

Deutschland holt auf

[22.10.2020] Die Nutzung von E-Government-Angeboten nimmt in der DACH-Region weiter zu. Dies scheint jedoch nicht auf pandemiebedingte Behördenschließungen zurückzugehen. Zu diesen Ergebnissen kommt der neue eGovernment MONITOR.

Die E-Government-Nutzung nimmt in der DACH-Region weiter zu. Das zeigt der jetzt vorgelegte eGovernment MONITOR 2020. Laut der Studie der Initiative D21 und der Technischen Universität München, durchgeführt vom Marktforschungsunternehmen Kantar, haben in Deutschland im Jahr 2020 mit 54 Prozent erstmals mehr als die Hälfte der Onliner digitale Verwaltungsangebote genutzt. In Österreich sind es 72 und in der Schweiz 60 Prozent. Die Kenntnis digitaler Verwaltungsangebote steige dabei kontinuierlich. Am bekanntesten seien die Informationssuche, das Herunterladen von Formularen, die Terminvereinbarung sowie die Abwicklung der elektronischen Steuererklärung.

Corona hat geringe Auswirkungen

Die zeitweilig eingeschränkte Verfügbarkeit behördlicher Dienstleistungen aufgrund der Corona-Pandemie hatte nur einen geringen Einfluss auf die Nutzung von E-Government-Angeboten, konstatiert die Studie. In Deutschland geben sieben Prozent an, dadurch mehr Behördengänge als früher online durchgeführt zu haben. Eine erstmalige Nutzung digitaler Verwaltungsangebote aufgrund von der Pandemie geben in Deutschland vier Prozent an. Die meistgewählte Strategie der Bürger war die vorübergehende Vermeidung von Behördengängen. Allerdings wachse vor dem Hintergrund der Pandemie die Offenheit gegenüber E-Government-Angeboten. Im Kontext Corona gefragt, können sich in Deutschland 75 Prozent vorstellen, zukünftig häufiger Behördengänge online durchzuführen. Die digitale Abwicklung im Vergleich zum persönlichen Gang aufs Amt empfindet eine große Mehrheit als Erleichterung.

Nutzerzufriedenheit und Nutzertypen

Die Zufriedenheit mit digitalen Behördendiensten liegt in Deutschland bei 62 Prozent (Österreich: 79 Prozent; Schweiz: 71 Prozent). Die wichtigsten Aspekte für die Zufriedenheit sind in allen drei Ländern Bequemlichkeit, Zuverlässigkeit der Systeme und die gute Bedienbarkeit der Dienste. E-Government-Nutzer unterscheiden sich stark voneinander, berichten die Studienherausgeber. Für eine bedarfsgerechte Gestaltung von E-Government in Deutschland reiche eine Orientierung am Durchschnitt nicht aus. Deshalb habe der eGovernment MONITOR 2020 erstmalig eine Typisierung vorgenommen, um den Handlungsbedarf für eine künftige stärkere E-Government-Nutzung in Deutschland zu ermitteln. Die Studie macht fünf Nutzertypen aus, deren Einstellungen, Bedürfnisse und Nutzungsgewohnheiten unterscheidbar seien. Der D21-Präsident Hannes Schwaderer hebt vor allem das große Potenzial der „zukünftigen Viel-NutzerInnen“ hervor – mit 32 Prozent die größte der fünf Gruppen. Sie seien digitalaffin und bereits offen gegenüber digitaler Verwaltung. „Hier kann man mit wenig Aufwand viele Bürger aktivieren, man muss sie nur informieren, welche Angebote sie wo finden können“, so Schwaderer.

Online-Ausweisfunktion kaum genutzt

76 Prozent der für den eGovernment MONITOR befragten Deutschen besitzen den neuen Personalausweis (nPA). 24 Prozent der Befragten haben die Online-Ausweisfunktion aktiviert, doch nur

sechs Prozent haben sie laut Umfrage bereits genutzt. Im Jahr 2021 soll nach Plänen des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat (BMI) der Online-Ausweis sogar ohne die Ausweiskarte selbst im Smartphone nutzbar sein. Über die Hälfte der Smartphone-Besitzer wisse nichts über diese Möglichkeiten. „Hier braucht es Aufklärung und mehr nutzerfreundliche Anwendungen“, erläutert Helmut Krcmar von der Technischen Universität München.

(sib)

[Download und Informationen zur Studie](#)

Stichwörter: Panorama, eGovernment MONITOR 2020, Initiative D21, TU München, Kantar