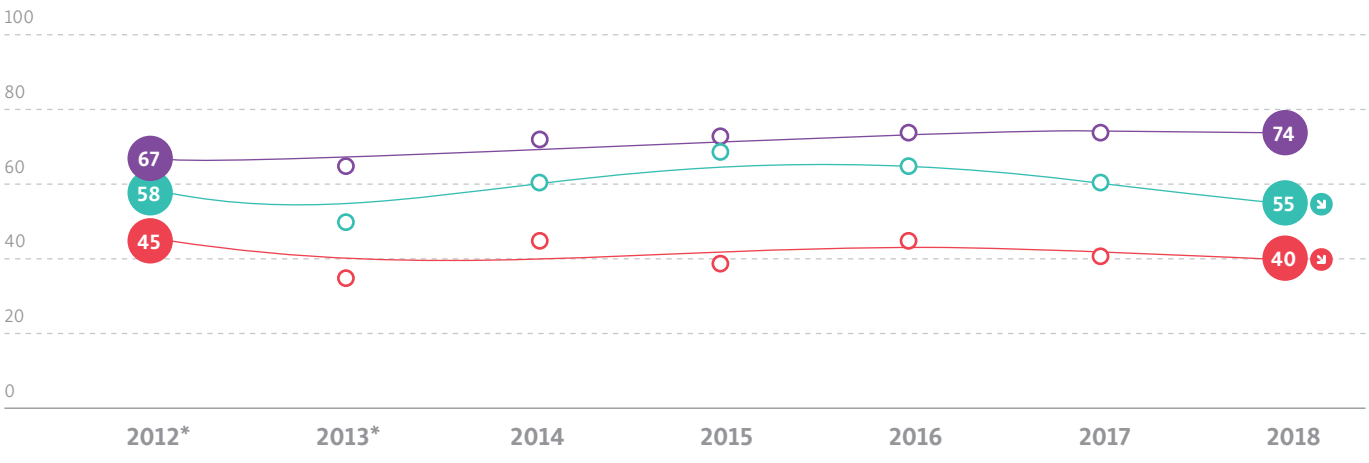
Nutzung von E-Government-Angeboten in Deutschland und der Schweiz weiterhin rückläufig

- In Österreich verbleibt sie 2018 auf vergleichsweise hohem Niveau.
- Ausschlaggebend für die Nutzung ist der Bildungsgrad, der Einfluss des Alters hingegen fällt aktuell eher gering aus.

DIE NUTZUNG DIGITALER BEHÖRDEN-ANGEBOTE KOMMT WEITERHIN NICHT VORAN: ÖSTERREICH VERBLEIBT AUF HOHEM NIVEAU, WIEDERUM RÜCKLÄUFIGER TREND IN DEUTSCHLAND UND VOR ALLEM DER SCHWEIZ.

▸ Keines der betrachteten Länder kann die Nutzung digitaler Behördendienste im Zeitraum der letzten 12 Monate steigern. Mit Abstand am populärsten ist E-Government weiterhin in Österreich, hier kann die hohe Quote von 74 Prozent vom Vorjahr gehalten werden. In der Schweiz sinkt der Anteil an genutzten E-Government-Diensten seit dem Höchstwert von 2015 kontinuierlich ab. Mittlerweile nutzt hier nur noch gut jeder zweite Onliner digitale Behördendienste. Schlusslicht bildet nach wie vor Deutschland, hier liegt die Nutzungsquote nach einem erneuten minimalen Rückgang bei 40 Prozent.

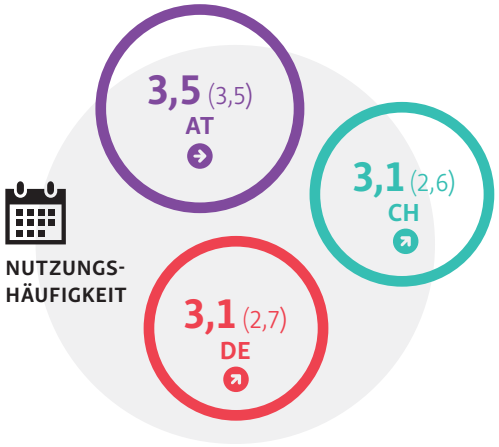
▼ Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent
*2012/2013: „Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?"

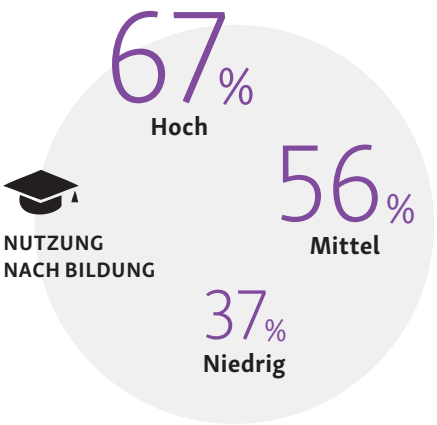
Deutschland Österreich Schweiz

▼ 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=432), AT (n=779), CH (n=580); Angaben in Prozent; In Klammern Vorjahreswerte

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



BASIS: Alle Befragten der drei Länder (n=3.167)

- Im Durchschnitt nutzen Onliner etwas mehr als drei Mal pro Jahr E-Government-Angebote.
- Die Länderunterschiede fallen dabei gering aus: Deutschland und die Schweiz erreichen fast wieder österreichisches Niveau.
- Auch auf die Nutzungshäufigkeit wirkt sich eine hohe Bildung positiv aus.

AUF DAUER GESEHEN FEHLT DAMIT WEITERHIN DER DURCHBRUCH BEI DURCHGÄNGIGEN DIGITALEN VERWALTUNGSABLÄUFEN, DAS GILT BESONDERS FÜR DEUTSCHLAND.

Es scheint fast so, als könne die (regelmäßige) Nutzung digitaler Behördengänge nicht substanziell über das bisherige Niveau hinaus angehoben werden. Im Verlauf der Studie wird sichtbar, dass die Gründe dafür vielfältig sind. Insbesondere in Deutschland sind bisher zu wenig Abläufe durchgehend online möglich. Zudem ist es bisher nicht gelungen, die signifikanten Vorteile des Online-Kanals wie Zeitersparnis etc. aufzuzeigen. E-Government wird daher immer noch zu wenig aus Sicht der BürgerInnen entwickelt.

Nutzungshäufigkeit

ÖSTERREICHS ONLINER MACHEN IM JAHR DURCHSCHNITTLICH DREIEINHALBMAL GEBRAUCH VON E-GOVERNMENT-ANGEBOTEN, DAS IST GENAUSO OFT WIE 2017.

▸ In Deutschland und der Schweiz nimmt die Nutzungshäufigkeit nach einem Rückgang im letzten Jahr wieder zu, hier liegt der Durchschnitt jeweils bei 3,1. Damit ist das Nutzungsverhalten im Sinne von regelmäßigen Aktivitäten in den drei Ländern durchaus vergleichbar. Sobald Onliner einmal Erfahrungen mit digitalen Behördendiensten gemacht haben, nutzen sie diese häufig auch wieder. Das Heranführen neuer Nutzerinnen und Nutzer hingegen gestaltet sich insbesondere in Deutschland und der Schweiz weiterhin als Herausforderung.

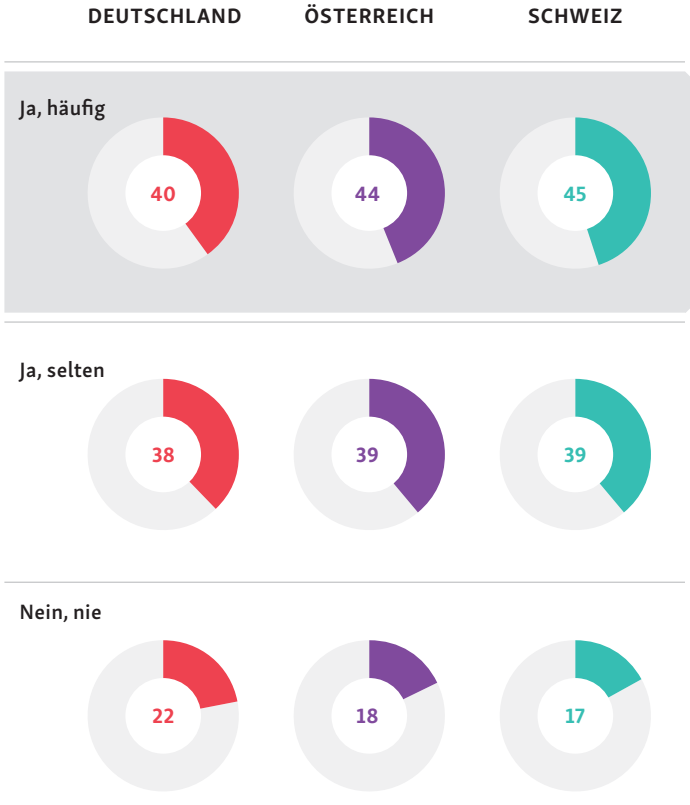
Nutzung privater und behördlicher Online-Dienste

WER PRIVAT VIELE ONLINE-DIENSTE NUTZT, VERFÜGT MEISTENS AUCH ÜBER ERFAHRUNGEN MIT ONLINE-BEHÖRDENDIENSTEN.

▸ Auch die Nutzung von Internetdiensten für private Zwecke liegt in Deutschland hinter der Österreichs bzw. der Schweiz, der Abstand ist allerdings deutlich geringer als bei den E-Government-Aktivitäten. Die zurückhaltende Nutzung von E-Government-Diensten ist daher wohl kaum in einer generellen Zurückhaltung bei Internetdiensten begründet.

Etwa zwei von fünf Onlinern nutzen häufig private Internetdienste, aber nur neun Prozent davon nehmen selten digitale Behördendienste (weniger als drei pro Jahr) in Anspruch. Der Großteil der Onliner mit häufiger privater Nutzung von Online-Diensten verwendet also auch häufig digitale Behördendienste. Wenn private Vielnutzer selten auf E-Government-Dienste zurückgreifen, begründen sie dies mit dem grundsätzlich seltenen Bedarf an Behördendiensten, aber auch mangelnde Durchgängigkeit und geringe Benutzerfreundlichkeit spielen eine Rolle. Am wenigsten wird die seltene Nutzung von Online-Behördengängen mit der Präferenz für einen persönlichen Kontakt begründet.

▼ Haben Sie schon einmal Dienstleistungen der Privatwirtschaft über das Internet in Anspruch genommen, z. B. eine Unterkunft gebucht, eine Versicherung abgeschlossen oder ein Konto eröffnet etc.?



9 % DAVON NUTZEN NUR WENIGE BEHÖRDLICHE DIENSTE

BASIS: Alle Befragten – DE (n = 1.077), AT (n = 1.032), CH (n = 1.058); Angaben in Prozent

▼ Aus welchem Grund nutzen Sie Online-Dienste eher von der Privatwirtschaft und weniger von den Behörden?

53 % Behördendienste benötige ich zu selten

29 % Bei Behörden kann ich nicht alles online erledigen, dann mach ich es gleich komplett analog

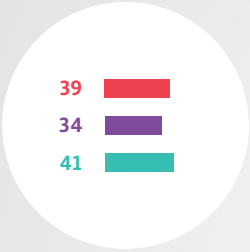
27 % Digitale Behördendienste sind nicht so benutzerfreundlich wie private

23 % Ich bevorzuge, sie persönlich vor Ort zu erledigen

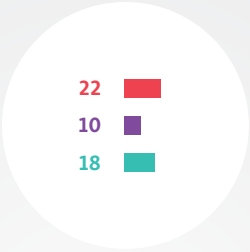
BASIS: Alle Befragten, die häufig Online-Dienstleistungen der Privatwirtschaft und selten (höchstens zweimal) von Behörden in Anspruch nehmen (n = 122)

▼ Handelte es sich bei der Nutzung von Online-Behördendiensten um eine Informationssuche, eine Kommunikation oder eine Transaktion mit der Behörde?

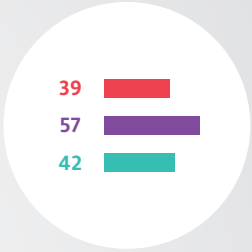
INFORMATIONSSUCHE
z. B. Abruf von öffentlich zugänglichen Informationen über die Verwaltung, Politik, Stadt/Kommune



KOMMUNIKATION
z. B. per E-Mail, Chat oder Kontaktformular



TRANSAKTION
z. B. Online-Bezahlung, Online-Antragstellung oder Beauftragung einer Online-Dienstleistung etc.



Deutschland Österreich Schweiz

BASIS: Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt haben – DE (n=432), AT (n=779), CH (n=580); Angaben in Prozent

- Online-Behördendienste werden von den meisten zur Durchführung von Transaktionen oder zur Informationssuche genutzt, Österreich ist dabei mit dem höchsten Anteil an Transaktionen am aktivsten.
- Die Nutzung von Online-Behördendiensten ist meist privater Natur: Nur ein Drittel der Onliner in Österreich und der Schweiz haben diese auch schon einmal beruflich genutzt, in Deutschland sind es sogar noch weniger.

Art der Nutzung

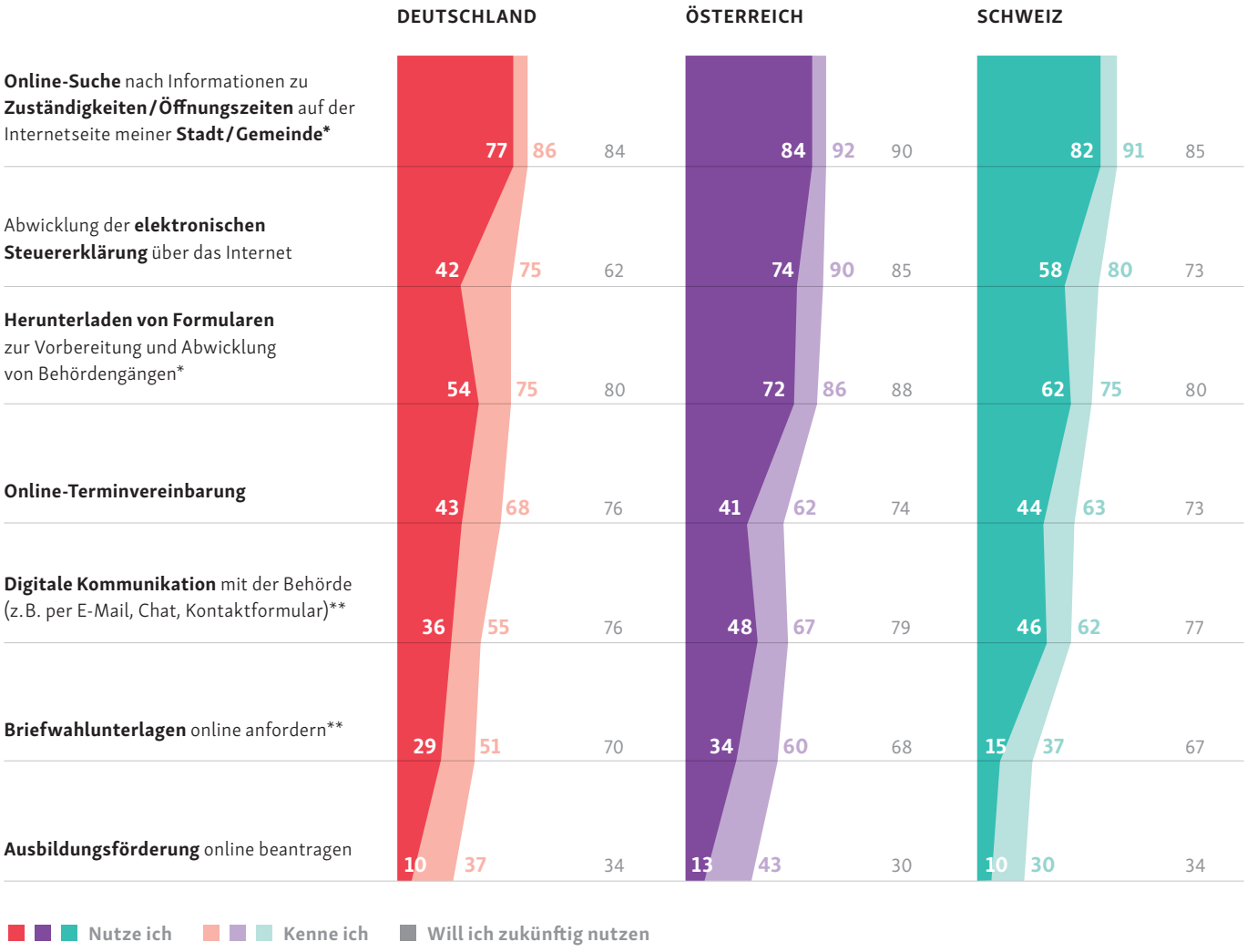
BETRACHTET MAN DIE ART DER DIGITALEN ZUSAMMENARBEIT MIT DEN BEHÖRDEN, SO ZEIGT SICH, DASS IN DEN LETZTEN 12 MONATEN DAS THEMA KOMMUNIKATION DEN GERINGSTEN ANTEIL EINNIMMT.

▸ Am häufigsten kommen Transaktionen wie z. B. eine Online-Bezahlung oder Antragstellung über das Internet vor - die Deutschen sind hier im Vergleich zu den österreichischen oder Schweizer Onlinern wieder am wenigsten aktiv. Zwei von fünf Onlinern in Deutschland und der Schweiz nutzen zudem das Internet im Zusammenhang mit Behördendiensten rein passiv zur Informationssuche, in Österreich liegt dieser Anteil mit etwa einem Drittel etwas niedriger. Beruflich hatte bisher erst ein Drittel der Befragten in Österreich und der Schweiz mit digitalen Behördendiensten zu tun, in Deutschland ist dieser Anteil deutlich geringer.

Ich habe Online-Behördendienste schon einmal beruflich genutzt.

BASIS: Berufstätige ohne Beamte – DE (n=676), AT (n=621), CH (n=661); Angaben in Prozent

▼ 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=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent; *Modifizierte Abfrage in 2018 ; **Neue Frage in 2018

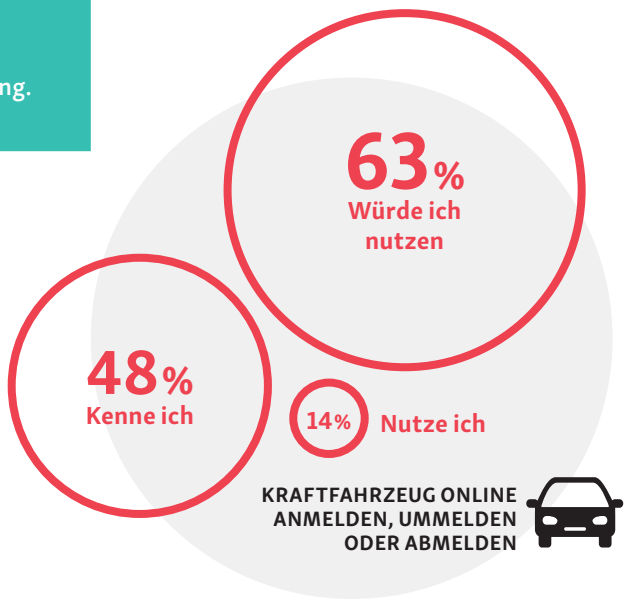
Albert Füracker, MdL
Bayerischer Staatsminister der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat

Konsequente Weiterentwicklung sichert die Akzeptanz des Bayern-Portals

Das BayernPortal als digitaler Lotse durch Bayerns Verwaltung bildet den zentralen Zugang zu Onlinediensten. Rund 1.800 der bayerischen Kommunen nutzen derzeit die Basisdienste des Bayern-Portals. Die ca. 280.000 Aufrufe pro Monat und rund 100.000 angelegten Servicekonten beweisen seine Bekanntheit und Akzeptanz bei den Bürgern. Neue Authentifizierungsmöglichkeiten, z. B. mittels Authega basierend auf ELSTER-Technologie, werden die Nutzerfreundlichkeit künftig weiter steigern.

Weiterhin unausgeschöpftes Potenzial bei einzelnen E-Government-Diensten

- Acht von zehn Onlinern suchen mittlerweile im Internet auf den Behördenseiten nach Informationen zu Zuständigkeiten und Öffnungszeiten, knapp zwei Drittel laden sich Formulare zur Vorbereitung von Behördengängen herunter.
- Dagegen nutzt weniger als jeder Fünfte die Möglichkeit, Anträge online abzuwickeln wie z. B. die Beantragung von Ausbildungsförderung, Sozialleistungen, Rente etc.
- Bei einigen Diensten herrscht immer noch eine große Diskrepanz zwischen Bekanntheit und Nutzung, das gilt z. B. für die elektronische Steuererklärung oder die Online-Terminvereinbarung.



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 1.077)

Deutschland

Bekanntheit und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

GENERELL LIEGT DIE NUTZUNG VON E-GOVERNMENT-ANGEBOTEN WEITERHIN HINTER IHRER BEKANNTHEIT. GERADE BEI WENIGER KOMPLEXEN VORGÄNGEN WIE ONLINE-TERMINVERGABEN ODER DIGITALER KOMMUNIKATION MIT DEN BEHÖRDEN WIRD DAS NUTZUNGSPOTENZIAL BEI WEITEM NOCH NICHT AUSGESCHÖPFT.

▸ Am stärksten zeigt sich in Deutschland die Diskrepanz zwischen Bekanntheit, Interesse und tatsächlicher Nutzung bei der Abwicklung der elektronischen Steuererklärung über das Internet. Zwar ist bei drei von vier deutschen Onlinern die Möglichkeit der Online-Steuererklärung bekannt, sie wird jedoch von weniger als der Hälfte auch tatsächlich genutzt, trotz mehrheitlich bekundetem Interesse daran. In Österreich dagegen besteht nicht nur hohes Interesse an der Nutzung von FinanzOnline, fast drei von vier Onlinern nutzen diesen Dienst auch.

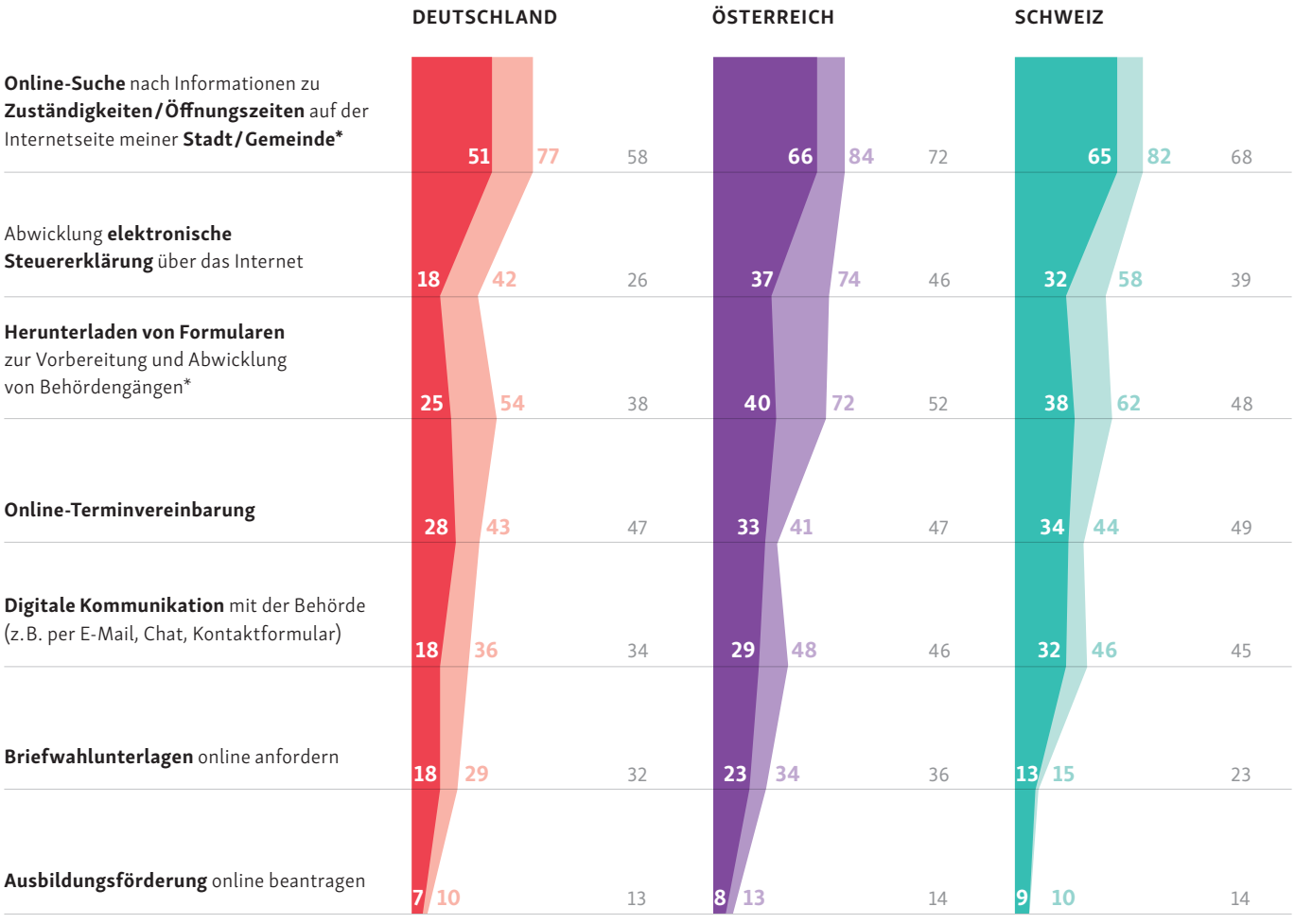
Auch beim Herunterladen von Formularen wird in Österreich und der Schweiz das vorhandene Nutzungspotenzial bereits großteils ausgeschöpft. Großes Interesse bei geringer Nutzung und damit noch viel Potenzial bietet in allen drei Ländern die Online-Anforderung von Briefwahlunterlagen (CH: Online Stimmkanal nutzen) sowie in Deutschland die An-, Ab- oder Ummeldung von Kraftfahrzeugen.

Mobile Nutzung

HÄUFIG GENUTZTE DIENSTE WERDEN AUCH ZUNEHMEND ÜBER MOBILE GERÄTE IN ANSPRUCH GENOMMEN, JEDOCH NUR SELTEN VON UNTERWEGS AUS.

▸ Auch die mobile Nutzung von Bürgerinformationen und -diensten per Smartphone oder Tablet ist bei den Onlinern vielfach schon verbreitet. Die generell häufig verwendeten Online-Dienste werden oft auch mobil genutzt. So sucht mehr als die Hälfte der deutschen Onliner auch auf dem Smartphone oder Tablet nach Zuständigkeiten, Öffnungszeiten oder Kontaktdaten auf Behördenseiten. Dies geschieht jedoch in der Regel nicht von unterwegs aus, sondern bei 61 Prozent **nur** und bei weiteren 29 Prozent **auch** von zuhause aus. Zeitersparnis sowie Bequemlichkeit sind die Hauptgründe für die Nutzung mobiler Endgeräte ohne tatsächlich unterwegs zu sein.

▼ Gerne möchten wir von Ihnen im Folgenden wissen, auf welche E-Government-Angebote Sie derzeit bereits mobil über ein Smartphone oder Tablet zugreifen und auf welche Sie gerne mobil zugreifen würden.



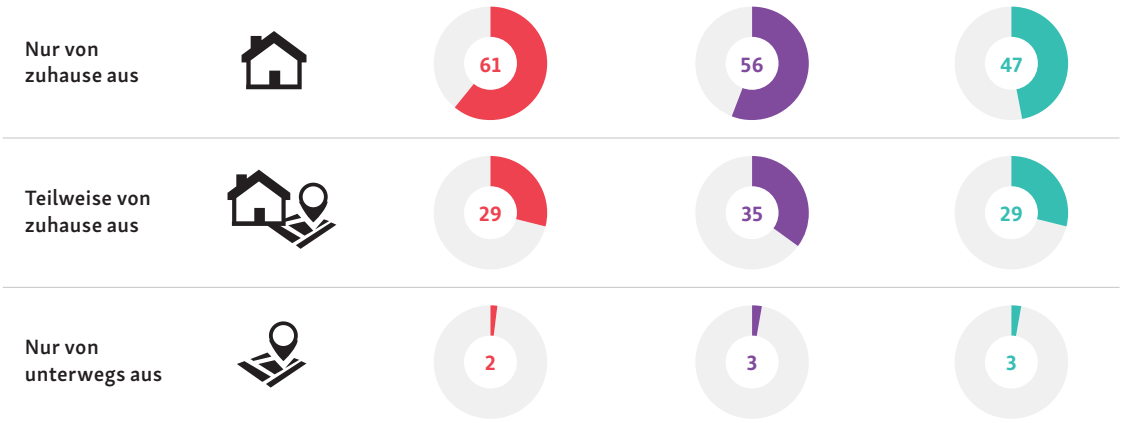
BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); *Modifizierte Abfrage in 2018; Angaben in Prozent

Cornelia Gottbehüt
Partnerin, Leiterin Government & Public Sector Advisory Services für Deutschland, Österreich, Schweiz, Ernst & Young

Mobile Nutzbarkeit ist ein wichtiger Akzeptanzfaktor

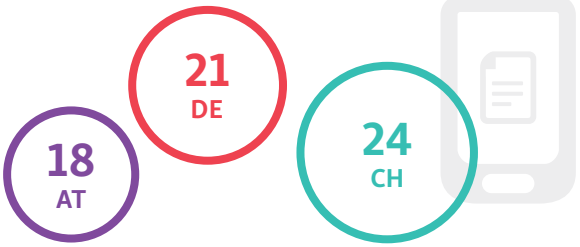
Über mobile Endgeräte wollen wir auch Behördenkontakte abwickeln – weil es einfach ist und schnell geht. Die mobile Nutzung hängt dabei maßgeblich von der Komplexität der zu erledigenden Vorgänge ab. Chancen für eine höhere (mobile) Nutzung liegen vor allem in verbesserten Angeboten weniger komplexer Vorgänge (z. B. Terminvereinbarungen) sowie in digitalen Kommunikationsmöglichkeiten.

▼ Fand die Nutzung von E-Government-Angeboten über mobile Geräte auch von zuhause aus statt oder nur von unterwegs aus?



BASIS: Alle Befragten mit mindestens einer mobilen E-Government-Nutzung – DE (n=644), AT (n=781), CH (n=785); Fehlende Werte zu 100 Prozent: „Keine Angabe"; Angaben in Prozent

Mobile Kommunikation mit der Verwaltung von unterwegs aus vorstellbar



BASIS: Alle Befragten, die E-Government nutzen, aber noch nicht mobil – DE (n=330), AT (n=228), CH (n=229); Angaben in Prozent

▸ **Onliner ohne Erfahrung mit mobiler Nutzung von Bürgerdiensten für diese zu motivieren, ist momentan noch schwierig: Nur rund ein Fünftel der Onliner, die bisher noch nie mobil auf E-Government-Dienste zugegriffen haben, können sich künftig eine mobile Kommunikation mit ihrer Verwaltung von unterwegs aus vorstellen. Am ehesten ist hier die Schweiz aufgeschlossen.**

Nutzungsbarrieren

DIVERSE BARRIEREN VERHINDERN WEITERHIN DIE BREITE VERWENDUNG VON E-GOVERNMENT-DIENSTEN, AKTUELL JEDOCH MIT ABNEHMENDER TENDENZ.

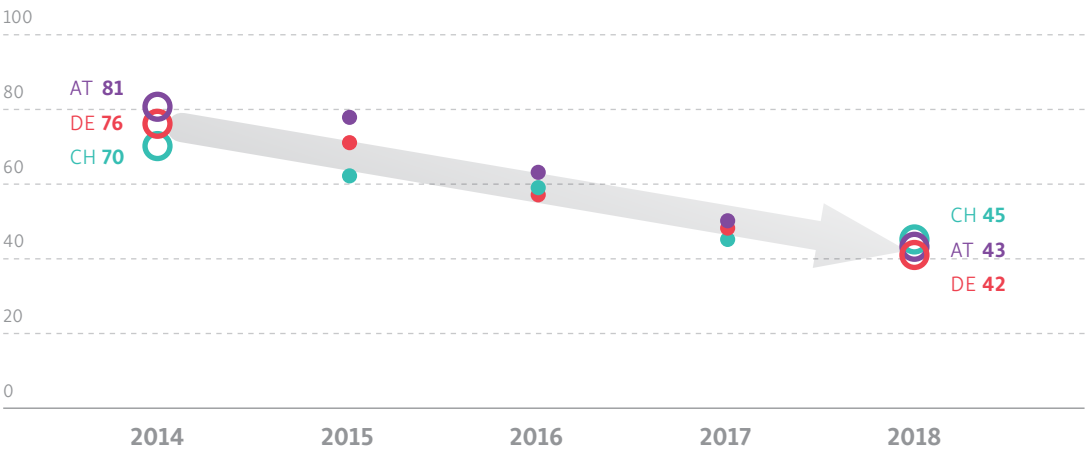
▸ Insbesondere die mangelnde Bekanntheit der Online-Angebote der Behörden steht nach wie vor einer intensiveren Nutzung im Weg. Hier konnten jedoch in den vergangenen Jahren enorme Fortschritte erzielt werden:

Hauptbarrieren bleiben mangelnde Bekanntheit, fehlende Verfügbarkeit oder Durchgängigkeit und undurchschaubare Strukturen von Online-Behördendiensten

- So gut wie alle Nutzungsbarrieren sinken aktuell im Vergleich zu 2017.
- Die Bekanntheit der Online-Behördendienste stieg in den vergangenen Jahren enorm an.

2014 kannten nur zwei von zehn Befragten digitale Behördenangebote, heute sind es bereits sechs. Auch bei den übrigen Hemmnissen werden im Vergleich zum Vorjahr großteils Verbesserungen wahrgenommen, das gilt besonders für Deutschland und Österreich. Dennoch verhindert die noch mangelnde Durchgängigkeit bei 40 Prozent der deutschen Onliner eine intensivere Nutzung, ebenso viele geben an, dass der von ihnen benötigte Service erst gar nicht über das Internet angeboten wird. Auch eine überschaubarere Struktur des Online-Behördenangebots, eine verbesserte Hilfestellung durch die Behörden sowie ein Verzicht auf die Notwendigkeit zusätzlicher Hardware könnten die Inanspruchnahme des digitalen Behördenangebots zukünftig steigern. Dabei wird sich in den kommenden Jahren in Deutschland zeigen, wie die Möglichkeit von den BürgerInnen angenommen wird, das Smartphone über die NFC-Schnittstelle als Lesegerät für den Personalausweis zu verwenden.

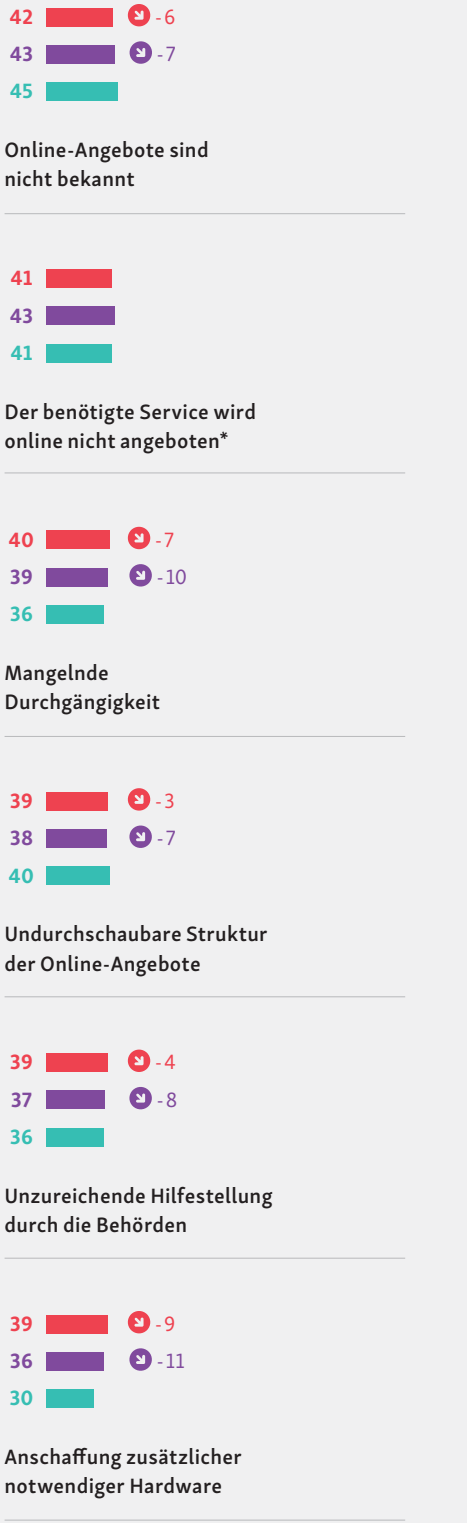
▼ Online-Angebote nicht bekannt im Zeitverlauf



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent; Item erst ab 2014 abgefragt

Deutschland Österreich Schweiz

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



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent; *Modifizierte Abfrage in 2018

Prof. Dr. Wilfried Bernhardt
Stellvertretender Vorsitzender,
Nationales E-Government
Kompetenzzentrum NEGZ e.V.

Digitale Behördendienste müssen nutzerfreundlicher und transparenter werden

E-Government scheitert nicht mehr so häufig wie 2017 an der Unbekanntheit der Online-Angebote. Öffentlichkeitsarbeit zahlt sich also aus. Dennoch kennen noch etwa 40 Prozent der Befragten die Online-Verwaltung nicht. Daher müssen wir weiterhin intensiv über die Online-Angebote informieren. Dass nun vor allem Mängel im Service (Undurchschaubarkeit der Onlinedienste, unzureichende Hilfestellungen) die E-Government-Nutzung behindern, sollte die Verwaltungen zu mehr Online-Nutzerfreundlichkeit motivieren. Zwar sind die Datenschutzbedenken zurückgegangen, aber gerade bei den über 55-jährigen Nutzern nicht ausgeräumt. Wenn diese häufig zu wenig wissen, was mit ihren Daten beim E-Government passiert, ist das ein klarer Auftrag an die Verantwortlichen, Vertrauen durch intensive Aufklärung über die Datennutzung zu gewinnen.

Datenschutzbedenken - Deutschland

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

Für mehr als jeden dritten Onliner in Deutschland sprechen Sorgen um **Datenschutz** oder **Datensicherheit** gegen die Nutzung von Online-Behördendiensten.

35 48 58 47 -8

Mangelnde Sicherheit bei der **Datenübertragung**

45 55 29 43 -12

Befürchtungen im Hinblick auf **"gläserner Bürger"**

36 43 48 42 -9

Mangelnde Informationen darüber, **was mit meinen Daten passiert**

45 43 37 42 -12

Angst vor **Datendiebstahl**

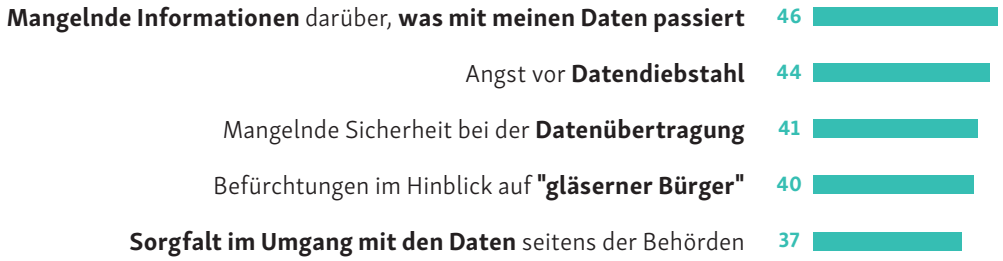
35 42 42 40 -7

Sorgfalt im Umgang mit den Daten seitens der Behörden

18–34 Jahre | 35–54 Jahre | 55+ Jahre

BASIS: Befragte mit Bedenken bei Datensicherheit/Datenschutz – DE (n=445), 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 – CH (n=550)

Schweiz

▸ Schweizer Onliner sorgen sich mehr in Bezug auf Datendiebstahl und mangelnde Information über die Verwendung der Daten als die deutschen Onliner.

BEDENKEN IM ZUSAMMENHANG MIT DATENSCHUTZ UND DATENSICHERHEIT HERRSCHEN AKTUELL EBENFALLS ETWAS WENIGER VOR ALS 2017.

▸ Die Einstellung zur Datensicherheit unterliegt dabei aber wohl wie kaum eine andere hier betrachtete Thematik der Meinungsbildung durch breite öffentliche Debatten sowie der Medienberichterstattung im Zusammenhang mit Sicherheitsvorfällen. 2018 haben demnach die Datenschutzbedenken trotz der Sicherheitsaffäre im Zusammenhang mit Facebook und Cambridge Analytica nicht weiter zugenommen. Möglicherweise konnte die neue Datenschutzgrundverordnung hier vertrauensstiftend entgegenwirken.

Dennoch bleiben bei mindestens einem Drittel der deutschen Onliner Bedenken bzgl. der Sicherheit und des Schutzes der eigenen Daten im Zusammenhang mit staatlichen Interaktionen bestehen. Hauptsorgen sind dabei die Frage nach der Sicherheit während der Datenübertragung, Befürchtungen im Hinblick auf den „gläsernen Bürger“ sowie die Unklarheit über den Verbleib der Daten. Diese konkreten Befürchtungen nehmen mit dem Alter zu, der aktuelle Rückgang ist jedoch in jeder Altersgruppe sichtbar.

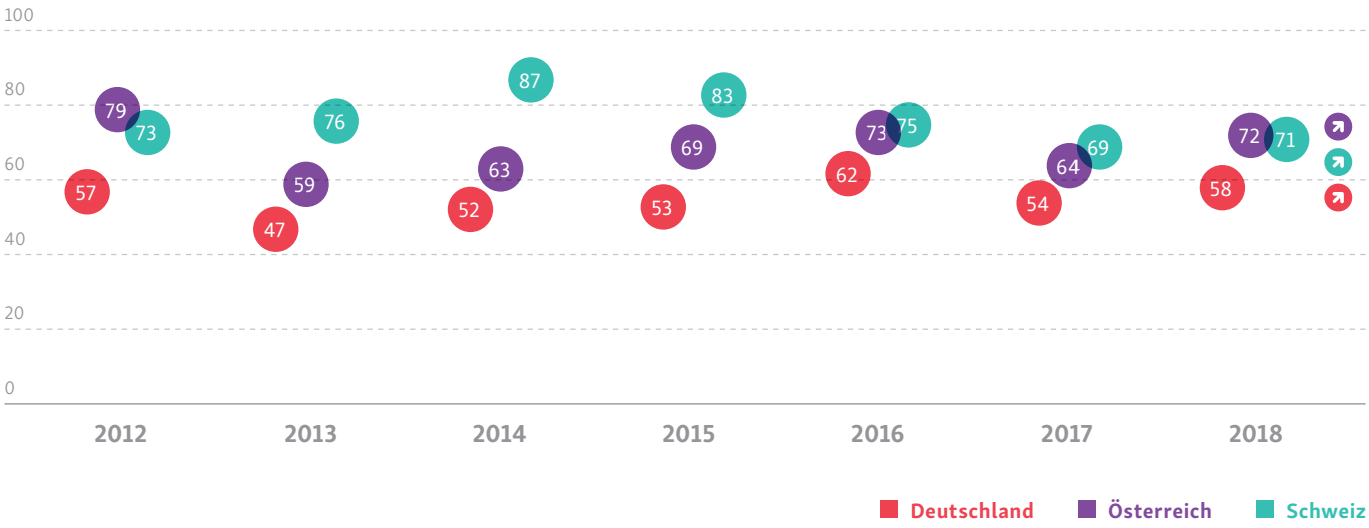
ZUFRIEDENHEIT

Zufriedenheit im Zeitverlauf

TROTZ AKTUELLEM ANSTIEG DER ZUFRIEDENHEIT STEIGEN MIT FORTSCHREITENDER DIGITALISIERUNG LANGFRISTIG DIE ERWARTUNGEN DER NUTZER SCHNELLER, ALS DER AUSBAU DER BEHÖRDLICHEN ONLINE-ANGEBOTE VORANGEHT.

▸ Nach wie vor sind die Onliner mehrheitlich zufrieden mit den Online-Angeboten ihrer lokalen Behörden. 2018 kann die Zufriedenheit im Vergleich zum Vorjahr sogar in allen drei Ländern gesteigert werden. Insbesondere bei der Ausgestaltung der Online-Dienste sehen die Befragten klare Verbesserungen: Alle abgefragten Einzel-Aspekte des städtischen bzw. kommunalen Online-Angebots werden nach einem leichten Rückgang im vergangenen Jahr aktuell wieder deutlich positiver bewertet. Dabei sind weiterhin die Punkte Bequemlichkeit, einfache Bedienbarkeit, Zeitersparnis und die Auffindbarkeit der Informationen von zentraler Bedeutung. Alles Faktoren, die auch am stärksten zu einer positiven Beurteilung der Zufriedenheit insgesamt mit dem aktuell verfügbaren Online-Angebot beitragen. Den mit Abstand niedrigsten Zufriedenheitswert erreicht die Transparenz in Bezug auf den Bearbeitungsstand.

▼ 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=1.012), AT (n=1.020), CH (n=1.026);
Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Angaben in Prozent

- Im Vergleich zum Vorjahr steigt die Zufriedenheit mit digitalen Behördenangeboten in allen drei Ländern, Österreich liegt nun mit der Schweiz gleichauf.
- Die Zufriedenheit steigt nach wie vor mit höherer Bildung, dafür wird sie über alle Altersgruppen hinweg gleich bewertet.

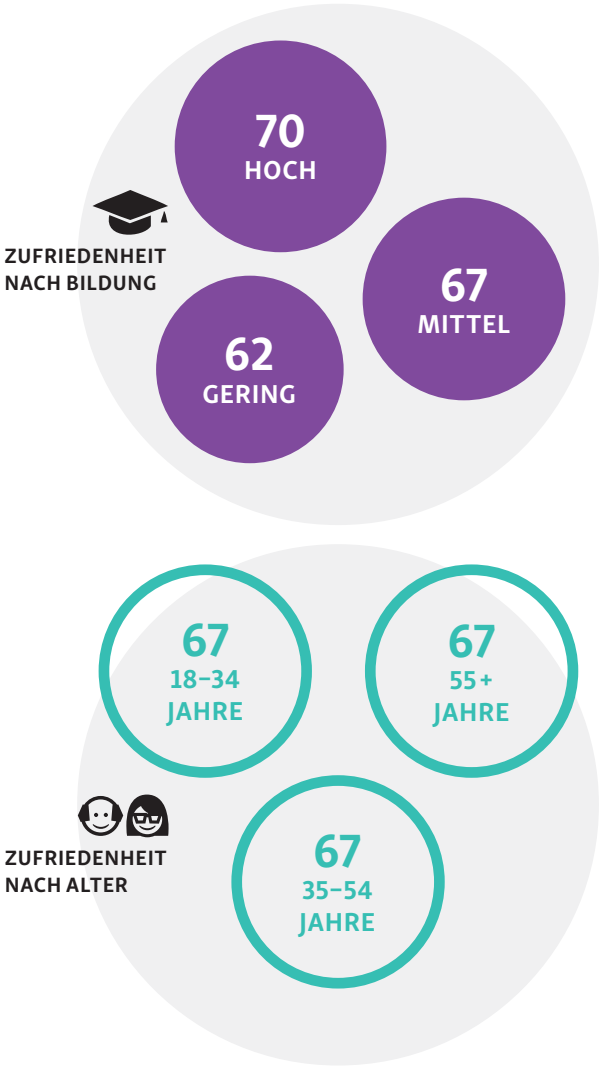
Die aktuelle positive Entwicklung bei der Zufriedenheit spiegelt nicht die generelle Wahrnehmung der Onliner im Zeitverlauf wieder:

- In Österreich nimmt die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsangeboten innerhalb der letzten sechs Jahre spürbar ab. In der Schweiz und Deutschland stagniert sie auf Ausgangsniveau, wobei dieses in Deutschland deutlich unterhalb dessen der beiden Nachbarländer liegt. Damit scheinen Ausbau und Weiterentwicklung der staatlichen Online-Angebote nicht mit den aus dem privaten Umfeld bekannten Diensten und den damit verbundenen Erwartungen an Bedienbarkeit und Nutzerfreundlichkeit Schritt zu halten.

Doris Albiez
Senior Vice President und General Manager,
Dell EMC Deutschland

Digitale Verwaltungsangebote werden den Ansprüchen der Onliner nicht gerecht

Nur 58 Prozent der Deutschen sind zufrieden mit dem E-Government-Angebot – langfristige Tendenz gleichbleibend. Vor allem wegen der mangelnden Durchgängigkeit bevorzugen viele noch den analogen Weg. Und häufig sind Verwaltungsdienste noch immer nicht online verfügbar. Um diese Situation spürbar zu verbessern, muss der Staat auch mehr Geld in seine digitale Transformation investieren, und das möglichst schnell.



BASIS: Alle Befragten, die mindestens ein Online-Angebot von Behörden konkret kennen (n=3.058); Top3-Boxes: äußerst, sehr bzw. etwas zufrieden; Angaben in Prozent

▼ Was ist der Hauptgrund für Ihre Zufriedenheit/Unzufriedenheit?

BASIS: Alle Befragten, die zufrieden bzw. unzufrieden sind mit dem Online-Angebot ihrer Stadt/Kommune; (n=2.049) bzw. (n=221)

Es ist sehr **praktisch** bzw. auch **bequem**, wenn man Behördengänge über das Internet abwickeln kann. **Man erspart sich sehr viel Zeit!** Außerdem sind auf den Behördenseiten **viele nützliche Informationen** abrufbar.

Ich kann alle erforderlichen Informationen schnell und **unkompliziert unabhängig** von den Öffnungszeiten einsehen bzw. downloaden.

Gute, auffindbare Informationen auf den Websites der Behörden, Abwicklung einiger Anliegen **bereits vollständig Online möglich**.

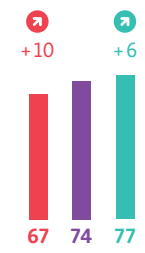
Schnelligkeit und Unkompliziertheit sind Hauptgründe für Zufriedenheit, insbesondere bei durchgängigen Online-Abläufen

Einfach, unkompliziert, von zu Hause aus möglich, man erspart sich den Weg und die Wartezeit vor Ort.

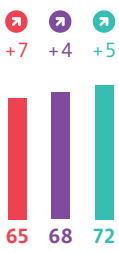
Es gibt bereits einige Tools, die die Online-Abwicklung ermöglichen und den Behördengang ersetzen. **Vor allem die Möglichkeit, benötigte Unterlagen online anzufordern, ist großartig!**

■ Zufriedenheit ■ Unzufriedenheit

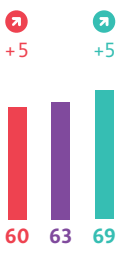
▼ Wenn Sie an das aktuell verfügbare Online-Angebot Ihrer Stadt/Kommune zur Abwicklung von Behördengängen im Internet denken. Wie zufrieden sind Sie mit folgenden Aspekten?



BEQUEMLICHKEIT



EINFACHE BEDIENBARKEIT



AUFFINDBARKEIT DER INFORMATIONEN

BASIS: Alle Befragten, die das Online-Angebot ihrer Stadt/Gemeinde kennen – DE (n=922), AT (n=967), CH (n=971); Angaben in Prozent, *Neue Frage in 2018

Relativ **unübersichtlich**. Dokumente **schwer zu finden**. Schlechte Stichwortsuche. **Nicht immer aktuell**.

Schlechte Rückmeldungsquote bzw. **lange Dauer, zu wenig Angebot und Möglichkeiten**, online Formulare etc. zu beantragen.

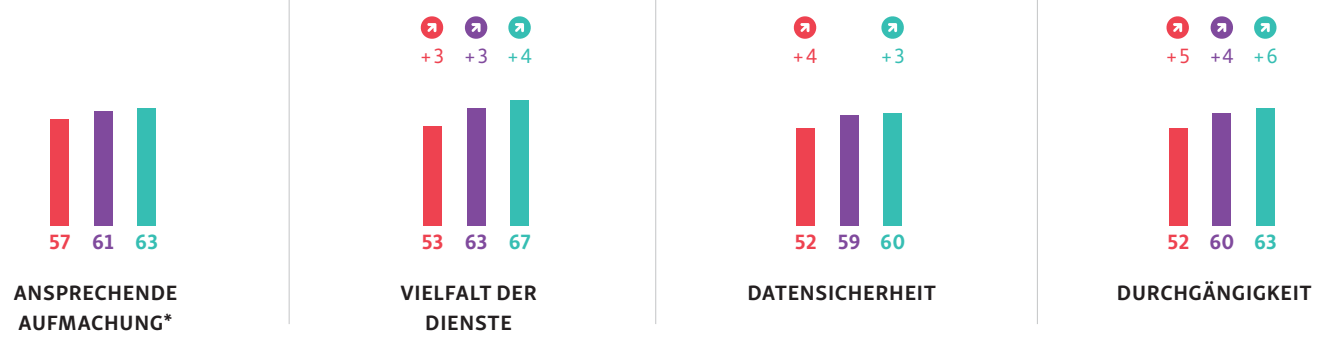
Weil die Sachen, die online angeboten werden, oft **nicht funktionieren** (Seiten laden ewig oder stürzen ab, Verlinkungen, die ins Nirgendwo führen), und man **benötigt oft eine digitale Unterschrift**. Das könnte man ja auch über einmalige Zugangsdaten lösen.

Nicht durchgängige oder zu komplizierte Abläufe führen zu Unzufriedenheit

Was bringt es, wenn man Formulare herunterladen kann, aber wegen der Unterschrift dann trotzdem **wieder auf die Behörde muss**?

Zu wenig Möglichkeiten, die ganzen Vorgänge online zu erledigen!

- **Hauptgründe für Unzufriedenheit sind hingegen das generell zu geringe Angebot (vor allem in Deutschland), der Mangel an durchgängig digitalisierten Prozessen sowie die Unübersichtlichkeit und Unzuverlässigkeit der Systeme. Beim weiteren Ausbau des Online-Angebots sollte deshalb darauf geachtet werden, Prozesse gänzlich zu digitalisieren und Medienbrüche zu vermeiden.**



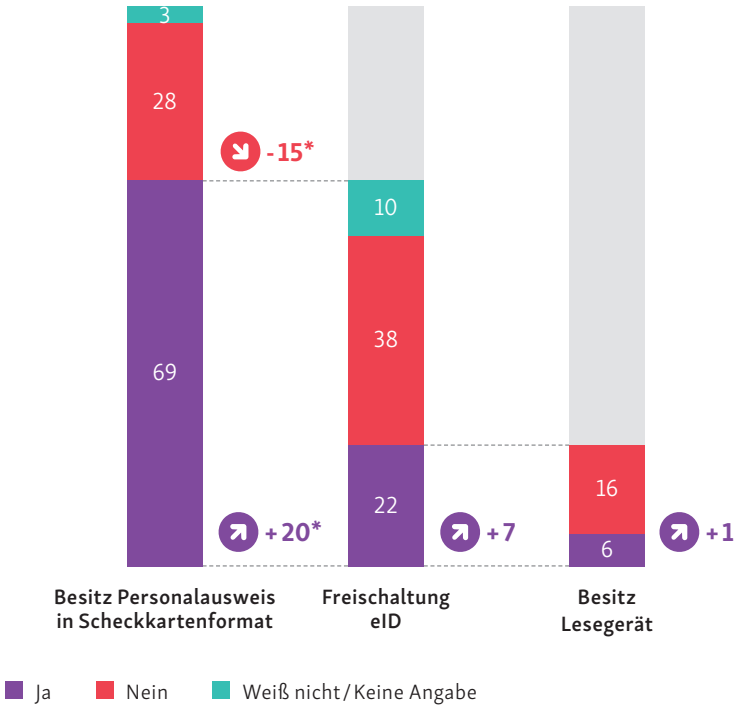
DIGITALE IDENTIFIKATION

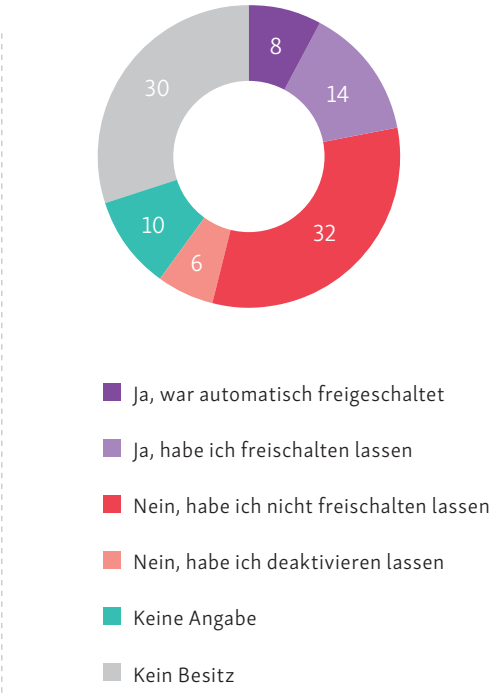
Digitale Identifikation zur Nutzung von E-Government-Angeboten

DIE DURCHGÄNGIGE ABWICKLUNG VON BEHÖRDENGÄNGEN ÜBER DAS INTERNET SETZT HÄUFIG DIE MÖGLICHKEIT ZUR ELEKTRONISCHEN IDENTIFIZIERUNG ÜBER EINE DIGITALE AUSWEISFUNKTION VORAUS.

▸ Dies geschieht in Deutschland über die eID-Funktion des Personalausweises im Scheckkartenformat, in Österreich mit der Aktivierung der Handy-Signatur bzw. einer aktivierten Bürgerkartenfunktion und in der Schweiz mit der sog. SuisseID. Bisher hält sich jedoch die Verbreitung der jeweiligen Technologien in den betrachteten Ländern in Grenzen.

▼ Besitzen Sie bereits den neuen Personalausweis in Scheckkartenformat?*
Ist bei Ihrem Personalausweis in Scheckkartenformat die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) freigeschaltet?
Besitzen Sie auch ein spezielles Lesegerät für diese eID-Funktion?





BASIS: Alle Befragten mit deutscher Staatsangehörigkeit – DE (n=1.042); Angaben in Prozent; * Modifizierte Abfrage in 2018

Mathias Oberndörfer
Bereichsvorstand Public
der KPMG AG WPG

Die Entwicklung digitaler Identifikationsmöglichkeiten als Chance für den Standort Deutschland

Unserer Meinung nach sollten wir in Deutschland nicht einfach aus anderen europäischen Ländern kopieren. Neue Ideen zu digitaler Identifikation haben zuerst und vor allem etwas mit Personalisierung zu tun. Hier gibt es viele interessante Ansätze im Bereich künstlicher Intelligenz. Nutzen wir diese Chancen neuer Technologien! Deutschland kann so überholen ohne einzuholen – vor allem bei diesem Thema.

Personalausweis in Scheckkartenformat*: Besitz, Freischaltung eID und Lesegerät

MEHR PERSONALAUSWEISE, MEHR eID-FREISCHALTUNGEN – ABER NICHT MEHR LESEGERÄTE. DAMIT BLEIBT DIE NUTZUNGSMÖGLICHKEIT IN DEUTSCHLAND SO GERING WIE BISHER.

▸ Mehr als zwei Drittel der deutschen Onliner besitzen mittlerweile den neuen Personalausweis, das ist ein Anstieg um 20 Prozentpunkte gegenüber dem Vorjahr. Zum Teil begründet sich die beträchtliche Zunahme durch die veränderte Abfrage: In der Vergangenheit wurde nach dem „nPA" gefragt, seit 2018 richtet sich die Frage nach dem „Personalausweis in Scheckkartenformat". Sicher hat aber, genau wie in den Nachbarländern, auch der Besitzanteil an sich zugenommen. Bei der Freischaltung der eID-Funktion ist ebenfalls ein Anstieg zu beobachten, allerdings nicht im gleichen Ausmaß. Man sieht außerdem, dass sich ein beträchtlicher Anteil bewusst gegen diese Funktion entschieden hat: 32 Prozent haben die eID-Funktion nicht freischalten lassen. Weitere sechs Prozent der Onliner ließen sie sogar deaktivieren, da der Personalausweis nach einer Gesetzesänderung seit Juli 2017 mit einer grundsätzlich aktivierten Online-Ausweisfunktion ausgeliefert wird.

Den letzten Schritt zur vollständigen Nutzungsmöglichkeit der eID-Funktion, die Anschaffung und damit der Besitz eines Lesegeräts, haben auch in diesem Jahr nicht mehr unternommen als bisher, nämlich lediglich sechs Prozent der deutschen Onliner. Damit bleibt die Möglichkeit zur digitalen Identifizierung per Personalausweis in Deutschland ein Nischenprodukt und kann sich auch acht Jahre nach ihrer Einführung nicht als gängiges Verfahren durchsetzen.

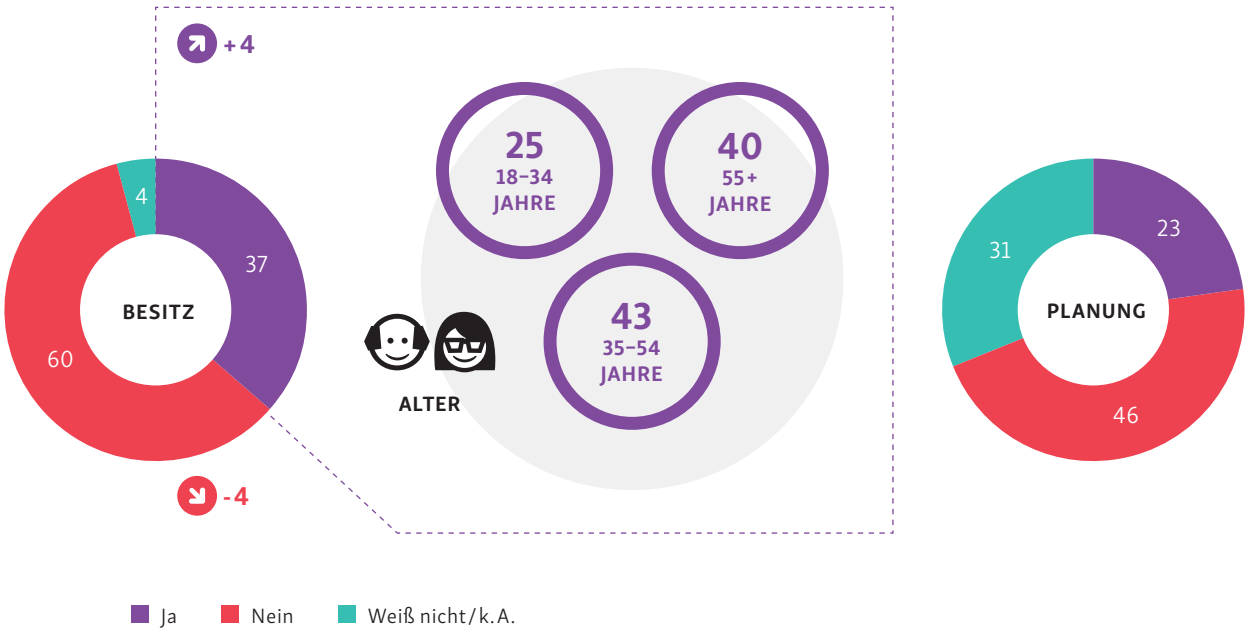
*Bezeichnung in den Vorjahren im Rahmen der Studie:
elektronischer Personalausweis oder neuer Personalausweis, kurz nPA

Besitz und Planung Handy-Signatur bzw. aktivierte Bürgerkarte

BEREITS MEHR ALS EIN DRITTEL DER ÖSTERREICHISCHEN ONLINER IST IM BESITZ DER HANDY-SIGNATUR ODER EINER AKTIVIERTEN BÜRGERKARTE.

▸ Damit ist die Ausstattung zur digitalen Identifizierung bei Behördengängen in Österreich deutlich besser als in Deutschland. Aktuell nimmt die Verbreitung der Handy-Signatur mit einem Anstieg um vier Prozentpunkte nach einer Stagnation im Vorjahr leicht zu. Ein Viertel der Onliner ohne Handy-Signatur bzw. nicht aktiver Bürgerkartenfunktion plant zudem eine Aktivierung. Insbesondere bei der jüngeren Generation, die ausschlaggebend für die dauerhafte Akzeptanz des Verfahrens ist, kann sich das Verfahren momentan aber nur schwer durchsetzen.

▼ Besitzen Sie bereits die Handy-Signatur oder eine Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion? Planen Sie die Aktivierung der Handy-Signatur oder einer Karte mit aktivierter Bürgerkartenfunktion?



BASIS: Alle Befragten mit österreichischer Staatsbürgerschaft – AT (n=942); alle Befragten ohne aktive Handy-Signatur oder Bürgerkartenfunktion (n=553); Angaben in Prozent

Besitz und Nutzungshäufigkeit SuisseID

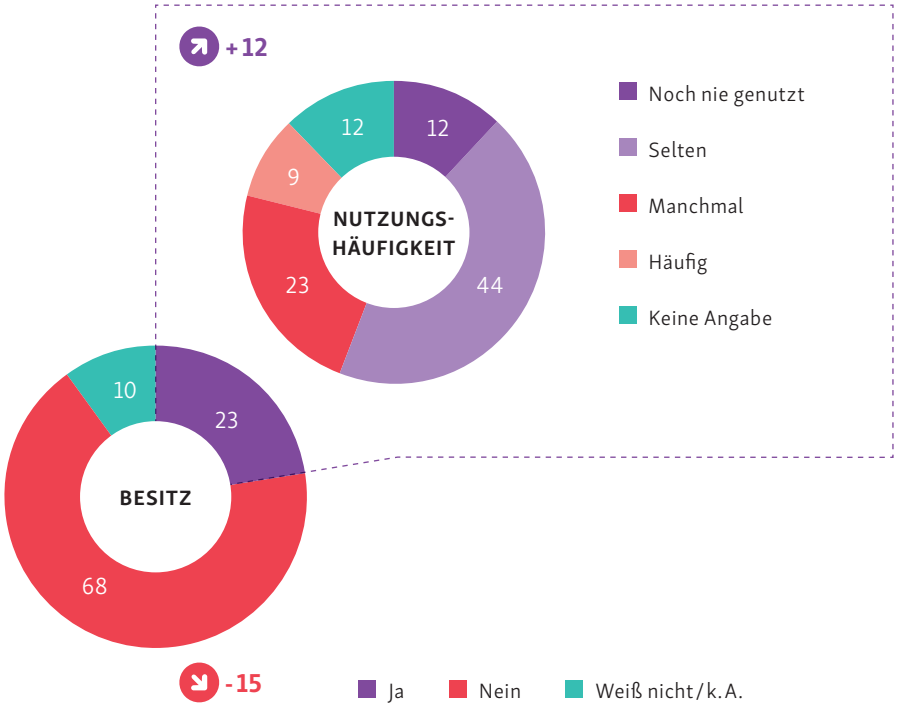
AUCH IN DER SCHWEIZ WÄCHST DIE NUTZUNG DER ALS USB-STICK ODER CHIPKARTE ERHÄLTLICHEN SUISSEID – IM LETZTEN JAHR UM MEHR ALS ZEHN PROZENTPUNKTE.

▸ Aktuell ist hier fast jeder vierte Onliner in der Lage, sich per rechtsgültiger elektronischer Signatur bei den Behörden zu identifizieren. Allerdings hat mehr als die Hälfte davon bisher von dieser Möglichkeit noch kaum Gebrauch gemacht. Ein (zumindest sporadischer) Einsatz findet nur bei etwa jedem Dritten statt, der dazu auch in der Lage wäre.

Zunahme der digitalen Ausweisfunktionen in allen drei Ländern

- Handy-Signatur bzw. aktivierte Bürgerkarte können sich in Österreich insbesondere bei der jüngeren Generation nur schwer durchsetzen.
- Mehr als die Hälfte der Schweizer Onliner mit SuisseID hat diese noch kaum genutzt.
- Onliner wünschen sich privat genutzte Identifizierungsverfahren auch für Online-Vorgänge mit den Behörden.

▾ Besitzen Sie bereits die SuisseID?
Wie häufig nutzen Sie die SuisseID?



BASIS: Alle Befragten mit Schweizer Staatsbürgerschaft – CH (n=889); alle Befragten, die SuisseID besitzen (n=199); Angaben in Prozent

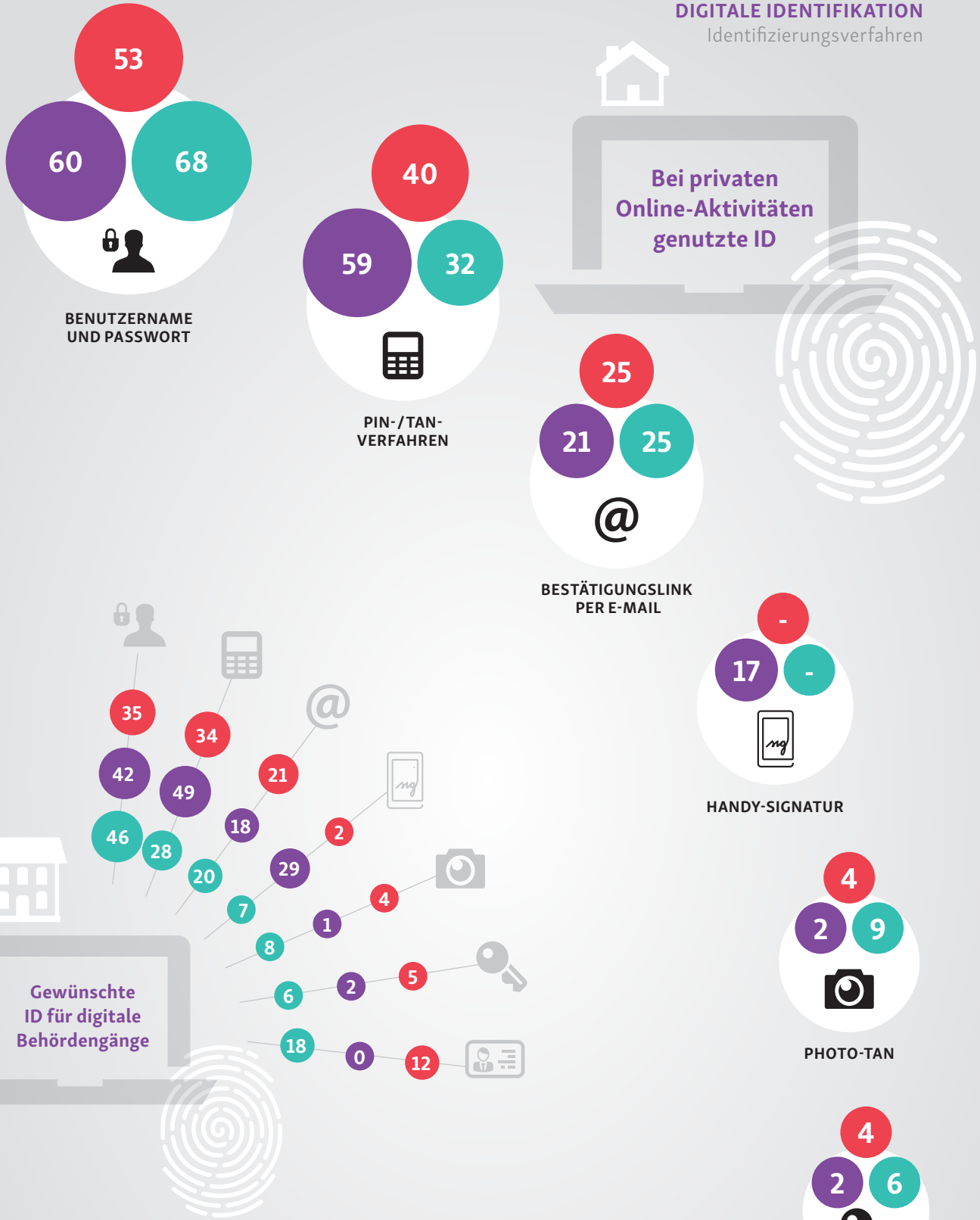
Identifizierungsverfahren für private und für behördliche Dienste

ONLINER MÖCHTEN BEWÄHRTE IDENTIFIZIERUNGSVERFAHREN AUS DEM PRIVATEN BEREICH AUCH FÜR DIGITALE BEHÖRDENGÄNGE EINSETZEN.

▸ Die verfügbaren digitalen Identifizierungsverfahren für die Zusammenarbeit mit den Behörden können sich in den betrachteten Ländern nur eingeschränkt durchsetzen. Fragt man danach, welche Identifizierungsarten sich die Onliner bei ihren digitalen Behördengängen wünschen, sieht man, dass sich diese nicht stark von den gängigen Identifizierungsverfahren im Internet unterscheiden. Im Gegenteil: **Je häufiger ein Verfahren privat genutzt wird, desto stärker ist auch der Wunsch nach einer Nutzung für Behördengänge.** Onliner greifen gerne auf bekannte und bewährte Systeme zurück und wollen nicht zwischen privater Nutzung und der Nutzung bei Behörden unterscheiden.

Für private Online-Aktivitäten identifizieren sich die Onliner am häufigsten mittels Benutzername und Passwort, an zweiter Stelle folgt das PIN/TAN-Verfahren. Obwohl an digitale Identifizierungsverfahren in der Zusammenarbeit mit der Verwaltung vermutlich besonders hohe Sicherheitsansprüche gestellt werden, können sich die Befragten beides in etwa gleich gut für ihre digitalen Behördendienste vorstellen. In der Schweiz kann sich das Passwort gegenüber dem PIN-Verfahren sogar noch stärker durchsetzen. Auch einen Bestätigungslink per E-Mail kann sich noch ein Fünftel der Onliner gut bei einem Behördenvorgang übers Internet vorstellen. Damit setzt sich die Macht der Gewohnheit durch: Die BürgerInnen wünschen sich einheitliche, bereits etablierte Verfahren, mehr oder weniger unabhängig vom Verwendungszweck.

Für die von den Verwaltungen entwickelten länderspezifischen Identifizierungsverfahren ist es hingegen schwieriger sich durchzusetzen. Dennoch ist in Österreich die Bereitschaft zum Einsatz der Handy-Signatur in der Kommunikation mit den Behörden fast schon so hoch wie bei den gängigen privaten Verfahren. Und sogar im privaten Umfeld konnte sich die Handy-Signatur bereits teilweise etablieren. In Deutschland erfreut sich die eID-Funktion zumindest einer gewissen Akzeptanz im Umgang mit Behörden, trotz geringer Verbreitung. Gleiches gilt im Übrigen auch für die Schweiz. Hier erfüllt die ID-Funktion möglicherweise ein vorhandenes Sicherheitsbedürfnis und wird zumindest teilweise als Identifikationsverfahren gewünscht.



▲ Auf welche Arten identifizieren Sie sich bei Ihren privaten Online-Aktivitäten wie einkaufen, buchen, bezahlen etc. im Internet? Welche Verfahren würden Sie gerne für digitale Behördengänge nutzen?

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent

Deutschland Österreich Schweiz

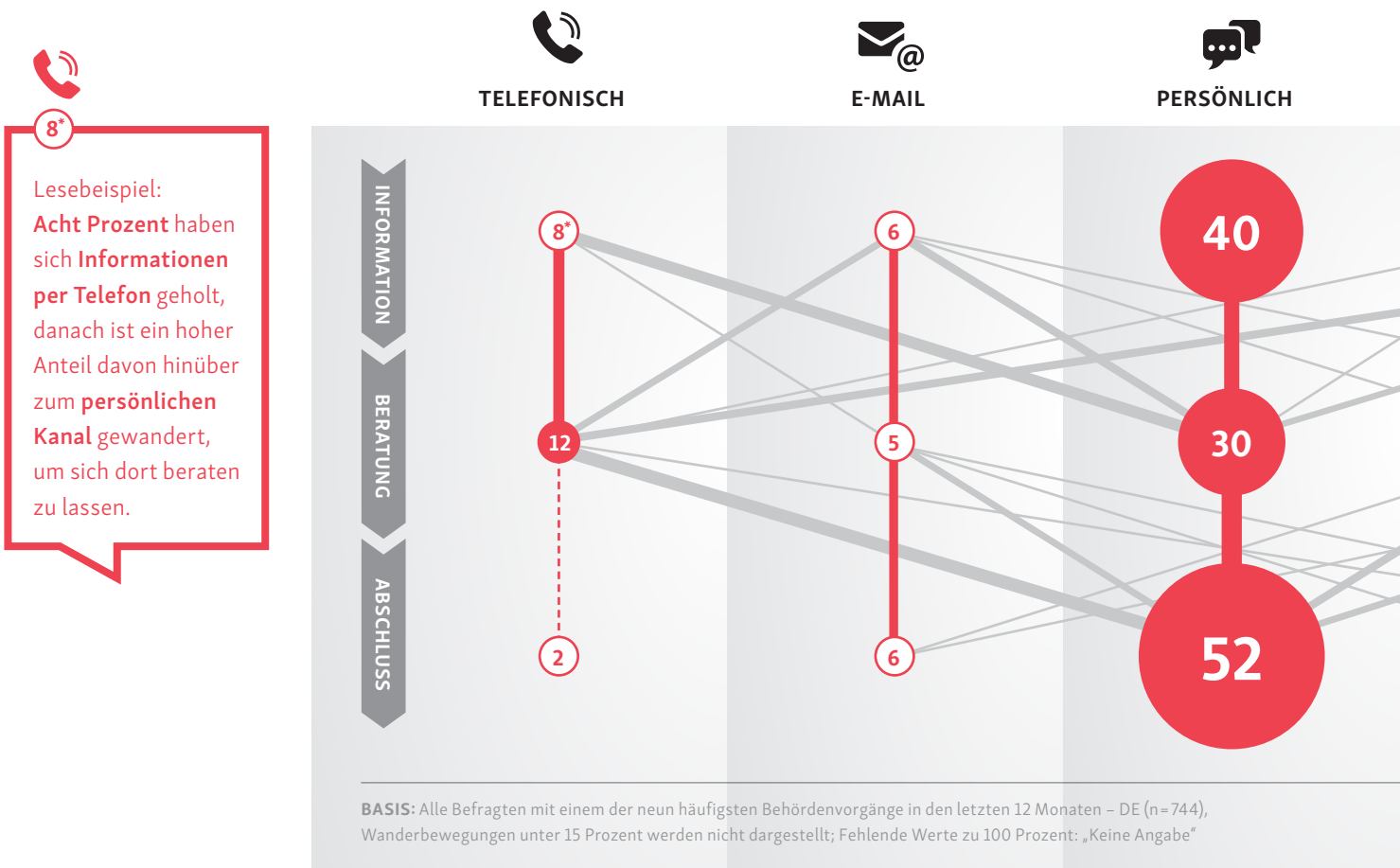
INTERAKTION BÜRGER/INNEN–BEHÖRDE

Erlebte Interaktion mit Behörden: Citizen Journey

VON DER AN-, AB- ODER UMMELDUNG DES WOHNSITZES ÜBER DIE BEANTRAGUNG DES ARBEITSLOSENGELDES ODER EINES NEUEN AUSWEISES BIS HIN ZUM EINREICHEN DER STEUERERKLÄRUNG: JEDE INTERAKTION BEI EINER VERWALTUNGSDIENSTLEISTUNG WIRD TEIL DER „BÜRGERREISE".

▸ Sie kann über den Zugriff auf eine Webseite, einen Anruf bei einem Callcenter, das Schreiben eines Briefes oder einer E-Mail oder den Besuch bei einer Behörde erfolgen. Die sogenannte „Citizen Journey" zeigt, welchen Weg BürgerInnen gehen, um sich für das Anliegen grundlegend zu **informieren**, weitergehend **beraten** zu lassen und wo der Behördengang **letztlich abgeschlossen** wird. Als „Abschluss" wird hier das Einreichen des jeweiligen Dokuments bzw. Antrags verstanden. Bei allen Befragten mit einem Behördenkontakt in den letzten 12 Monaten wurde dessen Ablauf detailliert hinsichtlich der drei Phasen Information, Beratung und Abschluss abgefragt. Das Hauptaugenmerk bei der vorliegenden Analyse liegt auf den jeweiligen **Kontaktpunkten** bzw. Kanälen. Sie zeigt somit, wo die jeweilige Interaktion stattgefunden hat, und **ob bzw. welche Wanderbewegungen zwischen den Kanälen existieren.**

▼ Citizen Journey: Ablauf von deutschen Behördengängen

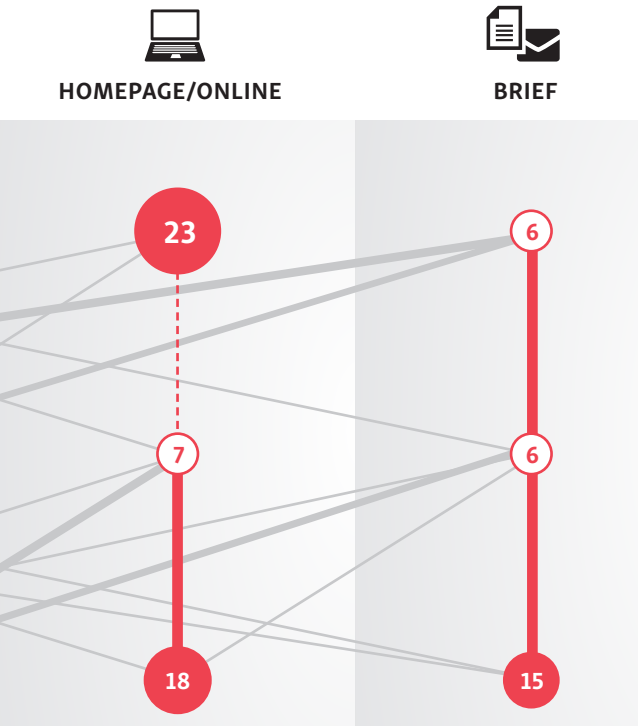


BASIS: Alle Befragten mit einem der neun häufigsten Behördenvorgänge in den letzten 12 Monaten – DE (n=744), Wanderbewegungen unter 15 Prozent werden nicht dargestellt; Fehlende Werte zu 100 Prozent: „Keine Angabe"

BEHÖRDENGÄNGE ÜBER DIE DIGITALEN KANÄLE SIND IN DEUTSCHLAND SELTENER ALS IN DEN NACHBARLÄNDERN.

▸ Ein Blick auf Deutschland zeigt, dass der Hauptanteil der Kontakte **grundsätzlich persönlich** abläuft, unabhängig davon, um welchen Ablaufschritt es sich handelt. Sogar Informationen werden zu 40 Prozent persönlich vor Ort eingeholt. Immerhin fast ein Viertel der Onliner mit einem Behördenvorgang informiert sich im Vorfeld allerdings im Internet direkt bei den Behörden. Der höhere Anteil an persönlichen und telefonischen Kontakten ist bei der Beratung weniger überraschend, da die individuelle Komponente des Anliegens hier meist eine größere Rolle spielt. Im Vergleich zu den Nachbarländern lassen sich die Deutschen aber weniger häufig telefonisch beraten.

Auch der Abschluss, also das Einreichen der Unterlagen, findet in Deutschland zu über 50 Prozent persönlich vor Ort statt. Zwei von fünf deutschen Onlinern mit einer telefonischen Beratung und fast jeder dritte, der sich online beraten lässt, reicht den finalen Antrag letztlich doch persönlich vor Ort ein. Lediglich 18 Prozent der Behördengänge werden über das Internet finalisiert, ähnlich viele wie per Brief. Auffallend an den Wanderbewegungen in Deutschland ist, dass der persönliche Kontakt auf jeder Stufe mit Abstand der stärkste Kanal ist und das über den kompletten Verlauf der Citizen Journey bleibt. **Von allen anderen Kontaktpunkten wandern die BürgerInnen zum persönlichen Kanal**, insbesondere vom telefonischen. **An keiner Stelle finden nennenswerte Wanderbewegungen hin zum Online-Kontakt statt.**



Die Stärke der Linien symbolisiert die Stärke der Wanderbewegungen

Persönlich bei der Behörde ist in Deutschland der stärkste Kontaktkanal

- Generell finden in Deutschland viele Wanderbewegungen statt, allerdings kaum hin zum Online-Kanal.
- In Österreich werden schon fast so viele Anträge über des Internet eingereicht wie persönlich vor Ort.
- In der Schweiz ist der Online-Kanal bei der Informationssuche der stärkste Kanal, Abschlüsse finden sowohl persönlich statt als auch über das Internet oder per Brief.

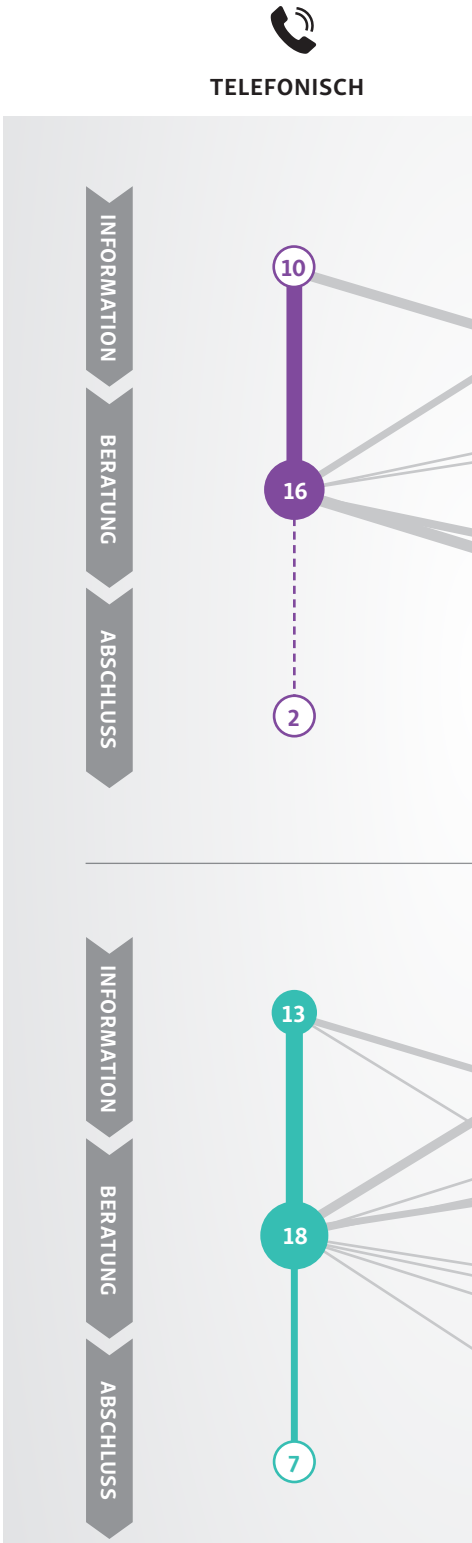
ANDERS ALS IN DEUTSCHLAND INFORMIERT MAN SICH IN ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ ZU EINEM BEHÖRDENANLIEGEN IN ERSTER LINIE ONLINE AUF DER WEBSEITE DER ENTSPRECHENDEN BEHÖRDE.

▸ In den beiden Nachbarländern sehen die „Bürgerreisen" durchaus anders aus. Zwar ist auch hier der persönliche Kontakt insgesamt der stärkste Kanal, aber in der Schweiz ist die Dominanz kaum mehr ersichtlich. In beiden Ländern spielt das Internet zudem von Anfang an eine stärkere Rolle, die Informationssuche erfolgt hier bereits zu über einem Drittel digital und ist damit der häufigste Kanal bei diesem Schritt. Beratungen unterscheiden sich kaum in den drei Ländern, interessant ist der letzte Schritt, der Abschluss. In beiden Nachbarländern liegen die persönlichen Abschlussraten im Gegensatz zu Deutschland unter 50 Prozent, in Österreich spielt das Internet mit 37 Prozent der Abschlüsse eine fast ebenso große Rolle wie der persönliche Behördengang. Auch in der Schweiz werden mehr Behördengänge über das Internet finalisiert als in Deutschland, hier ist der Online-Kanal beim Abschluss sogar schon auf Augenhöhe mit dem persönlichen Kontakt. Zudem hat der postalische Abschluss eine größere Bedeutung.

Jürgen Fritsche
Geschäftsleitung Public Sector,
msg systems AG

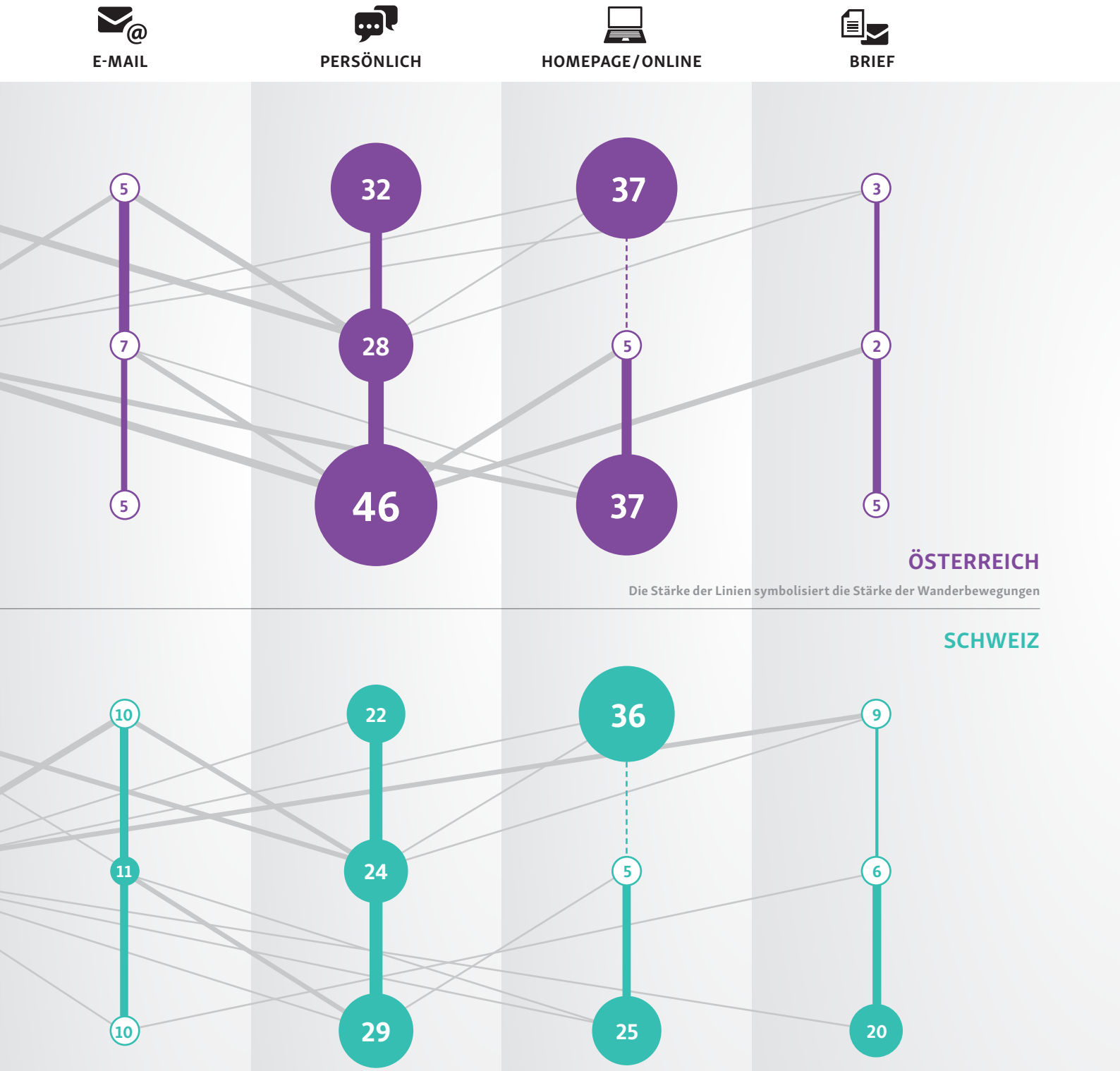
Mehr Effizienz und Bürgerzufriedenheit schaffen mit durchgängig digitalen Behördengängen

In allen drei Ländern, am deutlichsten in Deutschland, ist persönlicher Kontakt beim Behördengang noch vorherrschend, oft nachdem erste Schritte online oder telefonisch erfolgt sind. In diesem Medienbruch steckt ein enormes Potenzial für mehr Effizienz durch eine Automatisierung der Prozesse und durchgängig digitalem Zugang. Ein Gewinn für alle: Terminprobleme und lange Wartezeiten für BürgerInnen beim Behördengang entfallen. Und die Fachkräfte in der Verwaltung, die ohnehin immer schwieriger in ausreichender Zahl zu finden sind, stehen weniger unter Druck. Dem Staat stellen sich im Zeitalter der vernetzten Wissensgesellschaft mehr als genug neue Aufgaben. Die Potenziale für eine effektive und effiziente öffentliche Verwaltung zu heben, wird immer wichtiger. Das ist auch ein Standortfaktor!

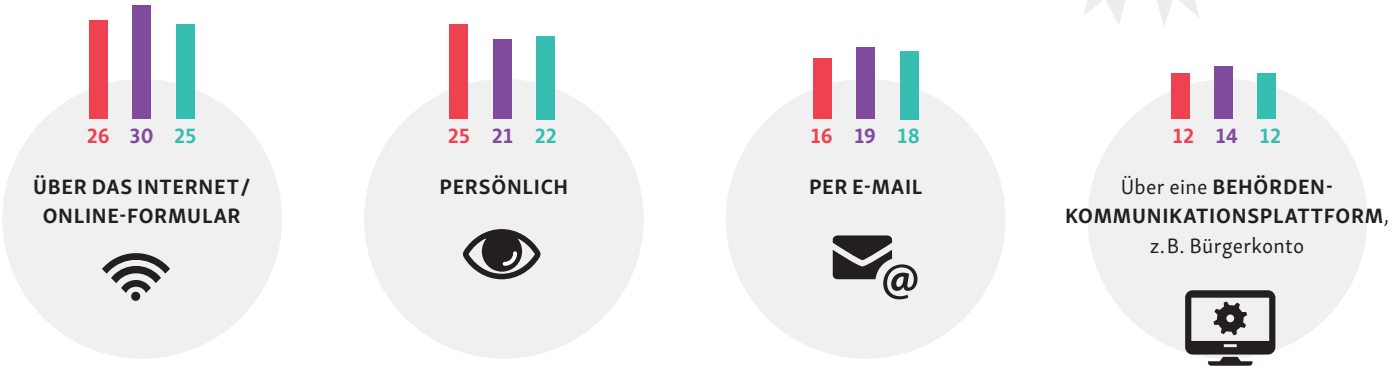


Citizen Journey: Ablauf von österreichischen und Schweizer Behördengängen

BASIS: Alle Befragten mit einem der neun häufigsten Behördenvorgänge in den letzten 12 Monaten – AT (n = 831), CH (n = 831); Wanderbewegungen unter 15 Prozent werden nicht dargestellt; Fehlende Werte zu 100 Prozent: „Keine Angabe"



▼ Stellen Sie sich die folgenden Vorgänge mit Behörden vor. Geben Sie bitte zu jedem Behördengang* an, auf welchem Weg Sie diesen am liebsten erledigen würden.



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent

Deutschland Österreich Schweiz

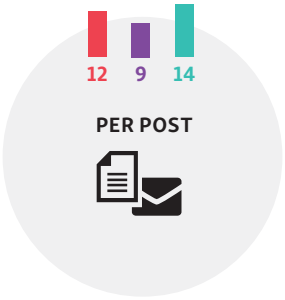
Bevorzugter Kanal zur Abwicklung von Behördengängen

AM LIEBSTEN MÖCHTEN DIE ONLINER IHRE BEHÖRDENGÄNGE ÜBER DAS INTERNET ODER PERSÖNLICH ABWICKELN.

▸ Könnten sich die Befragten aussuchen, auf welchem Weg sie ihre Behördengänge abwickeln, stünde entgegen der momentanen Praxis das Internet bzw. Online-Formular an erster Stelle. In allen Vergleichsländern ist dies der bevorzugte Kanal. Fast ebenso groß ist der Wunsch nach einem persönlichen Behördengang, wobei die Österreicher hier stärker als die Vergleichsländer differenzieren. Zudem erscheint den Befragten eine Abwicklung per E-Mail oder über ein Bürgerkonto attraktiver als die postalische oder telefonische Interaktion. SMS, Chat oder Videokonferenzen können sich zum momentanen Zeitpunkt nicht als Wunschkanäle durchsetzen, auf diese fällt die erste Wahl so gut wie nie. Allerdings differenzieren die Befragten aller Länder deutlich hinsichtlich verschiedener Behördengänge. Vorgänge mit hoher Verbindlichkeit wie das Melden des eigenen Wohnsitzes oder das Einreichen eines Bauantrags möchten sie am liebsten persönlich erledigen, insbesondere in Deutschland. Auch bei Beratungsthemen wird

BEI DEN DIGITALEN KANÄLEN WIDERSPRECHEN SICH WUNSCH UND WIRKLICHKEIT

Der positive Rückschluss ist dabei, dass die generelle Bereitschaft zur Nutzung der digitalen Verwaltungsangebote durchaus vorliegt. Aber: Je geringer der Bildungsgrad, desto größer ist der Wunsch nach einem persönlichen Kontakt – vermutlich aufgrund des Bedürfnisses nach intensiverer Beratung und individuellerer Unterstützung. Die Zahlen lassen zwei Handlungsempfehlungen zu: Erstens sollte der Wunsch der BürgerInnen erhört und möglichst viele Verfahren digital bereitgestellt werden. Zweitens müssen gerade bei den weniger Gebildeten vorhandene Berührungsängste gegenüber digitalen Verfahren abgebaut werden, z.B. indem konsequent eine bessere Hilfestellung bei der digitalen Abwicklung angeboten wird.



▼ Ausnahmen

An-, Ab- oder Ummeldung (Wohnsitz) / Bauantrag stellen		
Strafzettel, Bescheide erhalten		
Beratung zu bestimmten Behördenanliegen einholen		
Informationen über ablaufende Fristen / Dokumente erhalten		

***Abgefragte Behördengänge**: An-, Ab- oder Ummeldung (Wohnsitz), Kfz an-/abmelden, Steuererklärung einreichen, Nachweise (z.B. Geburtsurkunde, Fahrerlaubnis etc.) einreichen, Urkunden beantragen (Heirats-, Geburts-, Sterbeurkunde etc.), Ausweise beantragen (Pass, Personalausweis, Führerschein etc.), Eltern- oder Kindergeld beantragen, Bauantrag stellen, Strafzettel erhalten, Bescheide erhalten (Renten-, Steuerbescheid etc.), Information über ablaufende Fristen/Dokumente erhalten, Unterstützungsleistungen wie Sozialhilfe oder Arbeitslosengeld beantragen, Arbeitsstatus (z.B. arbeitslos) melden, Beratung zu bestimmten Behördenanliegen einholen

der persönliche bzw. telefonische Kontakt präferiert. Handelt es sich jedoch lediglich um den Erhalt bestimmter Unterlagen wie Bescheiden oder Strafzetteln, rangiert der Postweg auf Platz eins, gefolgt von der E-Mail. Hier herrscht vermutlich noch der Wunsch nach einer Nachricht „schwarz auf weiß" vor, die nicht im E-Mail-Posteingang untergeht.

IN ÖSTERREICH WERDEN DIGITALE KANÄLE ZUR ABWICKLUNG VON BEHÖRDENGÄNGEN GEGENÜBER DEN OFFLINE-KANÄLEN TENDENZIELL HÄUFIGER BEVORZUGT ALS IN DEUTSCHLAND ODER DER SCHWEIZ.

▸ Während bspw. nur knapp jeder fünfte Onliner in Deutschland Bescheide am liebsten per E-Mail erhalten möchte, wünscht sich das in Österreich bereits fast jeder dritte. Ähnlich auch bei der An-, Ab- oder Ummeldung des Wohnsitzes: Die Erledigung dieses Behördengangs über das Internet/per Online-Formular erfreut sich in Österreich einer höheren Akzeptanz als in Deutschland.

Bei der Frage, wie man am liebsten seine Behördenvorgänge abwickeln möchte, spielt das Bildungsniveau wiederum eine zentrale Rolle. Gerade der Wunsch nach einer digitalen Behördenkommunikation über das Internet bzw. Online-Formular oder eine Kommunikationsplattform ist in den höheren Bildungsschichten spürbar stärker ausgeprägt als in den niedrigen. Dort herrscht der Wunsch nach einem persönlichen Kontakt am stärksten vor. Die Unterschiede bei den übrigen Kanälen fallen hingegen eher gering aus.

▼ Wahl des Interaktionskanals zur Abwicklung von Behördengängen nach Bildungsniveau

BILDUNG

	Niedrig	Mittel	Hoch
ÜBER DAS INTERNET/ ONLINE-FORMULAR	20	27	**29**
PERSÖNLICH	**33**	22	17

BASIS: Alle Befragten (n = 3.167); Angaben in Prozent

Akzeptanz Bürgerkonto

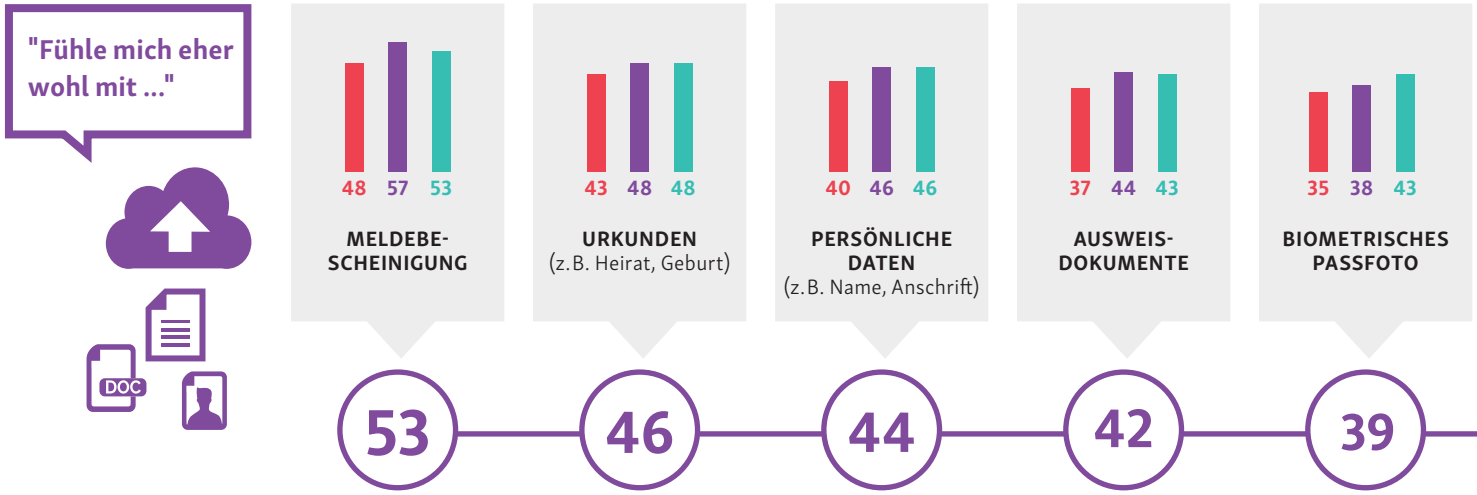
Das Speichern privater Dokumente in einem Bürgerkonto bereitet den Onlinern das größte Unbehagen

- Die Mehrheit der Befragten fühlt sich unwohl bei der Vorstellung einer zentralen Speicherung von privaten Dokumenten.
- Deutsche Onliner sind im Vergleich zu den Nachbarländern dem Bürgerkonto gegenüber am wenigsten aufgeschlossen.
- Klare Zugriffsrechte, Transparenz über den Zugriff auf die Dokumente sowie eine Alert-Funktion stellen die wichtigsten Funktionen eines idealen Bürgerkontos dar.

BEIM BÜRGERKONTO IST NOCH ÜBERZEUGUNGSARBEIT ZU LEISTEN.

▸ Ein sogenanntes Bürgerkonto, auf dem zentral wichtige Unterlagen und Dokumente abgespeichert werden und auf das die Behörden (mit expliziter Zustimmung) bei Bedarf zugreifen können, findet momentan noch keine flächendeckende Akzeptanz. Nur bei der Meldebescheinigung fühlt sich eine knappe Mehrheit der Onliner wohl bei der Vorstellung einer solchen zentralen Speicherung. **Je persönlicher und sensibler die Dokumente, desto geringer die Bereitschaft, diese auf einer Online-Plattform mit behördenseitigem Zugriff abzulegen.** Dies gilt insbesondere für private Dokumente. Bei diesen fühlt sich weniger als ein Drittel der

▼ Angenommen, es gäbe eine Online-Plattform (Bürgerkonto), im Bedarfsfall haben die Behörden mit Ihrer Zustimmung Zugriff auf diese Plattform. Wie wohl fühlen Sie sich bei dem Gedanken, dass folgende Unterlagen dort gespeichert sind?*



*Vollständiger Fragetext: Angenommen, es gäbe eine Online-Plattform (Bürgerkonto), auf der Sie alle wichtigen Daten und Dokumente digital abspeichern können. Im Bedarfsfall (z.B. anstehende Passverlängerung, Umzug) haben die Behörden mit Ihrer Zustimmung Zugriff auf diese Plattform, um sich notwendige Unterlagen zu holen, ohne dass Sie diese nochmals zur Verfügung stellen müssen. Wie wohl fühlen Sie sich bei dem Gedanken, dass folgende Unterlagen dort gespeichert sind?

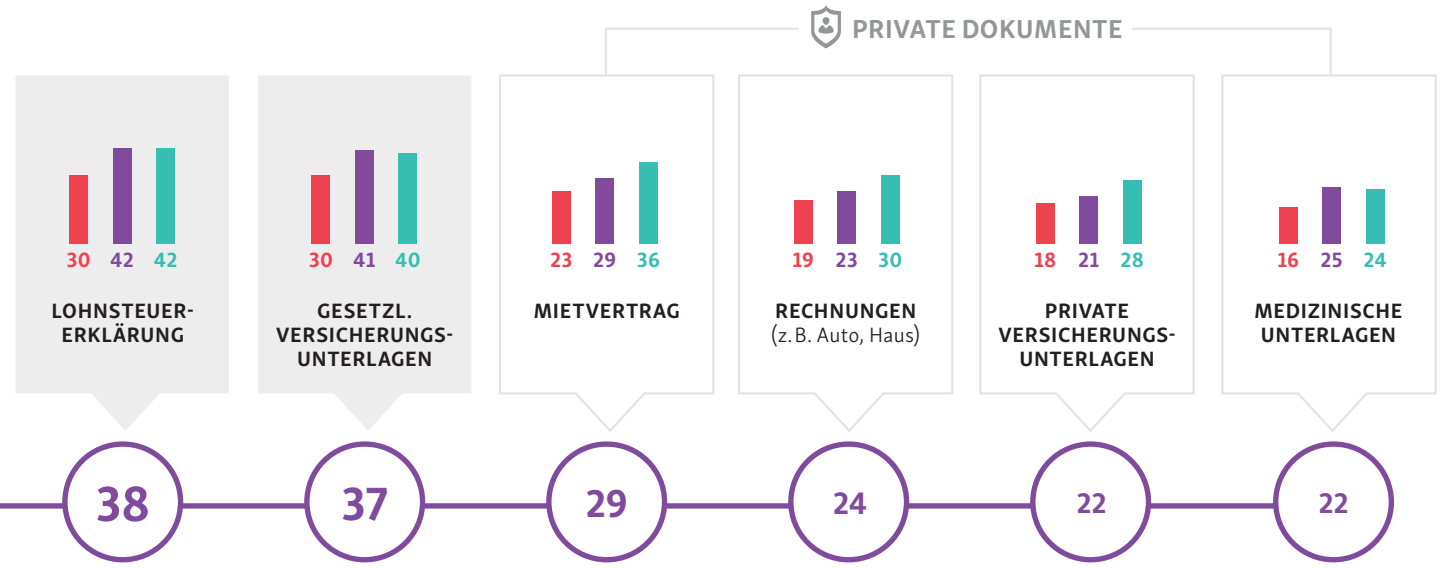
Befragten tendenziell wohl bei der Vorstellung, dass sie zentral gespeichert und unter gewissen Bedingungen von den Behörden eingesehen werden können. Am wenigsten möchten die Befragten ihre medizinischen Unterlagen wie Befunde etc. auf einem Bürgerkonto speichern.

Grundsätzlich zeigen sich die Deutschen am wenigsten aufgeschlossen gegenüber der digitalen Speicherung von wichtigen Daten und Dokumenten auf einem solchen Bürgerkonto. Sie fühlen sich bei allen abgefragten Unterlagen am wenigsten wohl. Österreicher und Schweizer signalisieren meist eine vergleichbar hohe Bereitschaft, zum Teil ist sie in der Schweiz am höchsten wie z. B. bei privaten Rechnungen oder Versicherungsunterlagen.

Thomas Langkabel
National Technology Officier,
Microsoft Deutschland GmbH

Bedürfnisse der BürgerInnen bei der Ausgestaltung des Bürgerkontos ernst nehmen

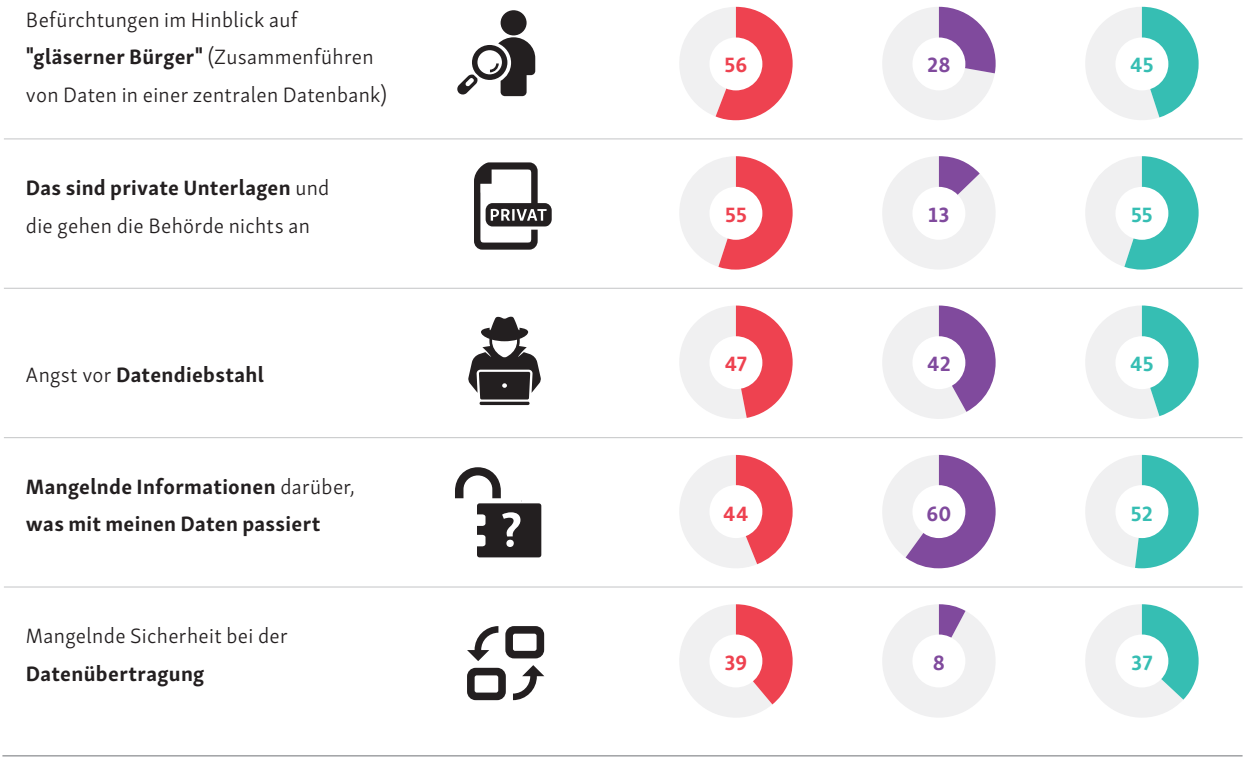
Das Bürgerkonto findet durchaus Akzeptanz, aber die BürgerInnen möchten die Kontrolle behalten und wissen, wer auf Daten zugreift. Die transparente und einfache Ausgestaltung der Zugriffskontrolle wird damit zum kritischen Erfolgsfaktor. Und durch proaktive Informationen zu Handlungsbedarfen wird auch ein besserer Service von der Verwaltung erwartet. Wichtige Hinweise für den Umsetzungserfolg des Bürgerkontos.



BASIS: Alle Befragten – DE (n = 1.077), AT (n = 1.032), CH (n = 1.058); Angaben in Prozent

Deutschland Österreich Schweiz

▼ Welche Bedenken haben Sie beim staatlichen Zugang zu diesen (privaten) Unterlagen?



BASIS: Befragte, die sich mit der Speicherung privater Dokumente eher unwohl fühlen – DE (n = 671), AT (n = 646), CH (n = 627); Angaben in Prozent

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

DAS BÜRGERKONTO SETZT DAS ONCE-ONLY-PRINZIP UM

Damit übernimmt der Staat eine neue Rolle – die BürgerInnen gewähren ihm Zugriffsrechte, statt Unterlagen stets aufs Neue einreichen zu müssen. Die hohen Bedenken bei der Datenspeicherung führen zu der Handlungsempfehlung, dass die Umsetzung des Bürgerkontos eine neue Qualität der Transparenz und der Nutzungskontrolle bieten sollte – gut umgesetzt kann das Bürgerkonto Vorbild für praktizierte Datensouveränität werden.

DIE VORHERRSCHENDEN BEDENKEN, WENN ES UM DEN ZUGANG VON BEHÖRDEN ZU PRIVATEN UNTERLAGEN GEHT, BEGRÜNDEN SICH IN DEUTSCHLAND IN DER SORGE VOR DEM „GLÄSERNEN BÜRGER".

▸ Zudem sind die deutschen und die Schweizer, viel mehr als die österreichischen Onliner der Meinung, dass derartige private Unterlagen die Behörden schlichtweg nichts angehen. Hauptsorge in Österreich hingegen ist die mangelnde Information darüber, was mit den eigenen Daten im Weiteren passiert. Diese Bedenken existieren auch in den Nachbarländern, jedoch weniger stark. Auffallend ist, dass die Österreicher ein deutlich höheres Vertrauen in die Datenübertragung haben und auch in Bezug auf die Speicherung privater Daten im Bürgerkonto weniger skeptisch sind als die beiden Nachbarländer. Eine gewisse Angst vor Datendiebstahl ist jedoch in allen drei Ländern ersichtlich.

▼ Über welche Funktionen sollte eine solche Online-Plattform idealerweise verfügen?

61
69
57

Übersicht darüber, welche Behörde wann auf welche Dokumente zugegriffen hat

63

57
64
55

Automatische Benachrichtigung bei Fristen oder ablaufenden Dokumenten

59

47
49
47

Unterschiedliche Zugriffsrechte auf die Dokumente für verschiedene Behörden

48

45
50
42

Statusanzeige der eigenen Behördenvorgänge

46

37
47
40

Mobiler Zugang zum Bürgerkonto

41

37
44
36

Automatische Information über neue Behördendienste

39

Bürgerkonto - Ideale Ausgestaltung

UM DEN VORHANDENEN BEDENKEN ENTGEGENZUWIRKEN, SOLLTE EIN BÜRGERKONTO IDEALERWEISE ÜBER EINE TRANSPARENTE UND VORDEFINIERTE REGELUNG DER ZUGRIFFSRECHTE VERFÜGEN.

▸ Die Transparenz ist für die Onliner die wichtigste Funktion bei der idealen Ausgestaltung eines Bürgerkontos: Sechs von zehn wünschen sich, jederzeit sehen zu können, welche Behörde wann auf welche Dokumente zugegriffen hat. Knapp die Hälfte möchte unterschiedliche Zugriffsrechte je nach Behörde vergeben. Reizvoll erscheint den Befragten zudem eine **automatische Benachrichtigung bei Fristen oder ablaufenden Dokumenten** und teilweise sogar bei neuen Behördendiensten. Diese wünscht sich die überwiegende Mehrheit passend zum digitalen Bürgerkonto per E-Mail.

▼ Auf welchem Weg sollte die Behörde Sie benachrichtigen?

78 Per E-Mail

75
79
80

37 Per Brief

40
33
38

33 Per SMS/ WhatsAPP

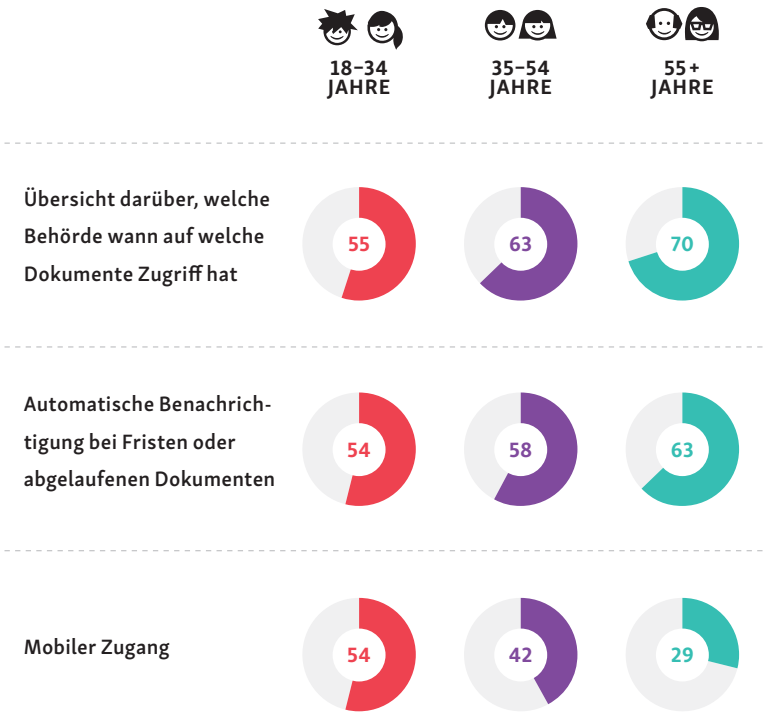
27
39
33

Deutschland Österreich Schweiz

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent

BASIS: Alle Befragten mit Wunsch nach Benachrichtigungsfunktionen – DE (n=701), AT (n=759), CH (n=660); Angaben in Prozent

▼ Über welche Funktionen sollte eine Online-Plattform idealerweise verfügen?



BASIS: Befragte – 18–34 Jahre (n=863), 35–54 Jahre (n=1.363), 55+ Jahre (n=941); Angaben in Prozent

BEI DER VORSTELLUNG, WIE EIN IDEALES BÜRGERKONTO AUSSEHEN SOLLTE, SPIELT DAS ALTER EINE ROLLE.

▸ So ist den Onlinern über 55 Jahren die Transparenz der Zugriffe auf die eigenen Daten deutlich wichtiger als den Jüngeren. Ältere NutzerInnen zeigen sich aber aufgeschlossener gegenüber einer automatischen Benachrichtigungsfunktion. Der Wunsch nach einem mobilen Zugang überwiegt bei den jüngeren Befragten.

Patricia Wrzesniewski
Account Direktor Digitalisierung & Innovation Bundesbehörden, T-Systems International GmbH

Bots mit menschlichem Erscheinungsbild haben in der digitalen Verwaltung gute Akzeptanzchancen

Der persönliche Kontakt mit den Behörden ist für die deutschen BürgerInnen nicht wegzudenken. Vorstellbar ist deshalb ein digitaler Berater, der mit menschlichem Gesicht und menschlicher Stimme durch die Antragsformulare begleitet oder andere Hilfestellungen gibt, und das 24h à 7 Tage. Hören wir auf die Bedürfnisse und Wünsche der BürgerInnen: 77 Prozent der deutschen Onliner können sich eine Nina, Tinka oder einen Henry gut vorstellen. Deshalb sollten wir auf automatisierte und selbstlernende Technologien im Rahmen der Behörden-Digitalisierung setzen, weil sie persönlich und bequem sind und eine unschlagbare Erreichbarkeit besitzen. Mit guter Kommunikation und Vermarktungsstrategie wird die Akzeptanz und Nutzung dieser „neuen persönlichen Welt" sichergestellt und „Behörden-Chatbots & Co" werden in den Verwaltungen nicht mehr wegzudenken sein.

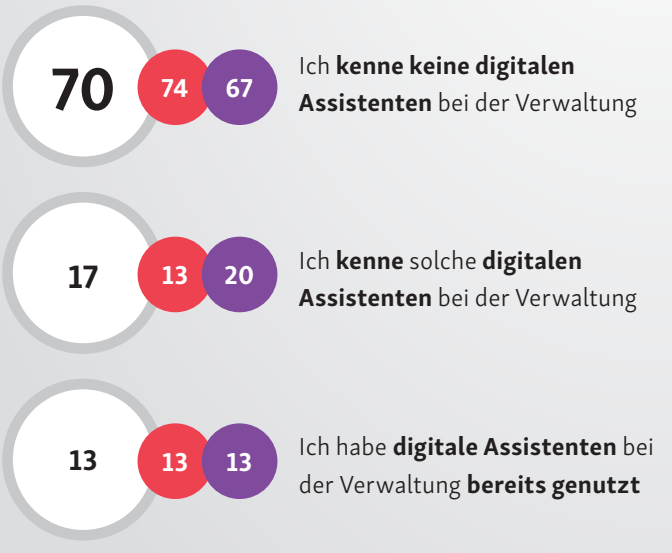
Akzeptanz neuartiger Interaktionswege – digitale Assistenten

DIGITALE ASSISTENTEN SIND IM ZUSAMMENHANG MIT BEHÖRDEN(GÄNGEN) BISLANG EINE RARITÄT, ENTSPRECHENDE ANWENDUNGEN SIND ZWEI DRITTELN DER ONLINER UNBEKANNT.

▸ Lediglich 17 Prozent kennen digitale Assistenten bei der Verwaltung und gerade einmal 13 Prozent der Onliner haben sie schon genutzt. In Österreich liegt die Bekanntheit mit 20 Prozent etwas höher als in Deutschland. Jüngere Onliner und solche mit hohem Bildungsabschluss haben tendenziell häufiger Erfahrungen mit digitalen Assistenten bei Verwaltungsvorgängen gesammelt – aber auch unter ihnen sind es nur ca. 20 Prozent.

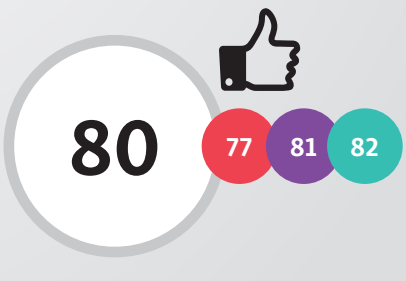
Insgesamt herrscht eine sehr große Aufgeschlossenheit bei dieser Thematik: Eine zukünftige Nutzung digitaler Assistenten zur Abwicklung von Behördengängen oder zur Themensuche auf den Internetseiten der öffentlichen Verwaltung können sich rund 80 Prozent der Onliner bestimmt bzw. eventuell vorstellen. Diese Bereitschaft ist größtenteils unabhängig von Alter oder Bildungsniveau.

▼ Mit manchen Behörden kann man bereits rund um die Uhr online mit Hilfe sogenannter virtueller/digitaler Assistenten kommunizieren. Kennen Sie solche digitale Assistenten bei der Verwaltung oder haben Sie schon einmal über einen solchen digitalen Assistenten mit einer Behörde kommuniziert?



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032)

▼ Können Sie sich vorstellen, in Zukunft über solche digitale Assistenten mit der öffentlichen Verwaltung zu kommunizieren bzw. Themen auf den Internetseiten der öffentlichen Verwaltung zu suchen?



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent; Top 2 ("bestimmt/eventuell")

Akzeptanz von Bots in der Verwaltung

BETRACHTET MAN GANZ KONKRET, WELCHE UNTERSTÜTZUNG EIN DIGITALER ASSISTENT BEI BEHÖRDENGÄNGEN LEISTEN KÖNNTE, UND WIE GROSS DIE AKZEPTANZ DANN JEWEILS AUSFÄLLT, SO LIEGT DIESE AUF EINEM DEUTLICH NIEDRIGEREN NIVEAU.

▸ Dennoch fühlt sich die Hälfte der Onliner eher wohl bei dem Gedanken, bei der Eingabe eigener Daten von einem digitalen Assistenten unterstützt zu werden, z. B. durch Hinweise auf unplausible Angaben. **Je eigenständiger der Assistent jedoch handeln und automatisch Anträge bearbeiten kann, desto geringer fällt das Wohlbehagen ihm gegenüber aus.**

Nur noch etwa ein Drittel der Onliner würde sich auch mit einem System wohlfühlen, das automatisch Meldungen oder Anträge übernimmt, Anträge auf mögliche Verstöße hin untersucht oder gar für die Bewilligung staatlicher Leistungen zuständig ist. Bei etwa einem Drittel der Befragten ist eine Akzeptanz für die skizzierten, zum Teil weitreichenden Kompetenzen der digitalen Assistenten jedoch grundsätzlich vorhanden. In Deutschland steht in diesem Zusammenhang aber noch mehr Überzeugungsarbeit an als bei den Nachbarn, hier fühlen sich die Befragten bei allen möglichen Ausgestaltungen einer digitalen Assistenz am unwohlsten.

▼ Wie wohl würden Sie sich fühlen, wenn ...?*

... Sie ein **automatisiertes System** bei der **Eingabe** Ihrer Angaben in ein Online-Formular unterstützt und diese auf **Korrektheit** beziehungsweise **Plausibilität überprüft** (z. B. bei der Steuererklärung, in Antragsformularen etc.)

50 46 53 51

... ein System **automatisch An- und Ummeldungen für Sie vornimmt** wie z. B. Änderung der Angaben beim Telekommunikations- oder Stromanbieter nach einem Umzug etc.

38 33 36 46

*Vollständiger Fragetext: Es existieren bereits Technologien für die Auswertung großer Datenmengen, die die Behörden bei ihrer Arbeit unterstützen. Wie wohl würden Sie sich fühlen, wenn ...

... ein System **automatisch staatliche Leistungen für Sie beantragt** wie z. B. Kindergeld/ Elterngeldantrag

36 30 39 39

... ein **automatisiertes System** alle **Anträge auf mögliche Verstöße oder Betrug hin untersucht** (etwa bei der Beanspruchung von Leistungen, oder bei Angaben in der Steuererklärung etc.)

35 31 37 37

... die **Bewilligung** Ihrer staatlichen Leistungen **von einem automatisierten System erteilt wird** (z. B. bei der Steuererklärung oder Elterngeld)

33 29 36 35

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.077), AT (n=1.032), CH (n=1.058); Angaben in Prozent

Deutschland Österreich Schweiz

IMPRESSUM

HERAUSGEBER

Initiative D21 e. V.
Reinhardtstr. 38
10117 Berlin
www.InitiativeD21.de

fortiss gemeinnützige GmbH
Forschungsinstitut des Freistaats
Bayern für softwareintensive
Systeme und Services
Guerickestr. 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

msg systems AG
www.msg.group

T-Systems International GmbH
www.t-systems.com/de/de

CLASSIC PARTNER

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen, für Landesentwicklung und Heimat
www.stmflh.bayern.de

Dell GmbH
www.delltechnologies.com/de-de

Ernst & Young GmbH
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.de.ey.com

KPMG AG
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft
www.kpmg.de

Microsoft Deutschland GmbH
www.microsoft.com/germany

PARTNER

Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW)
www.bmdw.gv.at

Geschäftsstelle E-Government Schweiz
www.egovernment.swiss

Materna Information & Communications SE
www.materna.de

PwC Strategy& (Germany) GmbH
www.strategyand.pwc.com/de

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.kantartns.de

PROJEKTLEITUNG UND REDAKTION

Prof. Dr. Helmut Krcmar, fortiss GmbH
Dr. Cigdem Akkaya Türkavci, TUM
Lena-Sophie Müller, Initiative D21 e.V.
Patricia Scheiber, Initiative D21 e.V.
Michael Boberach, Kantar TNS
Stefanie Exel, Kantar TNS
Catherine Baethge, Kantar TNS

KONTAKT / PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Initiative D21 e.V.
Roland Dathe
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 2018, durchgeführt von Kantar TNS für Initiative D21 und fortiss, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz.

November 2018

www.egovernment-monitor.de

ISBN 978-3-9818331-5-7