

eGovernment MONITOR 2016

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

Berlin, 23. September 2016

#eGovMon

Username: gast-wlan-zugang_1qbgb702 Passwort: 7KU2Qfti

Partner der Studie

Schirmherr



Premium Partner

Bayerisches Staatsministerium der Finanzen,
für Landesentwicklung und Heimat



egovernment
schweiz · suisse · svizzera



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

Partner

DIGITALES  ÖSTERREICH



Unterstützer



fortiss



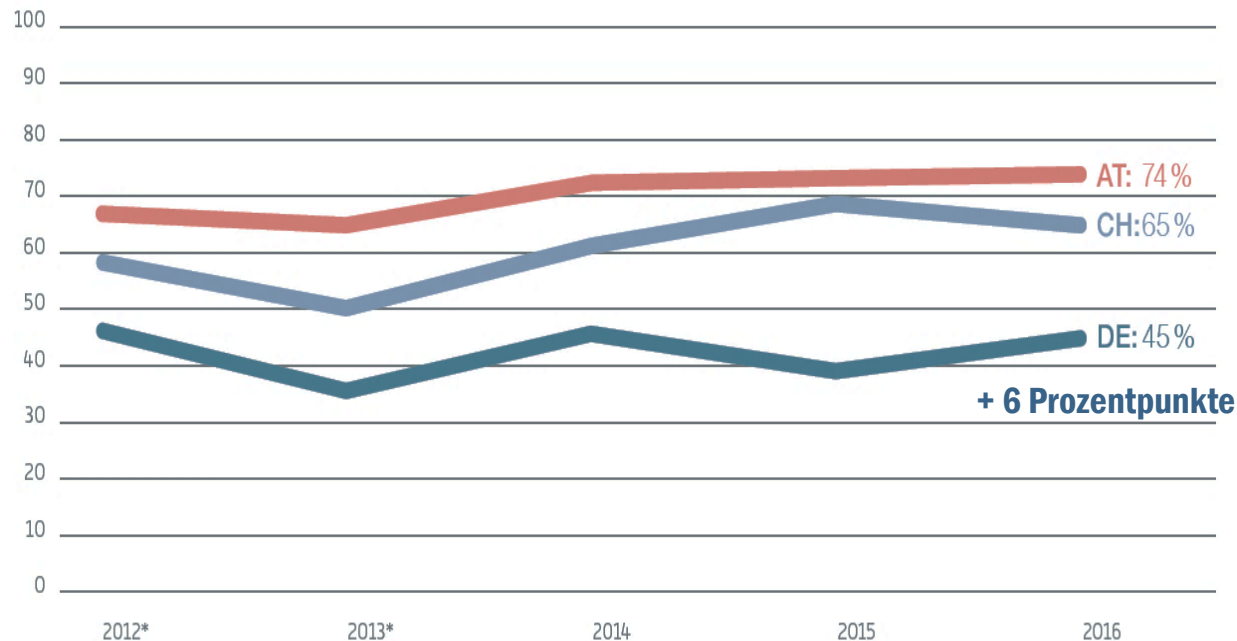
KANTAR TNS

#eGovMon

Username: gast-wlan-zugang_1qbgb702 Passwort: 7KU2Qfti

E-Government-Nutzung in der Bevölkerung

E-Government Nutzung in Deutschland steigt – stagniert aber im Langfristtrend



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

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Angaben in Prozent; *2012/2013: Nutzen Sie bereits E-Government Angebote?

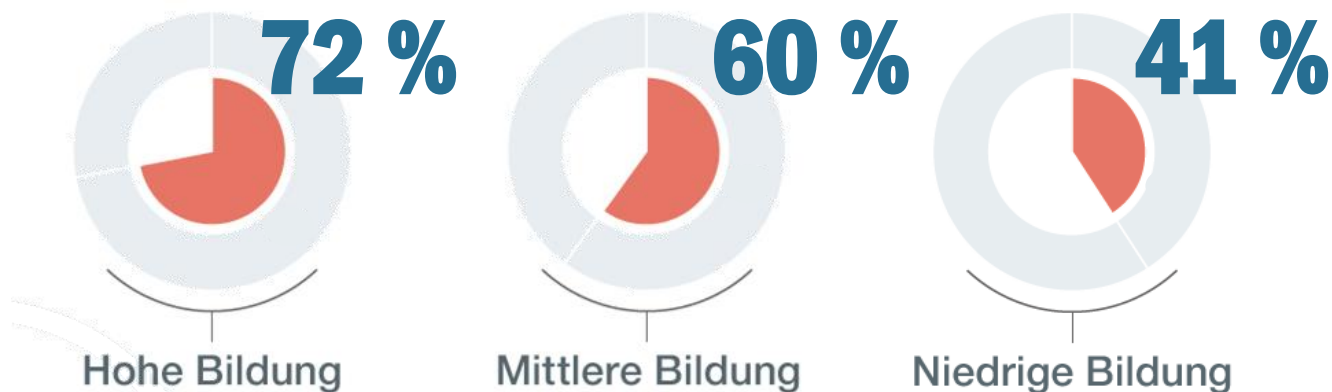
eGovernment MONITOR 2016, S. 6

#eGovMon

Username: gast-wlan-zugang_1qbgb702 Passwort: 7KU2Qfti

Demografische Einflüsse auf die Nutzung

Der Bildungsgrad entscheidet maßgeblich über die E-Government-Nutzung
Geschlecht und Alter zeigen keinen Einfluss



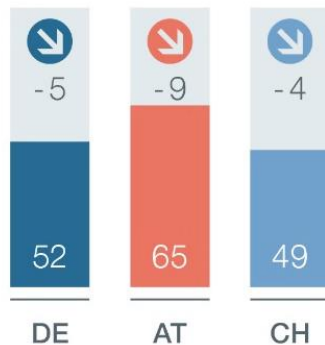
? Haben Sie in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt?

Basis: Alle Befragten – DE+AT+CH (n=3.000); Angaben in Prozent

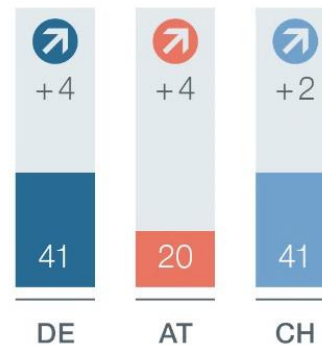
eGovernment MONITOR 2016, S. 19

Suche nach digitalen Angeboten (1/2)

Suchmaschinen sind der bevorzugte Kanal zum Einstieg in die Digitale Verwaltung



Suche über Suchmaschine,
z.B. Google



Internetseiten der Verwaltung
vor Ort (meine Stadt/Kommune)



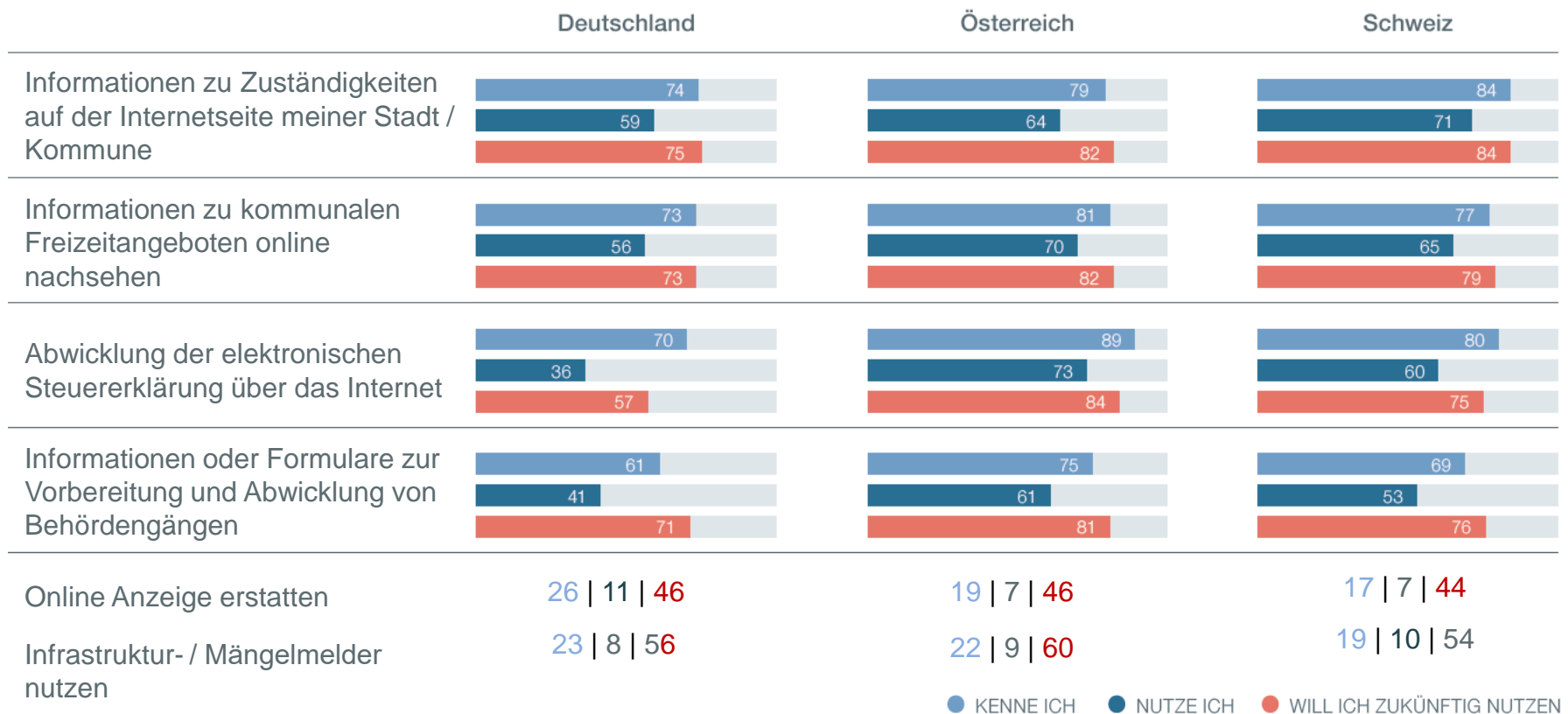
Internetseiten der Verwaltung
allgemein (Bundesland, Bund)

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

Basis: Alle Befragten – DE+AT+CH (n=3.000); Angaben in Prozent

eGovernment MONITOR 2016, S. 15

Kenntnis & (zukünftige) Nutzung von Bürgerinformationsdiensten



Gerne möchten wir von Ihnen im Folgenden wissen, welche Online-Bürgerinformationen bzw. –dienste Sie kennen, bereits genutzt haben und zukünftig gerne nutzen möchten.

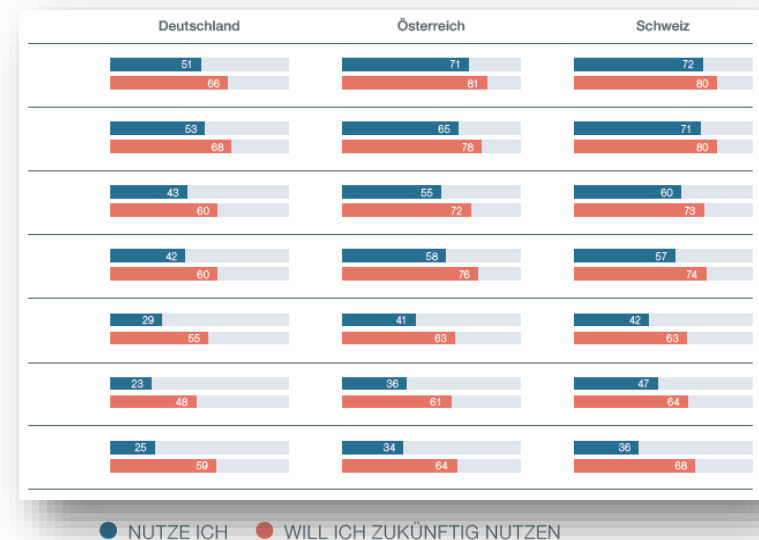
Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=998), CH (n=999); Angaben in Prozent

eGovernment MONITOR 2016, S. 12f.

Kenntnis und Nutzung mobiler Bürgerinformationsdienste

Nutzung in Deutschland im Vergleich geringer - Nutzungspotenzial groß

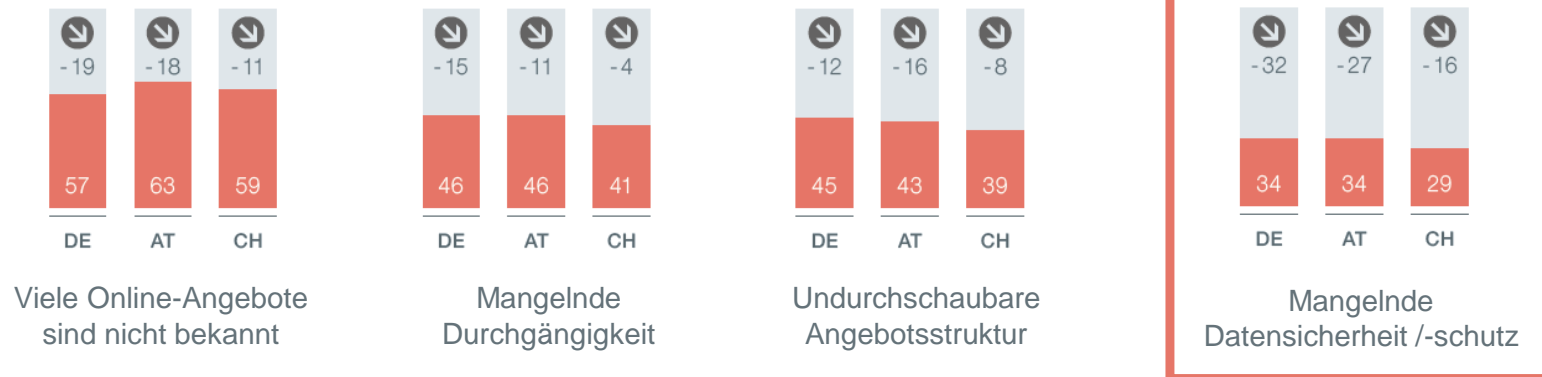
- Mobile Nutzung von Bürgerinformationsdiensten in Deutschland geringer als Österreich und der Schweiz
- Informationsangebote werden mobil eher genutzt als transaktionale Angebote
- Sehr hohe Bereitschaft, zukünftig transaktionale Angebote mobil zu nutzen



eGovernment MONITOR 2016, S. 26f.

Nutzungsbarrieren für E-Government

Barrieren für eine (intensivere) Nutzung gehen zurück, bleiben aber auf hohem Niveau



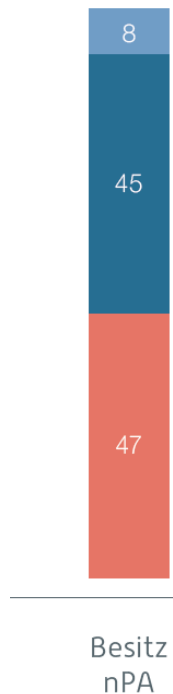
Welche der im Folgenden aufgeführten Barrieren sprechen für Sie persönlich gegen eine (intensivere) Nutzung von Online- Behördendiensten?

Basis: Alle Befragten – DE (n=1.008), AT (n=993), CH (n=999); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent; Vergleich 2014/2016

eGovernment MONITOR 2016, S. 16f.

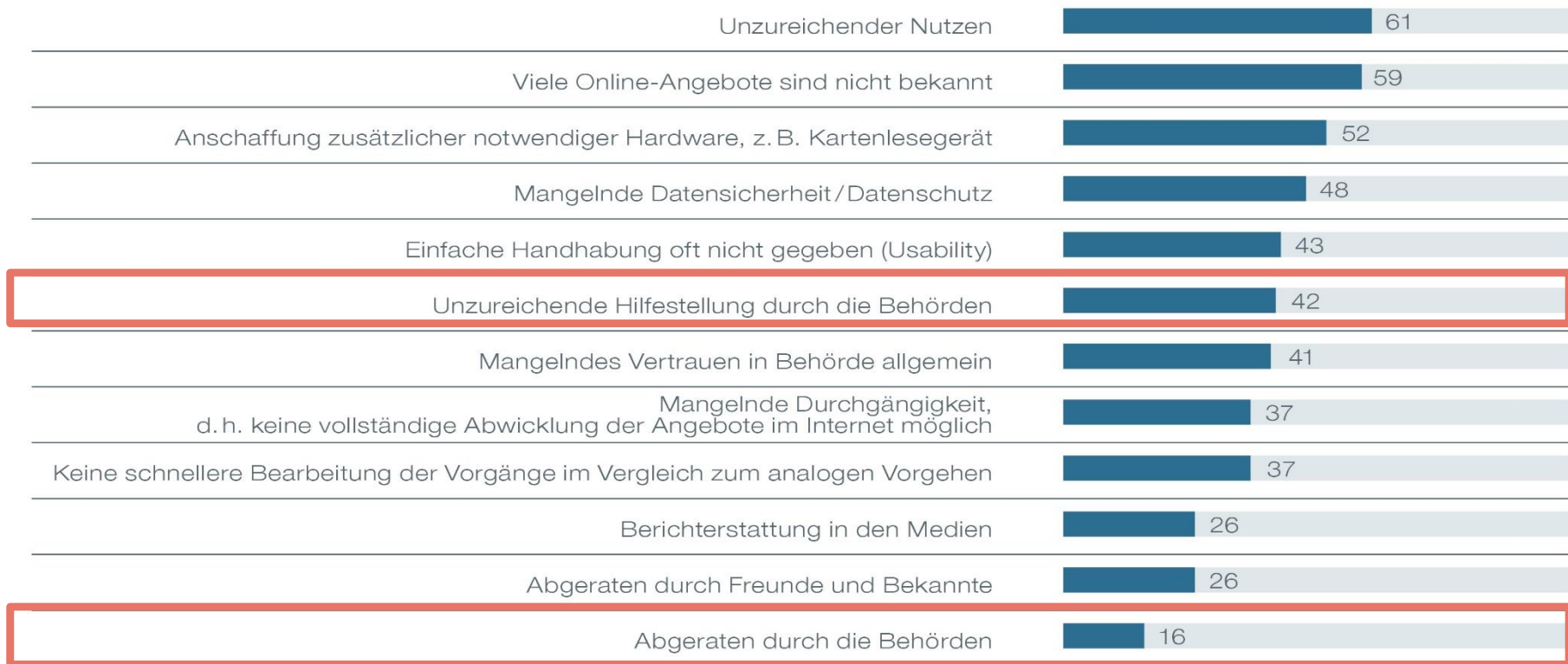
Neuer Personalausweis und Online-Ausweisfunktion

Freischaltung und Hardwarevoraussetzung stehen der Nutzung im Weg



eGovernment MONITOR 2016, S. 20

Gründe für Nichtaktivierung der eID-Funktion



? Welche der im Folgenden aufgeführten Aspekte halten Sie davon ab, die Online-Ausweisfunktion [eID-Funktion] freizuschalten?

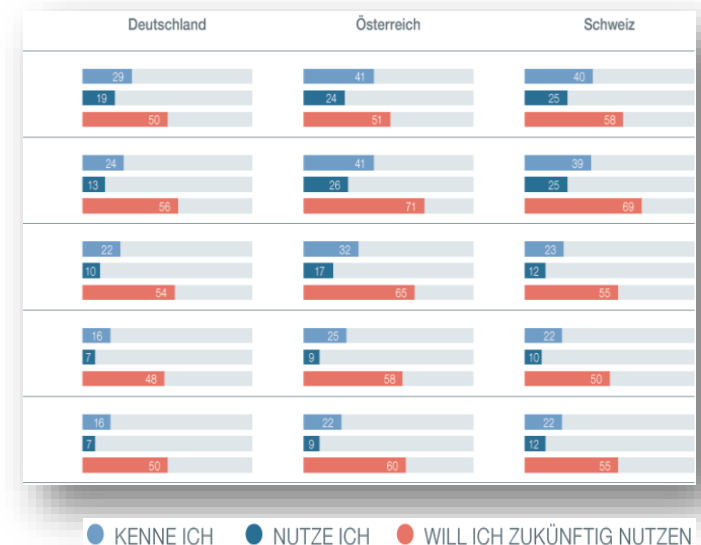
Basis: Alle Befragten, die bereits den nPA besitzen und die Online-Ausweisfunktion nicht freigeschaltet haben – DE (n=279);

Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Mehrfachantworten möglich; Angaben in Prozent

eGovernment MONITOR 2016, S. 22

Kenntnis & (zukünftige) Nutzung von Open Government

- Sehr hohes Interesse an der Nutzung von Open Government Angeboten
- Bereits vorhandene Angebote werden jedoch nur wenig genutzt
- Bekanntheit und Nutzung von Open Government Angeboten ist in Deutschland geringer als in AT und CH



eGovernment MONITOR 2016, S. 28f.

Trendbarometer

- Die **E-Government Nutzung in Deutschland steigt gegenüber dem Vorjahr – stagniert aber im Langfristtrend**. Zudem bleibt die Nutzung hinter dem Niveau der Vergleichsländer. In Österreich bleibt die Nutzung nahezu gleich, in der Schweiz sinkt sie.
- Die **Zufriedenheit in Deutschland** und Österreich nimmt zu. Die Onliner der Schweiz bleiben am zufriedensten.
- Der **Bildungsgrad entscheidet maßgeblich über die E-Government-Nutzung**; Geschlecht und Alter zeigen keinen Einfluss.
- Die **Barrieren für eine (intensivere) Nutzung gehen zurück, bleiben aber auf hohem Niveau**. Die Sorge um Datensicherheit und Datenschutz verliert in allen drei Ländern deutlich an Gewicht.
- Die **Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises und die De-Mail bleiben in Deutschland unbeliebt**. 16 Prozent der Befragten in Deutschland wurde die Freischaltung der Online-Ausweisfunktion durch Mitarbeitende der Behörden abgeraten.
- **Open-Government-Angebote werden bekannter**, die Nutzung bleibt noch auf geringem Niveau. Auffallend viele der Befragten können sich eine Nutzung in Zukunft vorstellen.