

# eGovernment MONITOR 2019

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

#EGOVMON



SCHIRMHERR

FACHLICHER PREMIUM  
PARTNER

PREMIUM PARTNER



CLASSIC PARTNER



BASIC PARTNER



UNTERSTÜTZER

**KANTAR**



# INHALT

<b>VORWORT / GRUSSWORT</b>	<b>4</b>
<hr/>	
<b>STUDIENSTECKBRIEF</b>	<b>6</b>
<hr/>	
<b>ZENTRALE ERGEBNISSE</b>	<b>8</b>
<hr/>	
<b>NUTZUNG</b>	
Nutzung E-Government	10
Nutzungsbarrieren	16
<hr/>	
<b>ZUFRIEDENHEIT</b>	<b>18</b>
<hr/>	
<b>DIGITALE IDENTIFIKATION</b>	
Umgang mit verschiedenen digitalen Identitäten	21
Digitale Identifikation – Deutschland/Österreich/Schweiz	24
<hr/>	
<b>INTERAKTION BÜRGER:INNEN – BEHÖRDE</b>	
Citizen Journey – Steuererklärung	30
Das Once-Only-Prinzip	38
<hr/>	
<b>IMPRESSUM</b>	<b>42</b>

# VORWORT



**Prof. Dr. Helmut Krcmar**

Sprecher des Direktoriums,  
fortiss GmbH



**Hannes Schwaderer**

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

## Die Zukunft ist mobil, auch für die Verwaltung

### LIEBE LESERINNEN UND LESER,

zu einem modernen, zukunftsgerichteten Staat gehört eine moderne digitale Verwaltung. Dies betonten schon die Initiatoren der Initiative D21 bei der Gründung im Jahr 1999. Und so begleitet die Initiative D21 dieses Thema seit ihrem Beginn – seit nunmehr acht Jahren auch mit einer eigenen Studie, welche in Kooperation mit fortiss herausgegeben wird. Auch zum 20-jährigen Bestehen der Initiative D21 legt der eGovernment MONITOR wieder dar, welche Formen von digitalen Behördendiensten Bürger und Bürgerinnen nutzen und sich wünschen.

Bei der Nutzung von E-Government zeigt sich in diesem Jahr in Deutschland ein Zuwachs. Besonders die mittlere Generation der 35- bis 54-Jährigen – welche grundsätzlich am meisten Behördenkontakte hat – nutzt immer mehr digitale Verwaltungsangebote. Allerdings macht sich die Nutzung insgesamt nicht am Alter fest, sondern an der Bildung. Hier zeigt sich seit Jahren, dass Personen mit geringer formaler Bildung digitale Verwaltungsdienste am wenigsten nutzen. Wenn wir staatliche Digitalleistungen allen Menschen zugänglich machen möchten, müssen einfache Sprache, intuitive Bedienung sowie proaktives Hinweisen auf Fristen oder beantragbare Leistungen bei der Ausgestaltung solcher Dienstleistungen ganz selbstverständ-

licher Bestandteil werden. Neue Technologien, wie z. B. Sprachassistenten, können hier künftig leichtere Zugänge ermöglichen.

Bei wirtschaftlichen Anwendungen vergeht keine Woche ohne eine neue Innovation. Daraus ergibt sich ein Spannungsfeld, in dem auch die öffentliche Hand ihre Anwendungen stets auf die Nutzungsgewohnheiten der Bevölkerung anpassen muss. Der D21-Digital-Index zeigt, die Internetnutzung verlagert sich immer mehr auf mobile Geräte. Dass für den Zugang zu digitalen Behördendienstleistungen jedoch weiterhin zusätzliche Hardware notwendig ist, bleibt logischerweise eine der Hauptbarrieren für eine Nutzung. Behördliche Anwendungen müssen sich stärker an den alltäglichen Nutzungsgewohnheiten der Bürgerinnen und Bürger orientieren.

Es geht darum, die Potenziale besser zu nutzen und zu gestalten. Dafür geben wir mit dem eGovernment MONITOR Entscheidenden in Politik und Verwaltung jährlich ein verlässliches Instrument an die Hand.

Helmut Krcmar und  
Hannes Schwaderer

# GRUSSWORT

## Auf dem Weg zur digitalen Verwaltung

Die Ergebnisse des eGovernment MONITOR zeichnen auch dieses Jahr ein umfassendes Bild von Nutzung, Zufriedenheit, Treibern aber ebenso Barrieren der Online-Angebote der Verwaltung. Positiv hervorheben möchte ich den Zuwachs bei der Nutzung von E-Government Diensten in Deutschland. Bürgerinnen und Bürger begrüßen dabei vor allem die Bequemlichkeit und die Zuverlässigkeit der Systeme.

Die Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes läuft auf Hochtouren. Die nutzerfreundliche Gestaltung von E-Government-Diensten steht im Mittelpunkt. In 30 Digitalisierungslaboren werden Bürgerinnen und Bürger bei der Entwicklung von entsprechenden Lösungen für die meistgenutzten Verwaltungsleistungen von Beginn an ebenso eingebunden wie Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Bund, Ländern und Kommunen. Als erste Labor-Leistung aus dem föderalen Digitalisierungsprogramm wird das Wohngeld im Herbst 2019 online gehen, Mitte nächsten Jahres folgen weitere 20 bis 30 Verwaltungsleistungen.

Über ein einziges Nutzerkonto können Behördenleistungen künftig einfach und ohne Anschaffung zusätzlicher Hardware abgewickelt werden. Das kann ein Nutzerkonto eines Landes oder auch das Nutzerkonto Bund sein. Dieses wird zurzeit intern getestet und wird im Herbst verfügbar sein.

Zudem funktioniert die Online-Identifikation mit dem elektronischen Personalausweis bereits über viele Android-Smartphones und ab Herbst 2019 auch auf dem iPhone, sodass niemand zukünftig Kartenlesegeräte anschaffen muss.

Der eGovernment MONITOR 2019 lehrt uns auch, dass die Bürgerinnen und Bürger die Souveränität über ihre Daten behalten wollen. Diesem Ansatz entspricht das Datenschutzcockpit, das im Rahmen des OZG-Themenfelds Querschnittsleistungen entwickelt wird und Bürgerinnen und Bürgern Transparenz über den Datenaustausch zwischen Behörden bieten soll.

Bei der Nutzung und Akzeptanz von digitalen Behördenleistungen in Deutschland sehe ich noch Verbesserungsbedarf. Gleichzeitig sehe ich uns bei der Verwaltungsdigitalisierung auf einem sehr guten gemeinsamen Weg. Ich bin zuversichtlich, dass sich unsere umfassenden Bemühungen in zukünftigen Erhebungsrunden widerspiegeln werden.

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 legt ihren Schwerpunkt auf die Themen digitale Identitäten (insbesondere bei der behördlichen Nutzung) und das Once-Only-Prinzip. Zudem zeichnet sie den Prozess der Steuererklärung nach und untersucht die Gründe, wieso Behördenkontakte in diesem Zusammenhang nicht immer online ablaufen.

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 1.055 Interviews in Deutschland (DE) sowie 1.005 Interviews in Österreich (AT) und 1.055 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 26 bis KW 28 2019).

---

**DEFINITION E-GOVERNMENT:** Unter E-Government verstehen wir Informationen und Dienste von Behörden und öffentlichen Einrichtungen (Gemeinde, 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 oder der nicht ausgewiesenen Antwortkategorie "Keine Angabe" von 100 Prozent abweichen.

---

# ZENTRALE ERGEBNISSE IM ÜBERBLICK

- Deutschland
- Österreich
- Schweiz

## STEIGENDE NUTZUNG IN DEUTSCHLAND UND DER SCHWEIZ, RÜCKLÄUFIGE IN ÖSTERREICH



## STEUERABWICKLUNG IN DEUTSCHLAND WENIGER ÜBER BEHÖRDEN UND ELSTER ALS IN ÖSTERREICH UND SCHWEIZ

(über die jeweiligen Systeme)



## NFC-SCHNITTSTELLE ZUR NUTZUNG DER eID-FUNKTION IN DEUTSCHLAND NOCH KAUM BEKANNT



...der Smartphone-BesitzerInnen (Android) mit aktiver eID **kennen** die Nutzungsmöglichkeit über die **NFC-Schnittstelle nicht**

## BEVÖLKERUNG GESPALTEN BEZÜGLICH AKZEPTANZ EINER EINZIGEN DIGITALEN IDENTITÄT





## WEITERE TRENDS

**Viele Online-Angebote der Behörden werden nicht wahrgenommen, weil sie unübersichtlich strukturiert, gar nicht bzw. nicht durchgängig angeboten werden oder eine zusätzliche Hardware erfordern.** Auch fehlt es weiterhin oft an Bekanntheit. Durch eine nutzerzentrierte Aufmachung und Organisation der Dienste sowie ein konsequentes Publimachen lassen sich einige Barrieren schnell reduzieren.



**Die Verbreitung der jeweiligen Systeme zur digitalen Identifikation gegenüber den Behörden nimmt in allen drei Ländern zu.** Die tatsächliche Nutzung der eID-Funktion bleibt in Deutschland aber gering. Die Einlese-Möglichkeit über das Smartphone ist den meisten potenziellen NutzerInnen (aktive eID + Android-Smartphone) nicht bekannt, genutzt wird wenn dann das Lesegerät.

**Bei Informationssuche und Beratung rund um die Steuererklärung spielen die Behörden, zumindest in Deutschland, eine untergeordnete Rolle.**

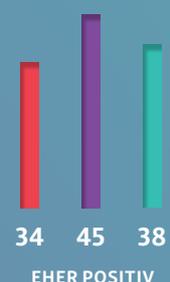
Wichtigste Anlaufstelle sind hier Steuerberatungsbüros. Es gibt viele Gründe, sich nicht über das Internet an die Behörden zu wenden. Ein Hauptgrund ist, dass die Menschen gar nicht auf die Idee kommen. **Nur ein Drittel wickelt in Deutschland die Steuererklärung direkt über das ELSTER-Portal ab**, obwohl der Online-Anteil bei Erstellung und Abgabe insgesamt bei knapp 50 Prozent liegt. Offenbar wird hier aufgrund der Komplexität der Thematik häufiger auf unterstützende Software oder gleich auf SteuerberaterInnen zurückgegriffen.



**Die allgemeine Zufriedenheit mit digitalen Behördendiensten nimmt in allen drei Ländern leicht zu.** Einzelne Faktoren wie Vielfalt der Dienste, Auffindbarkeit, Bearbeitungszeit, Durchgängigkeit und insbesondere Statusinformationen sind aber – gerade in Deutschland – noch ausbaufähig. Hier stagniert die Zufriedenheit oder geht sogar leicht zurück, mit Ausnahme des Datenschutz-Aspektes in Deutschland.



Einer einmaligen Datenerfassung und Wiederverwendung von Daten für Verwaltungszwecke (**Once-Only-Prinzip**) stehen mehr OnlinerInnen positiv als negativ gegenüber, die Mehrheit in Deutschland hat sich aber noch kein abschließendes Urteil gebildet. Positive Erfahrungen und das aktive Vermarkten der Vorteile können diese neutrale Einstellung zum Positiven wenden. Zentrale Aspekte bei der Ausgestaltung von Once-Only sind Datenschutz und Datensouveränität, ein aktiver Staat ist von geringerer Bedeutung, außer in Österreich.



# NUTZUNG

## Aktuelle Nutzung von E-Government-Angeboten

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



**BASIS:** Alle Befragten – DE (n=1.055), AT (n=1.005), CH (n=1.055); Angaben in Prozent – Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten; \*2012/2013: Nutzen Sie bereits E-Government-Angebote?

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

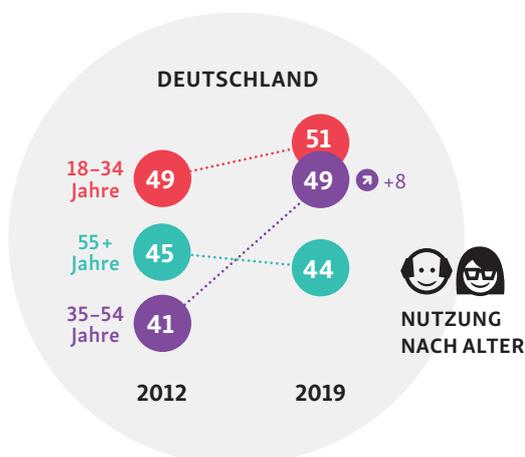
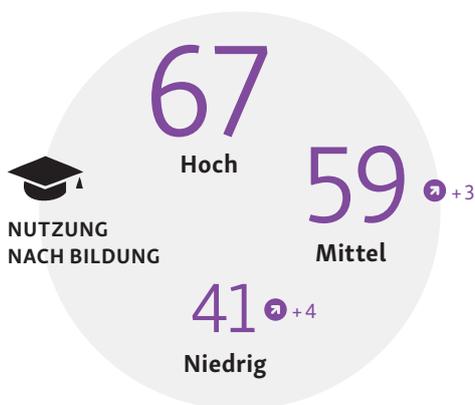
### Umfang der Nutzung von E-Government-Angeboten nähert sich in den drei Ländern einander an, Österreich bleibt Spitzenreiter

- ▶ Der rückläufige Trend bei der Inanspruchnahme von Behördendiensten über das Internet ist sowohl in Deutschland als auch in der Schweiz aktuell gestoppt, die Nutzung im Jahresverlauf steigt in beiden Ländern an.
- ▶ Österreich kann das hohe Niveau aktuell nicht halten, trotz sinkender Nutzungsquote werden hier aber weiterhin die meisten E-Government-Dienste genutzt.
- ▶ Auf Dauer betrachtet steigt die Nutzung der E-Government-Angebote insbesondere in der mittleren – und damit behördenseitig wohl aktivsten – Altersgruppe in Deutschland am stärksten an.
- ▶ Bildung bleibt zentraler Einflussfaktor für die Nutzung, gerade in den beiden niedrigeren Bildungsgruppen steigt die Nutzung aktuell.

## TROTZ AUFWÄRTSTREND HAT DEUTSCHLAND DEN INTERNATIONALEN ANSCHLUSS NOCH NICHT GESCHAFFT.

Der europäische Index für die digitale Wirtschaft und Gesellschaft (DESI) erfasst verschiedene Faktoren wie u.a. Internetnutzung, Konnektivität und digitale öffentliche Dienste und bietet einen EU-Vergleich. Betrachtet man alleinig digitale Behördendienste, liegt Deutschland auf Rang 24 und weit unter dem EU-Durchschnitt. Österreich erreicht Rang 12<sup>1</sup>. Im Gesamtindex liegt Deutschland auf Rang 12, Österreich auf Rang 13<sup>2</sup>. Die Schweiz ist als Nicht-EU-Mitglied nicht enthalten. Das Onlinezugangsgesetz (OZG) soll hier eine Steigerung bringen: Es muss in Deutschland bis 2022 umgesetzt sein und wird ermöglichen, Verwaltungsleistungen über einen Portalverbund von Bund, Ländern und Gemeinden zu nutzen.

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



**BASIS:** Alle Befragten – DE (n=1.055), AT (n=1.005), CH (n=1.055); Angaben in Prozent – Abweichungen zum Vorjahr bzw. 2012 in Prozentpunkten

**NUTZUNG**  
Nutzung E-Government

11

**E-GOVERNMENT-ANGEBOTE WERDEN IN DEUTSCHLAND HÄUFIGER GENUTZT ALS IN DEN VORJAHREN, AUCH IN DER SCHWEIZ NIMMT DIE NUTZUNG WIEDER LEICHT ZU. IN ÖSTERREICH IST DIE TENDENZ AKTUELL RÜCKLÄUFIG, ALLERDINGS AUF DEUTLICH HÖHEREM NIVEAU.**

► 2019 liegt die Nutzungsquote in Deutschland und Österreich jeweils um drei Prozentpunkte höher als zu Beginn der Messung im Jahr 2012, die Schweiz befindet sich auf Ausgangsniveau. In Deutschland hat insbesondere die mittlere Altersgruppe zwischen 35 und 54 Jahren in diesem Zeitraum digitale Behördendienste zunehmend für sich entdeckt. Hier ist der Anstieg am größten. In diesen Lebensabschnitt fallen grundsätzlich die meisten Behördenaktivitäten, zudem hat hier im betrachteten Zeitraum die Internetaktivität generell spürbar zugenommen<sup>3</sup>.

**Aktuell verringern sich die Unterschiede zwischen den drei Ländern,** was die Inanspruchnahme von digitalen Behördendiensten innerhalb von 12 Monaten angeht. Die Annäherung beruht dabei auf einer **deutlichen Steigerung beim Schlusslicht Deutschland, hier nutzt erstmals knapp die Hälfte der OnlinerInnen E-Government-Dienste.** Parallel dazu sinkt die aktuelle Nutzung in Österreich ausgehend von einem sehr hohen Niveau leicht ab, die Schweiz befindet sich weiterhin im Mittelfeld.

<sup>1/2</sup> Digital Economy and Society Index (DESI) 2019

<sup>3</sup> D21-Digital-Index 2018/2019, S. 12-13

# Nutzungshäufigkeit und Art der Nutzung

## IN ÖSTERREICH NUTZEN MEHR ONLINER:INNEN DIGITALE BEHÖRDENANGEBOTE UND SIE TUN DIES AUCH HÄUFIGER.

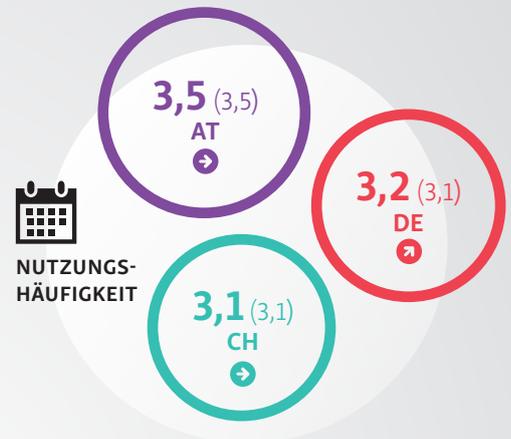
► Wie in den letzten beiden Jahren liegt die Nutzungshäufigkeit hier im Durchschnitt bei 3,5 Mal im Jahr und damit etwas höher als in Deutschland und der Schweiz. Im Fünfhjahresvergleich ist die durchschnittliche Nutzung über alle drei Länder hinweg von 2,4 in 2014 auf 3,3 Behördenkontakte gestiegen (Deutschland: 2,4 auf 3,2).

## TRANSAKTIONEN NEHMEN ZU

► Weiterhin spielen bei der digitalen Interaktion mit Behörden Transaktionen die größte Rolle, insbesondere in Österreich. Insgesamt ist eine leichte Verschiebung von der passiven Form der Informationssuche hin zur interaktiveren Form der Transaktion gegenüber dem Vorjahr spürbar. Dieser Trend gilt für Deutschland nur eingeschränkt: Hier ist im Vergleich zu den Nachbarländern auch 2019 der Anteil an Informationssuchen am größten, der an Transaktionen am geringsten. Per E-Mail, Chat oder Kontaktformular wird mit den Behörden in keinem der drei Länder in großem Umfang kommuniziert. Es bestätigen sich die Ergebnisse der im letzten Jahr im Rahmen dieser Studie durchgeführten Citizen Journey<sup>4</sup>: Die Kommunikation mit Behörden findet weiterhin am meisten persönlich und telefonisch statt.

<sup>4</sup> eGovernment MONITOR 2018, S. 32–35

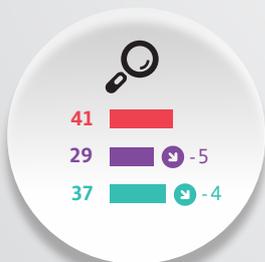
▼ Wie häufig nutzen Sie durchschnittlich E-Government-Angebote im Jahr?



**BASIS:** Alle Befragten, die in den letzten 12 Monaten E-Government-Angebote genutzt haben – DE (n=509), AT (n=720), CH (n=615)

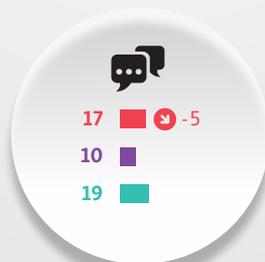
Transaktionen gewinnen bei den digitalen Behördendiensten zunehmend an Bedeutung.

▼ Handelte es sich dabei um eine Informationssuche, eine Kommunikation oder eine Transaktion mit der Behörde?



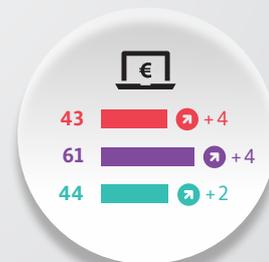
### INFORMATIONSSUCHE

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.

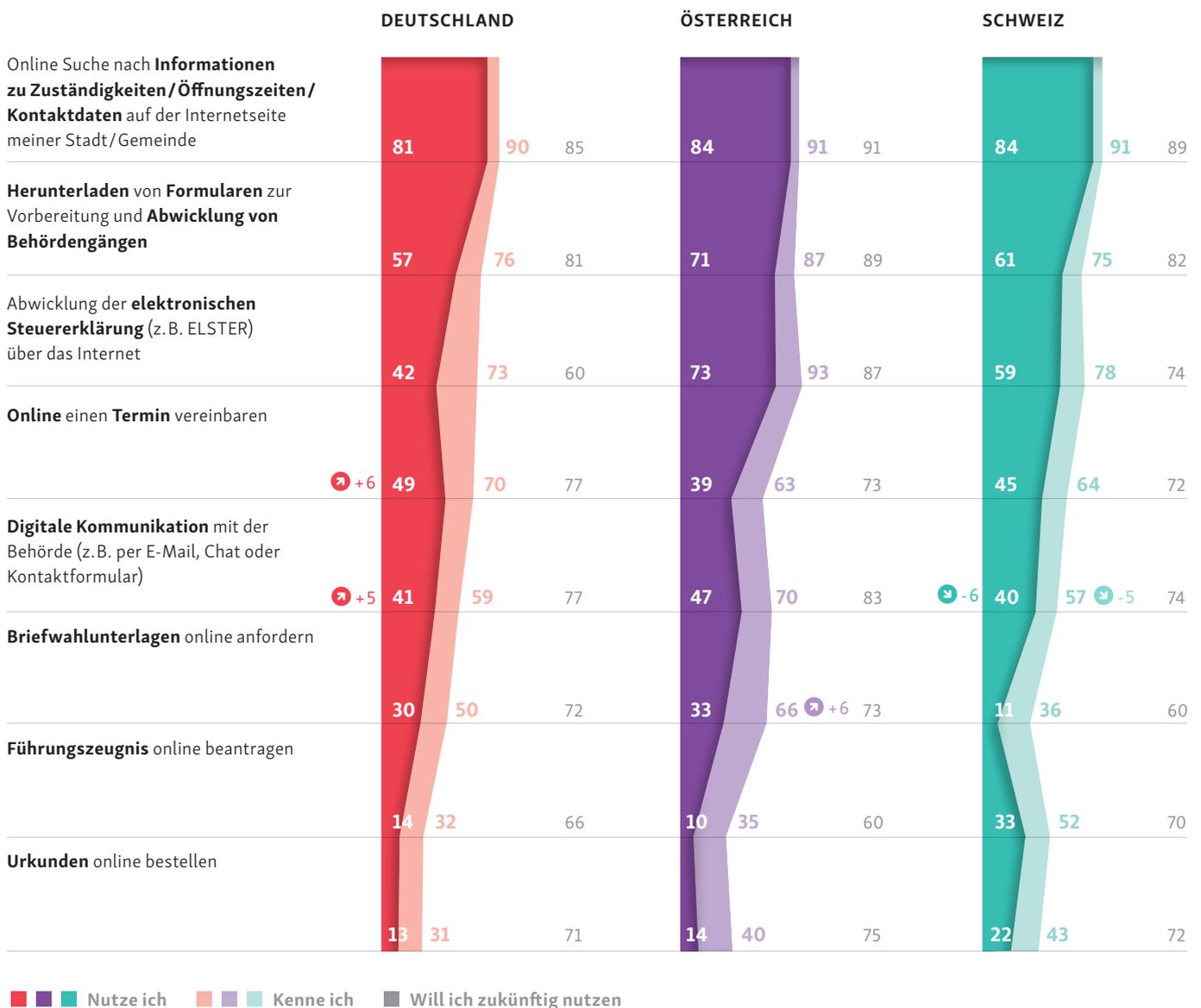
■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

## Bekanntheit und Nutzung von Bürgerinformationsdiensten

### Nutzungspotenzial bleibt bei vielen Diensten unausgeschöpft

- Die Online-Suche nach Informationen auf den Internetseiten der Behörden bleibt mit Abstand der am häufigsten genutzte Dienst. Hier sind sowohl der Wunsch nach einer zukünftigen Nutzung als auch das Potenzial im Sinne einer Diskrepanz zwischen Bekanntheit und Nutzung weitestgehend ausgeschöpft.

▼ 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.



## Nutzung im Zeitverlauf

### Deutschland:

- ▶ Deutliche Zunahme bei einfachen Diensten wie Online-Terminvergabe oder digitale Kommunikation in Deutschland. Langfristig nimmt die Statusanzeige zur Ausweisbeantragung sowie insbesondere die Online-Terminvergabe am meisten zu.
- ▶ Von der Möglichkeit, Führungszeugnisse oder Briefwahlunterlagen online zu beantragen, weiß in Deutschland maximal die Hälfte der OnlinerInnen. Hier fehlt es an aktiver Information.
- ▶ Größtes unausgeschöpftes Potenzial bietet weiterhin ELSTER, hier klafft die zweitgrößte Lücke zwischen Kenntnis und Nutzung (neben Kraftfahrzeug online anmelden/ummelden/abmelden)

**AUCH WENN MITTLERWEILE FAST ALLE BÜRGER:INNEN IN DEUTSCHLAND, ÖSTERREICH UND DER SCHWEIZ IN DER VERGANGENHEIT ZUMINDEST EIN E-GOVERNMENT-ANGEBOT GENUTZT HABEN, GIBT ES WEITERHIN BEREICHE, IN DENEN DAS POTENZIAL NICHT AUSGESCHÖPFT WIRD.**

- ▶ In Deutschland ist dies vor allem bei der elektronischen Steuererklärung (ELSTER) der Fall, wesentlich ausgeprägter als in den Nachbarländern Schweiz und insbesondere Österreich. Während praktisch drei Viertel der deutschen OnlinerInnen von ELSTER wissen, wickeln nur vier von zehn die Steuererklärung auch über das Internet ab (siehe hierzu detailliert die Citizen Journey zur Steuererklärung ab S. 30).

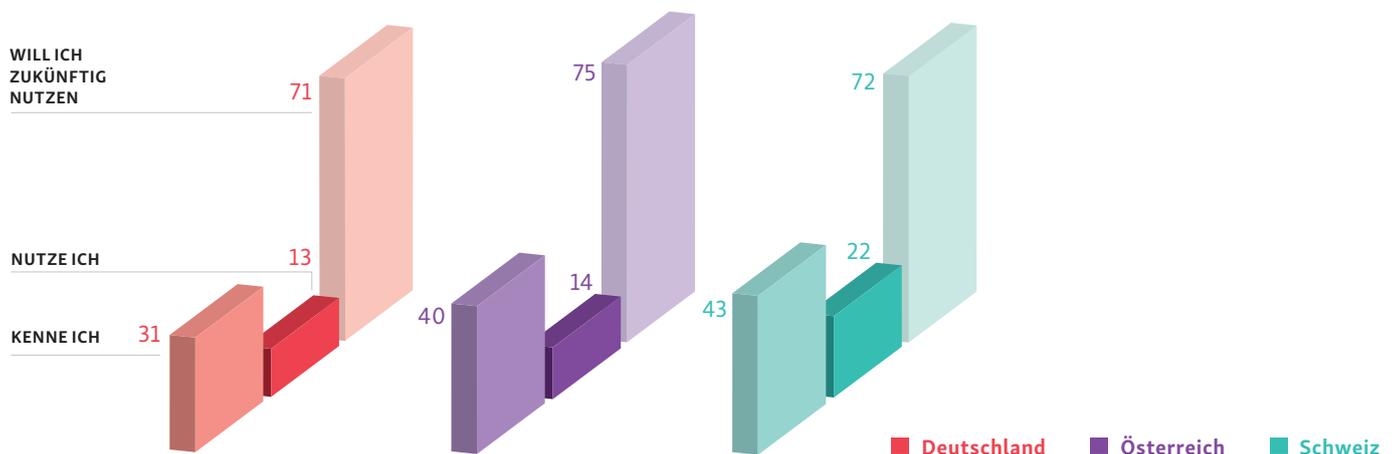
**EINIGE DIENSTE ZEIGEN EINEN BESONDERS HOHEN UNTERSCHIED ZWISCHEN „NUTZE ICH“ UND „WILL ICH ZUKÜNFTIG NUTZEN“ AUF.**

Dieses Muster erkennen wir seit fünf Jahren. Wir empfehlen Maßnahmen, um die Wirkung von E-Government in der Bevölkerung gezielt zu erhöhen. Ansatzpunkte können Feedbackbefragungen zu einzelnen Diensten wie z.B. die Beantragung von Urkunden, Tests zur Nutzerfreundlichkeit von Angeboten und Webseiten sowie wissenschaftliche Untersuchungen sein.



### URKUNDEN ONLINE BESTELLEN

(z. B. Heirats-, Geburtsurkunde, Meldebescheinigung)



▼ Welche Online-Bürgerinformationen bzw. -dienste haben Sie bereits online (ggf. auch über eine App) genutzt?



BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.055), Angaben in Prozent – Abweichungen zu 2012 in Prozentpunkten  
\* 2012: Welche der im Folgenden aufgeführten Bürgerinformationen bzw. -dienste haben Sie bereits genutzt?

■ Deutschland

**GANZ ANDERS IN ÖSTERREICH:**

► Hier kennen nahezu alle Befragten das digitale Angebot der Behörden und knapp drei Viertel der steuerpflichtigen OnlinerInnen nutzen es auch. Vermutlich spielt in Deutschland die Komplexität des Steuersystems eine Rolle. Zu den digitalen Dienstleistungen, die insgesamt wenig genutzt, aber in hohem Maße gewünscht sind, gehören zudem Infrastruktur-Mängelmelder, Online-Renten- und Führungszeugnis-Antrag sowie das Online-Bestellen von Urkunden. In Deutschland besteht Potenzial bei der Online-An- und Abmeldung von KFZ. Hier nimmt im Vergleich zum Vorjahr die Online-Terminvereinbarung sowie die digitale Kommunikation deutlich zu, in der Schweiz dagegen werden diese Dienste eher seltener genutzt. **Gerade die Online-Terminvergabe kann sich in Deutschland durchsetzen:** Mittlerweile verfügt fast die Hälfte der deutschen OnlinerInnen über Erfahrungen mit diesem Dienst, 2012 war es nur jeder fünfte. Auch die Statusabfrage bei der Ausweisbeantragung nimmt im gleichen Zeitraum um 14 Prozentpunkte zu.



**Cornelia Gottbehüt**

Leader Advisory MS Infrastructure, Ernst & Young, Präsidium der Initiative D21

**Ein breites E-Service Angebot ist Voraussetzung für ein durchgängiges E-Government**

Die Nutzung von digitalen Behördendiensten setzt sich auch in Deutschland weiter durch, nicht nur wird online nach Informationen zu Behördenleistungen gesucht, sondern auch konkrete Leistungen beantragt. Am Angebot und an der Auffindbarkeit muss aber weiter – auch mit Hilfe des Onlinezugangsgesetzes in Deutschland – gearbeitet werden, um ein durchgängiges E-Government zu ermöglichen.



## Nutzungsbarrieren

**Thomas Langkabel**  
National Technology Officer,  
Microsoft Deutschland GmbH

### Eine stärkere Orientierung an NutzerInnen reduziert einen Großteil der Barrieren

Die Verwaltung muss beim Angebot von Online-Diensten mehr wie ein Unternehmen denken: Online-Dienste müssen aus der Nutzerperspektive attraktiv gestaltet werden, sie müssen niederschwellig erreichbar, ihr Nutzen greifbar sein. Angebote müssen beworben und ihre Nutzung kreativ incentiviert werden – gerade, wenn der Nutzen auf Seiten der Verwaltung erst durch Kumulation der Einzelfälle entsteht.

**AUCH WENN VIELE BARRIEREN LANGFRISTIG ABGEBAUT WERDEN, BESTEHEN WEITERHIN RELEVANTE HÜRDEN, DIE EINER BREITEREN NUTZUNG VON E-GOVERNMENT-DIENSTEN ENTGEGENSTEHEN.**

► Nach wie vor werden viele Online-Angebote der Behörden nicht genutzt, weil sie nicht bekannt sind. Langfristig aber verliert dieses Argument immer mehr an Gewicht: In den vergangenen fünf Jahren hat sich der Anteil derjenigen, die wegen fehlender Bekanntheit keine E-Government-Dienste wahrnehmen, praktisch halbiert.

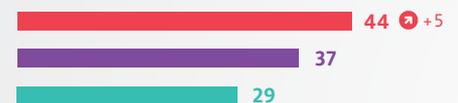
Andererseits deutet sich eine Schere zwischen Bedarf und Angebot an: Ein ebenso häufiger Hinderungsgrund wie die mangelnde Bekanntheit ist, dass der von den BürgerInnen benötigte Service online gar nicht angeboten wird. Zudem müssen die Online-Dienste der Behörden dem Vergleich mit Online-Diensten von privaten Anbietern standhalten.

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

**Der benötigte Service wird online nicht angeboten**



**Anschaffung zusätzlicher notwendiger Hardware**



**Online-Angebote sind nicht bekannt**



**Sorgen bezüglich der Datensicherheit**



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

Gerade die Struktur der Internetauftritte der Behörden scheint dabei die Erwartungen der BürgerInnen oft nicht zu erfüllen: **Zwei von fünf OnlinerInnen in Deutschland empfinden die Struktur als unübersichtlich**, so dass die gesuchten Angebote nicht gefunden werden – in Österreich und der Schweiz ergeht es noch gut einem Drittel so. Auch eine als kompliziert empfundene Registrierung und Abwicklung steht (in allen drei Ländern fast gleichermaßen) einer vermehrten Nutzung im Wege, ebenso wie **Bedenken im Hinblick auf Datenschutz und Datensicherheit**. In Deutschland hat nach wie vor gut ein Drittel der Befragten Bedenken hinsichtlich des Datenschutzes bzw. der Datensicherheit, wenn es um E-Government geht.

**Mangelnde Bekanntheit ist in Deutschland nicht mehr die größte Hürde, einer vermehrten Nutzung von E-Government-Diensten stehen auch das mangelnde Angebot, die Unübersichtlichkeit sowie Investitionskosten im Weg**

- ▶ Viele Angebote werden zudem nicht wahrgenommen, weil sie schlicht nicht bekannt sind.
- ▶ Auch die mangelnde Durchgängigkeit der Angebote wird von mehr als einem Drittel kritisiert.



**Undurchschaubare Struktur der Online-Angebote**



**Mangelnde Durchgängigkeit**



**Unzureichende Hilfestellung durch die Behörden**



**Komplizierte Abwicklung/ Formulare\***



**Komplizierte Registrierung\***



**Online-Abwicklung ist zu unpersönlich**



# ZUFRIEDENHEIT

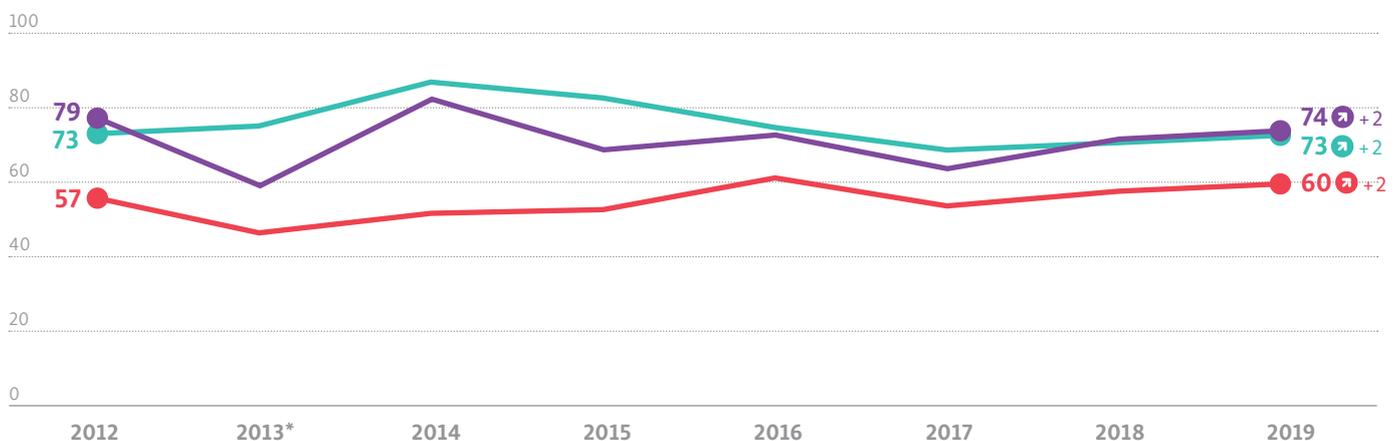
## Zufriedenheit im Zeitverlauf

**ZUFRIEDENHEIT MIT BEHÖRDLICHEN ONLINE-ANGEBOTEN NIMMT WEITER ZU. EINE ANNÄHERUNG AN DIE HOHEN ERWARTUNGEN DER NUTZER:INNEN GELINGT DENNOCH NUR LANGSAM.**

► Die Zufriedenheit der deutschen OnlinerInnen mit digitalen Verwaltungsdienstleistungen entwickelt sich aktuell positiv. Nach einem Dämpfer im Jahr 2017 steigt der Wert wieder kontinuierlich

leicht an. Auch in der Schweiz und in Österreich kann die Zufriedenheit – ausgehend von einem bereits sehr hohen Niveau – noch einmal leicht zulegen. **Langfristig betrachtet, gleicht sich das Niveau der Zufriedenheit in den Ländern zunehmend an.** Hauptursache ist allerdings eher das seit 2014 tendenziell sinkende Niveau in den Vergleichsländern als ein signifikanter Anstieg in Deutschland. Die Zufriedenheit zeigt sich hier im Langzeitverlauf relativ stabil.

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



**BASIS:** Alle Befragten, denen mindestens eine Online-Bürgerinformation bzw. ein -dienst bekannt ist – DE (n=1.014), AT (n=997), CH (n=1.026); Angaben in Prozent – Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten

■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

## UM PROBLEME BEI DER NUTZUNG VON BEHÖRDENWEBSITES UND -ANWENDUNGEN ZU BEHEBEN, MÜSSEN DIESE IDENTIFIZIERT WERDEN.

Eine mögliche Maßnahme sind sogenannte Usability-Tests mit potenziellen NutzerInnen, die ihre Eindrücke und Schwierigkeiten bei der Nutzung verbalisieren. Bereits mit wenigen Testpersonen lassen sich Schwierigkeiten bei der Anwendung ausmachen und Verbesserungsvorschläge erarbeiten<sup>5</sup>. Auf diese Weise kann die Zufriedenheit erhöht werden.

<sup>5</sup> Fraunhofer FOKUS (Hrsg.), Datability: Usability/UX von Open-Data-Portalen am Beispiel der mCloud des BMVI



**Staatsministerin  
Judith Gerlach, MdB**

Bayerisches Staatsministerium  
für Digitales

### Der Mensch im Mittelpunkt

E-Government-Angebote nutzerfreundlich zu gestalten, gelingt durch Zusammenarbeit zwischen BürgerInnen, Unternehmen und Verwaltung, z. B. in unseren Digitallaboren. Wir wollen einen Bayern-Standard, mit dem wir den Menschen in den Mittelpunkt der Verwaltung stellen und hohe Anwenderfreundlichkeit über alle Angebote hinweg erreichen. Das Once-Only-Prinzip werden wir dabei berücksichtigen. Gleichzeitig treiben wir neue Authentifizierungsmöglichkeiten voran, die einen einfachen und schnellen Zugang zum BayernPortal gewährleisten.

## Allgemeine Zufriedenheit mit digitalen Behördenangeboten ist im Vergleich zum Vorjahr erneut in allen drei Ländern leicht gestiegen.

- ▶ Deutschland nach wie vor mit niedrigstem Zufriedenheitsniveau.
- ▶ Der elektronische Zugang zu Verwaltungsleistungen bietet nur dann einen echten Mehrwert, wenn eine medienbruchfreie Kommunikation auf Behörden-Websites und -Portalen gewährleistet ist. Hier bestehen Verbesserungsmöglichkeiten.
- ▶ Das Schaffen von Transparenz hinsichtlich des Bearbeitungsstandes und ein vielfältigeres Angebot an Diensten sind weitere wichtige Maßnahmen auf dem Weg zu einer höheren Akzeptanz und Zufriedenheit.

**TROTZ GESTIEGENER GESAMTZUFRIEDENHEIT BLEIBEN DIE AUSSCHLAGGEBENDEN FAKTOREN ZUR UMFANGREICHEREN NUTZUNG VON E-GOVERNMENT AUS SICHT DER BETROFFENEN AUSBAUFÄHIG.**

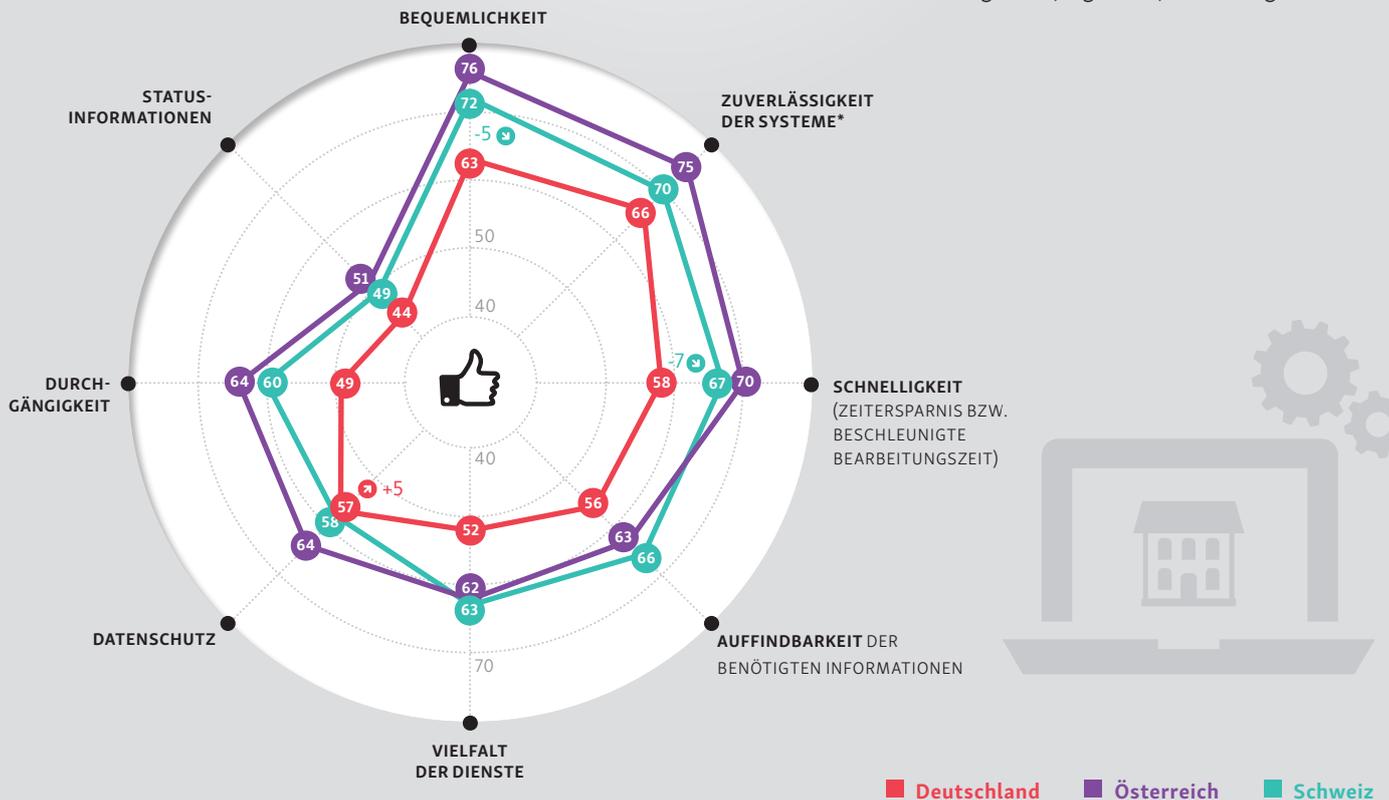
► Konkret gefragt nach der Zufriedenheit mit einzelnen Faktoren spiegelt sich die generelle Zunahme der Zufriedenheit nicht unbedingt wider. Nachdem die einzelnen Zufriedenheitswerte im vergangenen Jahr fast durchgängig (zum Teil enorm) gestiegen sind, stagnieren sie aktuell bestenfalls auf diesem Niveau, in einigen Bereichen sinken sie auch leicht. Dies gilt für alle drei Länder. Die Zufriedenheit mit der Bequemlichkeit nimmt in Österreich jedoch aktuell leicht zu – vermutlich schlägt sich dabei die neue Verfügbarkeit dank einer mobilen App nieder. In der Schweiz hingegen sinkt die Zufriedenheit mit der Bequemlichkeit, ebenso die mit der Schnelligkeit.

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

Generell können die Erwartungen der NutzerInnen in einer digitalisierten Gesellschaft jedoch nicht zufriedenstellend erfüllt werden, insgesamt existiert in allen drei Ländern noch deutlich Potenzial zur Steigerung der Zufriedenheit.

Nur zufriedenstellende Erfahrungen führen zu wiederholter Nutzung sowie Weiterempfehlung und etablieren damit das Digitale im Behördenumfeld erfolgreich in der Gesellschaft. In Deutschland empfindet aber nur etwa die Hälfte der OnlinerInnen Strukturierung, Durchgängigkeit, Vielfalt der Dienste sowie aktuelle Statusinformationen als zufriedenstellend. In der Schweiz und Österreich sind diese Werte etwas höher. Eine **durchgängige Abwicklung** sowie die Möglichkeit zur Erledigung **verschiedener Dienste** über das Internet **sind notwendig, um Akzeptanz und Verbreitung von E-Government fundamental zu steigern**, hier sind weitere Anstrengungen und Investitionen notwendig.

Auch der Datenschutz ist aus Sicht der Befragten noch ausbaufähig. In Deutschland steigt hier aktuell die Zufriedenheit, möglicherweise ein Vertrauensbeweis für die DSGVO. Denn allgemein beruht das Urteil zu Datenschutz und Datensicherheit vermutlich eher auf einem generell sehr hohen Sicherheitsbedürfnis als auf konkreten eigenen (negativen) Erfahrungen.

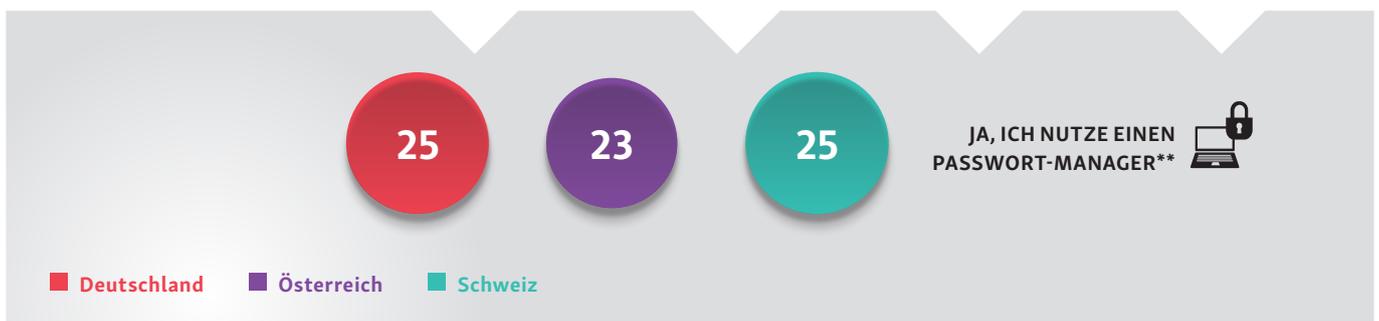
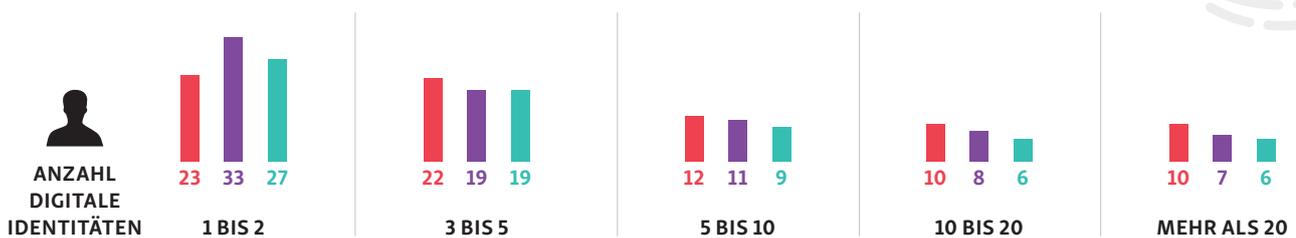


BASIS: Alle Befragten, denen mindestens eine Online-Bürgerinformation bzw. ein -dienst bekannt ist – DE (n=1.014), AT (n=997), CH (n=1.026); Angaben in Prozent - Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten; \*Modifizierte Abfrage in 2019

# DIGITALE IDENTIFIKATION



▼ Über wie viele verschiedene digitale Identitäten\* verfügen Sie ungefähr? Nutzen Sie einen Passwort-Manager oder ein anderes Instrument zur Verwaltung Ihrer digitalen Identitäten?



**BASIS:** Alle Befragten – DE (n=1.055), AT (n=1.005), CH (n=1.055); \*Unter einer digitalen Identität verstehen wir die eindeutige Identifizierung im Internet mittels Benutzername und Passwort, Pin-/Tan-Verfahren, Chipkarte, Token etc.; \*\*Alle Befragten, mit drei und mehr digitaler Identitäten – DE (n=711), AT (n=582), CH (n=555); Angaben in Prozent

## Die Hälfte der InternetnutzerInnen besitzt nach eigenen Angaben maximal fünf verschiedene digitale Identitäten

- ▶ In Österreich kommen mehr OnlinerInnen mit ein bis zwei Identitäten aus als in Deutschland und der Schweiz.
- ▶ Trotz der komplizierten Handhabung der digitalen Identitäten verwendet nur ein Viertel einen Passwort-Manager.
- ▶ Die Verwaltung von verschiedenen Identifizierungsarten überfordert OnlinerInnen nicht.
- ▶ Die Verwendung einer einzigen digitalen Identität, sowohl für private als auch für Behördendienste, wird von einer knappen Mehrheit abgelehnt.

## Einstellung gegenüber verschiedenen digitalen Identitäten

**AKTIVITÄTEN IM INTERNET WERDEN VIELFÄLTIGER UND DAMIT KOMPLEXER, DADURCH WÄCHST AUCH DIE ZAHL DER DIGITALEN IDENTITÄTEN.**

► Wie man im eGovernment MONITOR 2018 sieht, geschieht die Identifikation im Netz am häufigsten per Benutzername/Passwort, gefolgt von PIN-/TAN-Verfahren. Das Ergebnis ist eine Fülle an verschiedenen Passwörtern und digitalen Identitäten, die von den Betroffenen verwaltet werden müssen.

**MAXIMAL FÜNF DIGITALE IDENTITÄTEN SIND DIE REGEL.**

► Knapp die Mehrheit der OnlinerInnen in Österreich verfügt laut eigenen Angaben über höchstens fünf verschiedene digitale Identitäten, in Deutschland und der Schweiz sind es 45 bzw. 46 Prozent. Etwa ein Viertel besitzt in der Schweiz und Deutschland nur eine oder zwei Identitäten, Österreich liegt mit einem Drittel etwas höher. Mehr als fünf Identitäten stellen in allen drei Ländern die Ausnahme dar. Insgesamt verfügen deutsche OnlinerInnen über minimal mehr Identitäten als ÖsterreicherInnen oder SchweizerInnen.

Nur ein Viertel der InhaberInnen von mehr als drei Identitäten verwaltet diese über einen Passwort-Manager oder ein vergleichbares Instrument. Je gebildeter und jünger die Befragten, umso eher erfolgt eine systematische Verwaltung der Passwörter.

▼ Wie sehr treffen die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zu?



Trotz der Komplexität ist die Bereitschaft für die Verwendung mehrerer digitaler Identitäten in allen drei Ländern hoch. Fast zwei Drittel der NutzerInnen empfinden den Umgang mit verschiedenen Identitäten als mühsam, aber sinnvoll. Für viele spielt dabei der Sicherheitsaspekt eine zentrale Rolle. Es wird jedoch auch der Wunsch nach einer Vereinfachung erkennbar: Fast ein Drittel fühlt sich beim Umgang mit den verschiedenen Identitäten überfordert. In Österreich und der Schweiz geben rund 50 Prozent der Befragten an, dass sie lieber eine einzige digitale Identität für alle Anwendungen besitzen würden. Deutsche OnlinerInnen sind hier etwas zurückhaltender. Bezieht man die Nutzung von Behördendiensten in diese einzige Identität mit ein, sinkt die Zustimmung in der Schweiz deutlich, in Deutschland und Österreich wirkt sich die Konkretisierung kaum aus. Rund 40 Prozent gehen davon aus, dass sie mit einer einzigen Identität mehr Dienste nutzen würden. Genauso viele verzichten auf bestimmte Anwendungen, um keine weitere Identität anlegen zu müssen. Der Einteilung in bestimmte Sicherheitsstufen mit jeweils getrennten Identitäten erteilt die Mehrheit der Befragten eher eine Absage.

### Dr. Dirk Woywod

Managing Director (CTO),  
Verimi GmbH



## Eine branchenübergreifende digitale Identität – von privater Nutzung bis zur Behörde

Mit dem Erstellen neuer Nutzer-Accounts im Internet werden neue digitale Identitäten erzeugt. Bislang erstellen die BürgerInnen immer eine neue Identität – für die Bank, die Versicherung, das Bürgeramt. Warum können diese Daten nicht einmalig abgespeichert und wiederverwendet werden? Denn Daten überall erneut zu hinterlegen ist umständlich, Passwörter für die verschiedenen Zugänge werden oft vergessen und die Hürden bei der Registrierung neuer Accounts sind hoch. Über 40 Prozent der BürgerInnen nehmen daher Dienste nicht in Anspruch, weil sie keine neue Identität anlegen möchten. Und fast die Hälfte der Deutschen kann sich bereits jetzt vorstellen, für private Dienste und für Behördengänge auf die gleichen digitalen Identitätsdaten zurückzugreifen, obwohl ein solches Angebot heute noch nicht im Markt etabliert ist. Der Schlüssel zum Erfolg: sicher und bequem, mit einer Identität. Das bringt nicht nur Chancen und Nutzerfreundlichkeit für das E-Government, sondern auch für den ganzen digitalen Alltag.

**BASIS:** Alle Befragten – DE (n=1.055), AT (n=1.005), CH (n=1.055); Top3-Boxes: trifft voll und ganz zu, trifft zu, trifft eher zu; Angaben in Prozent





**Ingoberth Veith**

Director Public Policy, Huawei Technologies Deutschland GmbH

**Die eID als Schlüssel für den Erfolg von E-Government**

In Deutschland werden die technischen Möglichkeiten der elektronischen Identifikation (eID) – z.B. mittels der NFC-Schnittstelle auf dem Smartphone – bisher kaum genutzt und sind auch kaum bekannt. Damit bleibt ein erhebliches Potenzial zur Forcierung von E-Government unerschlossen. Die eID bildet jedoch eine wesentliche Grundlage für die Bürgerinnen und Bürger, um einen unkomplizierten und zeitlich unabhängigen Zugang zu den Leistungen des Staates zu erhalten. Hält man sich die Omnipräsenz des Smartphones in unserem Alltag vor Augen, wird klar, welche Möglichkeiten die eID-Nutzung über die NFC-Schnittstelle als permanentes Gateway zu E-Government bietet. Deshalb ist es dringend geboten, die entsprechende Aufklärung zu intensivieren, um diese Lücke möglichst zeitnah zu schließen.

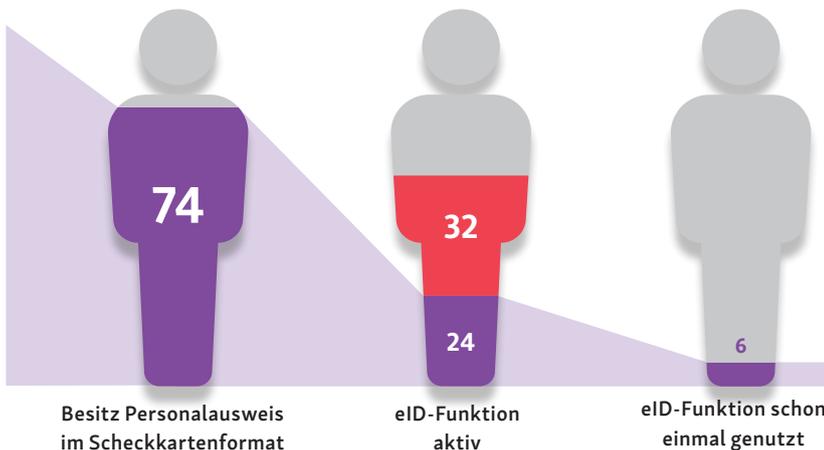
**eID-Funktion nur bei einem Viertel freigeschaltet und von sechs Prozent genutzt.**

- ▶ Nutzungsmöglichkeit der eID-Funktion über NFC-Schnittstelle kaum bekannt.
- ▶ Gründe für die Nichtaktivierung sind zahlreich, dies erfordert ein Maßnahmenbündel zur Steigerung von Wahrnehmung und Nutzung.

**Bei 32% ist die eID-Funktion nicht aktiv, weil\* ...**

- 11** Ich weiß nicht, was die Online-Ausweisfunktion ist
- 10** Kein Vertrauen in die eID-Funktion
- 10** Kein wahrnehmbarer Mehrwert
- 9** Keine Anwendungsmöglichkeiten bekannt
- 7** Die Handhabung ist mir insgesamt zu umständlich
- 2** Wurde mir von Freunden, Bekannten etc. abgeraten
- 1** Wurde mir von den Behörden abgeraten

▼ **Verbreitung und Nutzung eID-Funktion**



**FRAGE:** Besitzen Sie bereits den neuen, elektronischen Personalausweis im Scheckkartenformat? Ist bei Ihrem Personalausweis im Scheckkartenformat die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) aktiv? Haben Sie die eID-Funktion Ihres Personalausweises schon einmal genutzt? Warum ist die Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion) bei Ihnen nicht aktiv? **BASIS:** Alle Befragten mit deutscher Staatsangehörigkeit – DE (n=1.029); Angaben in Prozent; \*Mehrfachantworten möglich

# Personalausweis in Scheckkartenformat: Besitz, Freischaltung und Nutzung eID



## EINE DURCHGÄNGIGE ABWICKLUNG VON BEHÖRDENGÄNGEN ÜBER DAS INTERNET ERFORDERT OFT EINE FORM DER DIGITALEN IDENTIFIZIERUNG.

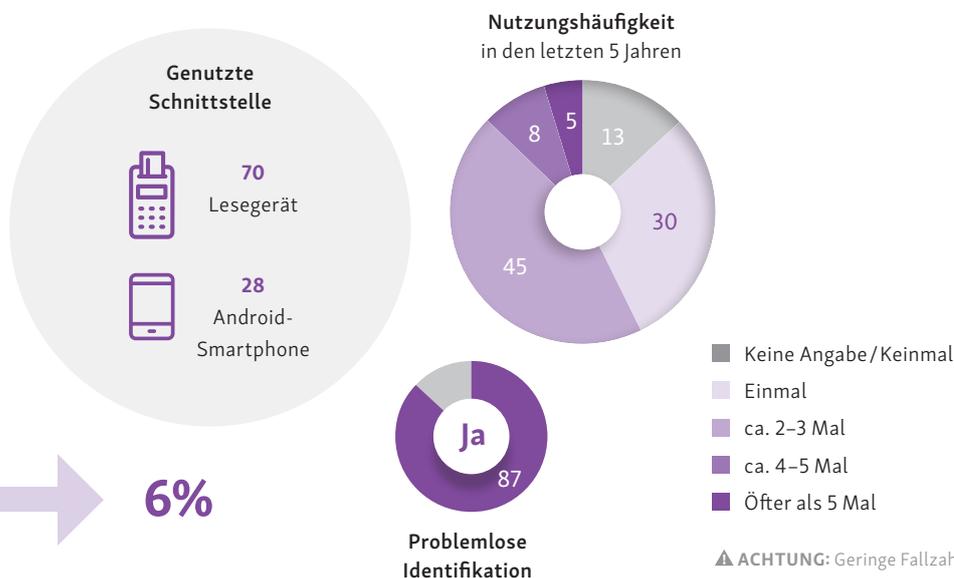
► In Deutschland erfolgt diese durch Übermittlung der hinterlegten Daten des Personalausweises im Scheckkartenformat über dessen Online-Ausweisfunktion (eID-Funktion). Alle seit 2010 ausgegebenen Personalausweise verfügen über diese Funktion, seit 2017 ist sie zudem bei der Ausgabe der Ausweise automatisch freigeschaltet, es sei denn, man lässt sie sperren.

**Dennoch kommen Verbreitung und Nutzung der Online-Ausweisfunktion nur langsam voran.** Obwohl bereits drei Viertel der deutschen OnlinerInnen einen Personalausweis im Scheckkartenformat besitzen, **ist die Funktion lediglich bei einem Viertel freigeschaltet bzw. ist diesen die Freischaltung bewusst.** Für einen umfangreichen Einsatz reicht die Freischaltung nicht aus. Zusätzlich wird entweder ein spezielles Kartenlesegerät oder die NFC-Schnittstelle bei Android-Smartphones (plus entsprechender App)

benötigt. Ein Lesegerät besitzen derzeit lediglich sieben Prozent der deutschen OnlinerInnen und damit nur ein Prozentpunkt mehr als 2018. 17 Prozent der Befragten verfügen über eine freigeschaltete eID-Funktion und besitzen ein Android-Smartphone. Dadurch sind sie grundsätzlich in der Lage, ihren Personalausweis zur Online-Identifizierung einzusetzen. **Allerdings wissen fast zwei Drittel davon nicht, dass sie die technischen Voraussetzungen erfüllen und die eID-Funktion ihres Personalausweises nutzen könnten. Hier fehlt eine effektivere Bekanntmachung.**

## TATSÄCHLICH GENUTZT WURDE DIE eID-FUNKTION LEDIGLICH VON SECHS PROZENT DER BEFRAGTEN.

► Die Nutzung erfolgte dabei hauptsächlich über das Lesegerät, meistens ca. zwei bis drei Mal innerhalb von fünf Jahren und überwiegend problemlos. Aufgrund der geringen Fallzahlen sind die Angaben zur eID-Nutzung jedoch lediglich als Tendenzaussagen anzusehen.



**FRAGE:** Über welche Schnittstelle? Wie häufig haben Sie die eID-Funktion Ihres Personalausweises in den letzten 5 Jahren etwa genutzt? Hat die Identifizierung mit der eID-Funktion des Personalausweises problemlos funktioniert? **BASIS:** Alle Befragten, mit Personalausweis im Scheckkartenformat und Nutzung eID-Funktion – DE (n=63); Angaben in Prozent;

# Speicherung der Ausweisdaten im Netz oder auf dem Smartphone

**GRÜNDE FÜR EINE NICHT-FREISCHALTUNG DER eID-FUNKTION GIBT ES VIELE. SIE REICHEN VON DER MANGELNDEN BEKANNTHEIT ÜBER EIN GERINGES VERTRAUEN, KEINEM WAHRNEHMBAREN MEHRWERT BIS HIN ZU DEN FEHLENDEN ANWENDUNGSMÖGLICHKEITEN.**

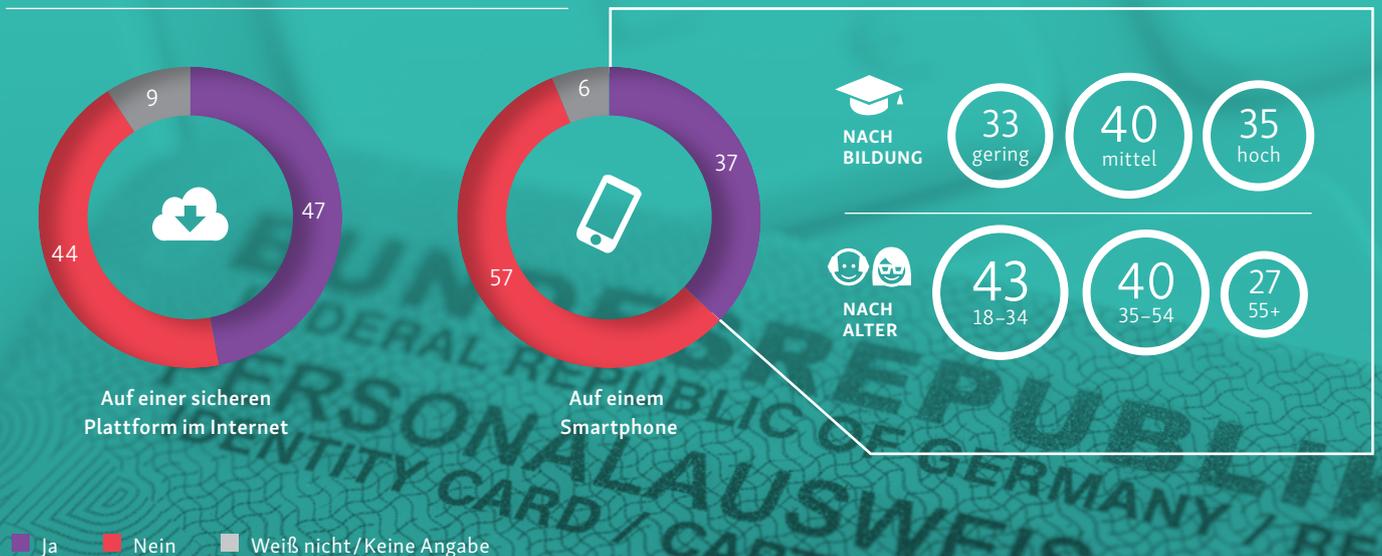
► Auch die umständliche Handhabung spielt eine Rolle. Über einen schlechten Ruf verfügt die Online-Ausweisfunktion jedoch nicht, nur einer absoluten Minderheit wurde von Bekannten oder den Behörden von der Freischaltung abgeraten. Dafür stehen die Befragten anderen Nutzungsmöglichkeiten aufgeschlossen gegenüber:

Fast die Hälfte der deutschen OnlinerInnen kann sich vorstellen, die Informationen ihres Personalausweises auf einer sicheren Plattform im Internet zu speichern und diese dann zur Identifizierung bei verschiedenen Diensten zu nutzen. Eine Speicherung dieser Daten auf dem Smartphone lehnen jedoch 57 Prozent ab. Am aufgeschlossensten sind hier die mittleren Bildungsschichten und Personen unter 55 Jahren.

Dennoch kann eine breitere Akzeptanz und Nutzung der eID-Funktion insgesamt nur durch ein Bündel an Maßnahmen seitens der Behörden erreicht werden, das sowohl aktive Aufklärungsarbeit über Form und Ausmaß der Anwendbarkeit als auch die Schaffung einer breiteren Anwendungsbasis, auf der der Personalausweis genutzt werden kann, umfassen muss.

## ▼ Können Sie sich die Speicherung der Informationen Ihres Personalausweises vorstellen?\*

### DEUTSCHLAND



\*VOLLSTÄNDIGER FRAGETEXT: Stellen Sie sich vor, Sie könnten einmalig die Informationen Ihres Personalausweises auf einer sicheren Plattform im Internet/sicher auf dem Smartphone speichern und diese dann zur Identifizierung bei verschiedenen Diensten nutzen, sowohl privat als auch mit Behörden (wie z.B. Finanzdienstleistungen wahrnehmen, Mietwagen mieten, Online-Behördengang etc.). Können Sie sich eine solche Vorgehensweise grundsätzlich vorstellen?  
 BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.055); Angaben in Prozent

**Antonia Maas**

Vice President Communications & Public Affairs, Bundesdruckerei GmbH

**Mobile Identitäten: sicher und gleichzeitig komfortabel**

Das Smartphone ist für viele Menschen ein wichtiger Alltags-Begleiter. Darum wünschen sie sich, Verwaltungsvorgänge mobil erledigen zu können. Ein Smartphone-basierter Identitätsnachweis (mobile ID) wäre eine bequeme Lösung. Zurzeit arbeiten wir mit Partnern im Forschungsprojekt „OPTIMOS 2.0“ daran, die dafür nötigen Daten sicher auf dem Smartphone ablegen zu können.



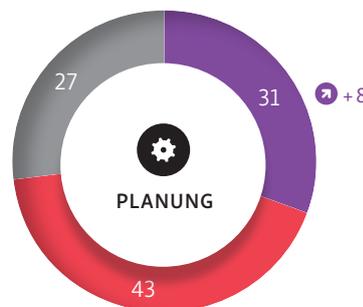
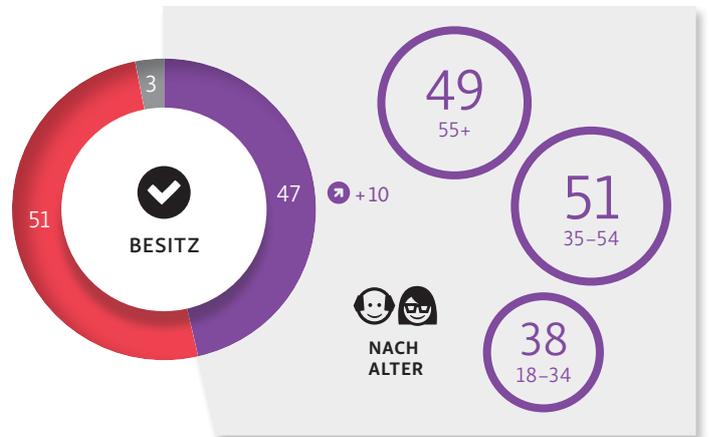
**Aktivierte Bürgerkarte, Handy-Signatur und App**

▼ 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?

**DIE VERBREITUNG DER eID IN ÖSTERREICH IST WEITER AUF DEM VORMARSCH – FAST DIE HÄLFTE BESITZT INZWISCHEN DIE HANDY-SIGNATUR ODER EINE KARTe MIT AKTIVIERTER BÜRGERKARTENFUNKTION.**

► Das sind zehn Prozentpunkte mehr als im Vorjahr. Außerdem steigt die Verbreitung mit höherer Bildung bzw. zunehmendem Alter. Die eher geringe Verbreitung bei den Jüngeren hängt möglicherweise mit dem geringeren Umfang an Behördenkontakten in diesem Alter zusammen. Dennoch sollte sie beobachtet werden, da gerade diese Generation die Maßstäbe für künftiges Nutzungsverhalten setzt.

Ein Drittel der NichtnutzerInnen plant die Anschaffung von Handy-Signatur oder aktivierter Bürgerkarte, damit wird die Verbreitung weiterhin zunehmen. Der Erfolg hängt vermutlich auch mit den verschiedenen Einsatzmöglichkeiten dieses Authentifizierungsverfahrens zusammen: So ermöglicht die Handy-Signatur den ÖsterreicherInnen zusätzlich beispielsweise die Abfrage ihrer Versicherungsdaten sowie die elektronische Zustellung der (Behörden-)Post.



■ Ja ■ Nein ■ Weiß nicht/Keine Angabe

**BASIS:** Alle Befragten in Österreich mit österreichischer Staatsbürgerschaft – AT (n=918); alle Befragten ohne aktive Handy-Signatur oder Bürgerkartenfunktion – AT (n=460); Angaben in Prozent – Abweichungen zum Vorjahr in Prozentpunkten



## Nutzung der Handy-Signatur als App

**Zur Nutzung der Handy-Signatur ist ein empfangsbereites Mobiltelefon nötig, das einmalig aktiviert werden muss.**

- ▶ Um digital zu signieren, melden sich österreichische BürgerInnen mit ihrer Handynummer und ihrem Signaturpasswort bei einem Dienst an und erhalten einen TAN-Code per SMS, der die elektronische Signatur auslöst. In der neuen App für digitale Verwaltungsdienste „Digitales Amt“ – der mobilen Version von oesterreich.gv.at – können ausgewählte Behördengänge bereits vollständig am Smartphone erledigt werden, denn die App ersetzt auch das TAN-Code Verfahren.
- ▶ Voraussetzung für die Nutzung der App „Digitales Amt“ ist, dass auf dem Smartphone Face- oder TouchID (Gesichtserkennung oder Fingerabdruck) verwendet werden können.

- ▼ Besitzen Sie ein Smartphone? Haben Sie oesterreich.gv.at als App bereits auf Ihrem Smartphone in Verwendung?

**IM MÄRZ 2019 IST MIT OESTERREICH.GV.AT DIE NEUE ZENTRALE ONLINE-PLATTFORM FÜR E-GOVERNMENT-DIENSTE ONLINE GEGANGEN, DIE SOWOHL AM PC ALS AUCH ALS APP ZUR VERFÜGUNG STEHT.**

- ▶ Trotz dieses kurzen Zeitraums ist die Akzeptanz beachtlich: **Bereits zwei von zehn Smartphone-BesitzerInnen haben die App auf ihrem Smartphone installiert, die meisten davon mit aktivierter Handy-Signatur.** Diese Zahlen lassen vermuten, dass sich die App problemlos verbreiten wird, wobei auch hier wiederum die jüngste Altersgruppe die niedrigste Nutzung aufweist.

**Unterdurchschnittliche Nutzung in der jüngsten Zielgruppe.**



18–34 Jahre

**12%**

Ja,  
...aktiviert

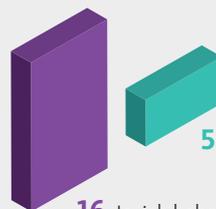
**5%**

Ja, ...ohne  
Aktivierung

**95%**  
BESITZ  
SMARTPHONE 



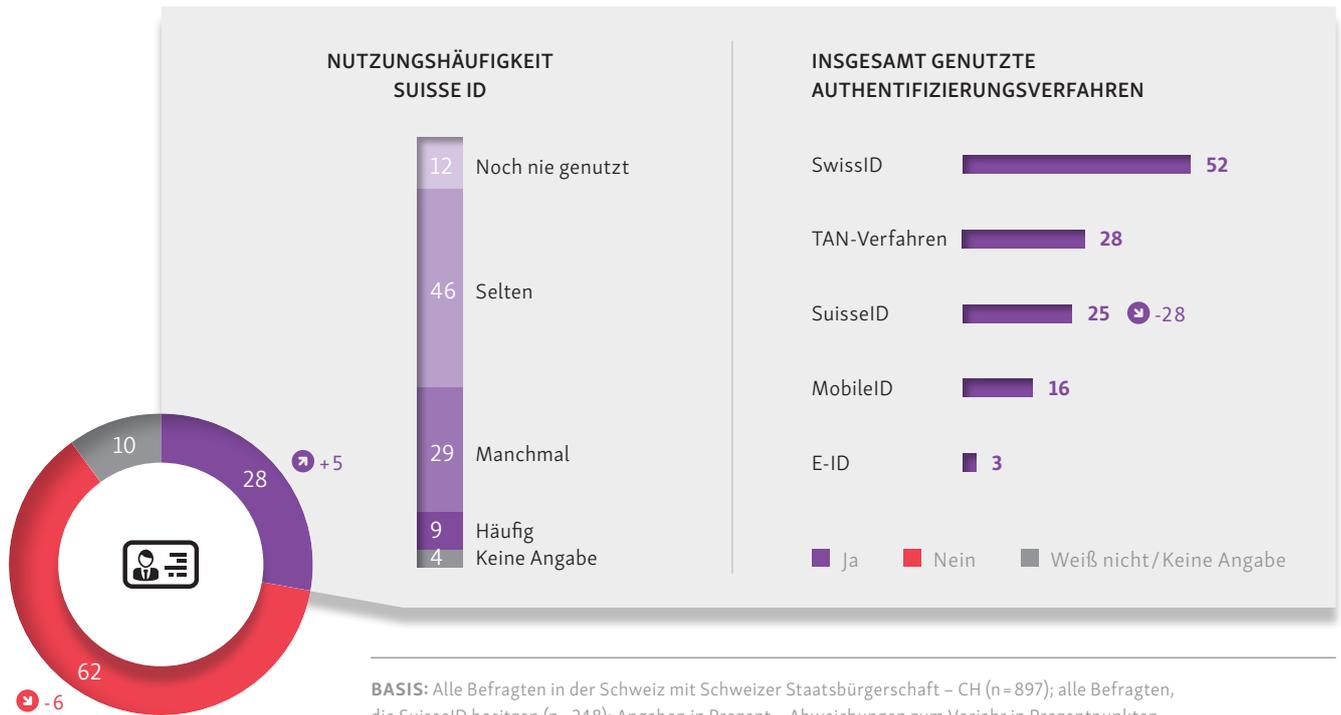
**NUTZUNG HANDY-SIGNATUR ALS APP  
(OESTERREICH.GV.AT)**



16 Ja, ich habe die Handy-Signatur auch in oesterreich.gv.at aktiviert

5 Ja, ich nutze es ohne Aktivierung

- ▼ Besitzen Sie bereits die SuisseID? Wie häufig nutzen Sie die SuisseID?  
Welche der folgenden Authentifizierungs- bzw. Anmeldeverfahren nutzen Sie?



## Besitz und Nutzung SuisseID

**IN DER SCHWEIZ IST BEREITS SEIT 2010 EINE ELEKTRONISCHE IDENTIFIZIERUNG MITTELS SUISSEID MÖGLICH. SIE IST ALS CHIPKARTE ODER USB-STICK ERHÄLTICH UND BENÖTIGT ZUR IDENTIFIZIERUNG EINE PERSÖNLICHE IDENTIFIKATIONSNUMMER. ZUDEM GIBT ES LOGIN-MÖGLICHKEITEN FÜR MOBILE GERÄTE.**

► Ausgehend von einer Verbreitung von 23 Prozent im Vorjahr steigt der Anteil an SuisseID-BesitzerInnen in den letzten 12 Monaten weiter auf 28 Prozent. Trotzdem wird sie weiterhin nur selten genutzt. Nur neun Prozent geben an, die SuisseID häufig zu verwenden. Über die Hälfte der BesitzerInnen der SuisseID nutzt bereits die vor zwei Jahren eingeführte kostenlose SwissID, die ohne zusätzliche Hardware funktioniert. Die neue SwissID kann sowohl bei behördlichen als auch bei privaten Diensten genutzt werden und soll die alte SuisseID mittelfristig ablösen. Die Nutzungszahlen zeigen, dass dieser Ablösungsprozess der beiden Verfahren bereits im Gang ist. Auch das TAN-Verfahren liegt in der Gunst der Schweizer BesitzerInnen der SuisseID höher als die SuisseID selbst.

### SwissID - Neue Identifizierungsmöglichkeit in der Schweiz

- Die SwissID (englische Schreibweise) kann im Gegensatz zur SuisseID (französische Schreibweise) kostenlos sowie ohne zusätzliche Chipkarte oder USB-Stick genutzt werden.
- Zudem können sich SchweizerInnen mit der SwissID sowohl bei Behörden als auch bei privaten Diensten identifizieren.
- Zur Nutzung der SwissID ist eine E-Mail-Adresse sowie ein Mobiltelefon zur Zwei-Faktor-Authentifizierung nötig.

# INTERAKTION BÜRGER:INNEN – BEHÖRDE

## Citizen Journey – Steuererklärung

### **WIE INTERAGIEREN BÜRGER:INNEN MIT BEHÖRDEN, WENN SIE EINE VERWALTUNGSLEISTUNG IN ANSPRUCH NEHMEN? WO INFORMIEREN SIE SICH, WO LASSEN SIE SICH BERATEN, UND WO SCHLIESSEN SIE DEN BEHÖRDENGANG SCHLUSSENDLICH AB?**

► Der eGovernment MONITOR 2018 untersuchte, welche Kontaktkanäle BürgerInnen bei der Interaktion mit Behörden nutzen. Zentrales Ergebnis dieser „Citizen Journey“ im letzten Jahr war, dass der überwiegende Anteil an Behördenkontakten persönlich vor Ort durchgeführt wird. Dies gilt besonders für den Abschluss des Vorgangs, also die Abgabe des Antrags, selbst wenn einer der Teilschritte, wie beispielsweise die Informationsbeschaffung, bereits über das Internet stattgefunden hat. Um Rückschlüsse darauf zu erhalten, wann und aus welchen Gründen der Online-Kontakt abgebrochen bzw. gar nicht aufgenommen wird, untersucht die diesjährige Publikation den Ablauf einer Steuererklärung im Detail, da diese Verwaltungsleistung in allen drei Vergleichsländern großteils online abgewickelt werden kann.

Alle Befragten, die eine Steuererklärung innerhalb der letzten 12 Monate eingereicht haben, wurden gebeten, Fragen zum Ablauf zu beantworten. Die Fragen gingen auf vier Teilschritte der Steuererklärung ein:

### **INFORMATION:**

Findet im Vorfeld eine Informationsbeschaffung statt, und wenn ja, auf welchem Weg? Welche Rolle spielen dabei Behörden bzw. deren Internetauftritte? Was sind Gründe dafür, dass Informationen nicht über das Internet bei Behörden gesucht wurden?

### **BERATUNG:**

Wo bzw. bei wem wurde Beratung oder Unterstützung in Anspruch genommen? Was sind Gründe dafür, dass für die Beratung nicht die digitalen Kanäle der Behörden genutzt wurden?

### **ERSTELLUNG:**

Auf welche Art wurde die Steuererklärung erstellt (Papier/elektronisch)? Welche Unterstützungsprogramme wurden verwendet? Was sind die Gründe dafür, dass eine andere Software als ELSTER verwendet wurde?

### **ABGABE:**

Wie wurde die Steuererklärung eingereicht? Was sind die Gründe dafür, dass die Steuererklärung nicht über das Internet bei den Behörden eingereicht wurde?

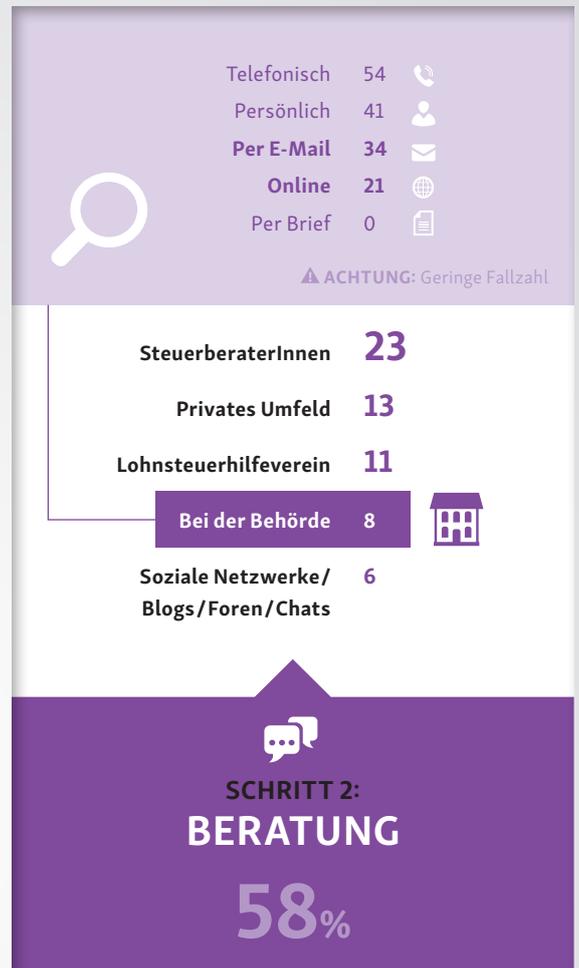
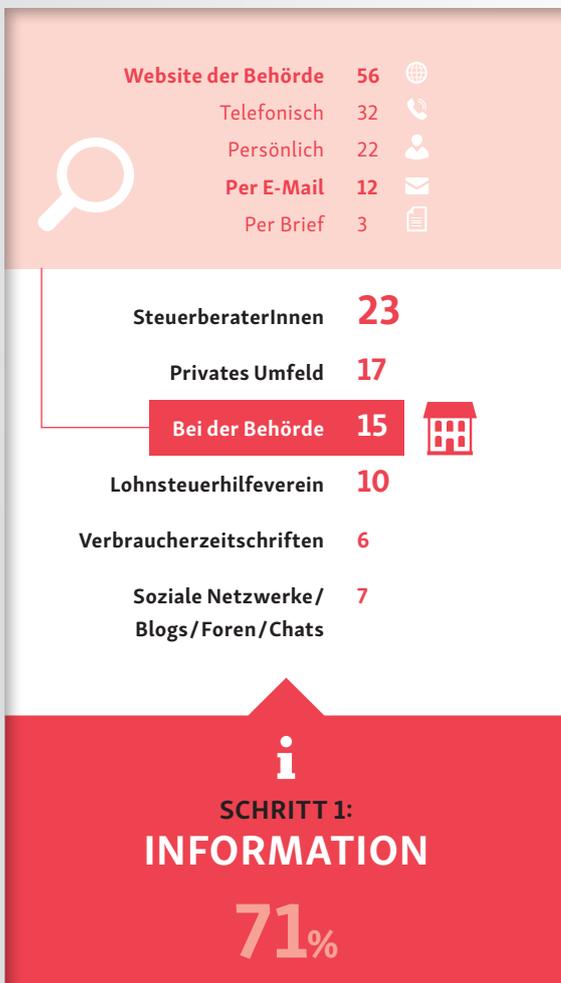


# Deutschland

## SCHRITT 1: Information

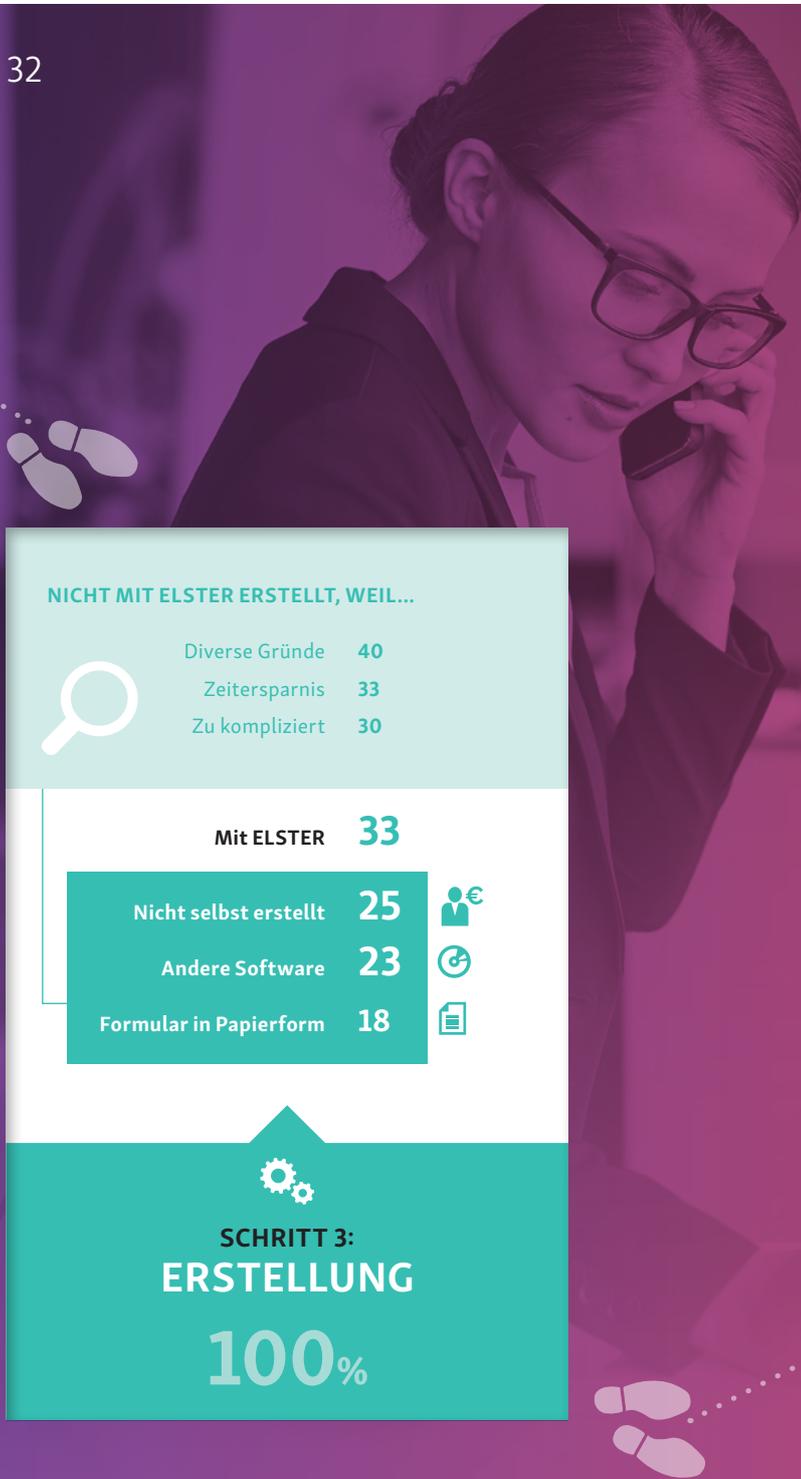
Insgesamt holen über 70 Prozent der deutschen OnlinerInnen, die eine Steuererklärung abgeben, im Vorfeld Informationen ein. Zur Informationsbeschaffung wenden sie sich eher an ein Steuerberatungsbüro als an die Behörden. Ebenfalls etwas beliebter ist die Informationssuche über das private Umfeld. **Lediglich 15 Prozent der BürgerInnen wenden sich bei Informationsbedarf direkt an Behörden. Davon sucht etwa die Hälfte Informationen auf deren Internetseiten,** ein Drittel informiert sich telefonisch und knapp ein Viertel persönlich vor Ort.

In Österreich informieren sich ca. genauso viele OnlinerInnen, in der Schweiz dagegen wird weniger Information bei der Steuererklärung benötigt. In beiden Ländern ist die Behörde die wichtigste Informationsquelle, wobei in der Schweiz die Internetseiten der Behörden hierfür weniger genutzt werden, dafür erfolgen etwas mehr E-Mail-Anfragen als in den beiden Nachbarländern.



## SCHRITT 2: Beratung

Eine Beratung nehmen 58 Prozent der deutschen OnlinerInnen vor ihrer Steuererklärung in Anspruch. Erste Anlaufstelle ist mit 23 Prozent auch hier wieder das Steuerberatungsbüro, an Platz zwei folgt das private Umfeld. Wichtige Beratungsstellen sind in Deutschland die Lohnsteuerhilfvereine, in den Nachbarländern sind diese nur von marginaler Bedeutung. Behörden werden für die Beratung von den BürgerInnen nur selten kontaktiert: **Nur etwa zehn Prozent der Befragten lassen sich direkt bei den Behörden beraten, hauptsächlich telefonisch oder persönlich vor Ort.** Das gilt für alle drei untersuchten Länder.



### NICHT MIT ELSTER ERSTELLT, WEIL...



Diverse Gründe	40
Zeitersparnis	33
Zu kompliziert	30

Mit ELSTER **33**

Nicht selbst erstellt	25	
Andere Software	23	
Formular in Papierform	18	

### SCHRITT 3: ERSTELLUNG

100%

### SCHRITT 3: Erstellung

Die größten Unterschiede zwischen den Ländern machen sich bei der Erstellung der Steuererklärung bemerkbar: **Sowohl in Österreich als auch in der Schweiz wird die Mehrheit der Steuererklärungen über die jeweilige von den Behörden zur Verfügung gestellte Software erstellt** (in Österreich über 80 Prozent, in der Schweiz rund 60 Prozent). **In Deutschland nutzt ca. ein Drittel der Befragten direkt das ELSTER-Portal**, ein Viertel greift auf andere Steuererklärungssoftwares zurück, die bei der Erstellung unterstützen. Betrachtet man beide Zahlen zusammen,

Nutzung Funktion „Vorausfüllen“ der Vorjahresdaten 75



Steuererklärung vollkommen „papierlos“ eingereicht 73

Steuerbescheid online abgerufen 56

Online (mit ELSTER) **32**

Online (andere Software) 13



SteuerberaterInnen 17

Per Brief 15

Persönlich 14

Lohnsteuerhilfeverein 8



### SCHRITT 4: ABGABE

100%

so erstellen insgesamt 56 Prozent die Steuererklärung digital. Ein Viertel erfasst die Steuer erst gar nicht selbst und die Papierform ist mit 18 Prozent durchaus noch verbreitet. In den beiden Nachbarländern werden diese Alternativen deutlich weniger genutzt, mit Ausnahme der Erstellung in Papierform in der Schweiz.

Gründe gegen die Erstellung mit ELSTER sind verschiedenster Art. Allerdings gibt **ein Drittel der Befragten an, dass die Erstellung über ELSTER zu kompliziert bzw. zu zeitaufwendig ist.**

## SCHRITT 4:

## Abgabe

Ein Drittel der Befragten, die eine Steuererklärung abgeben, nutzt für die Übermittlung an das Finanzamt das ELSTER-Portal, 13 Prozent verwenden dazu eine andere Software. **Insgesamt gibt so fast die Hälfte der Befragten in Deutschland ihre Steuererklärung online ab.** Der Rest erfolgt zu je etwa gleichen Anteilen über SteuerberaterInnen, per Brief oder persönlich. **In der Schweiz** ist der Anteil der Abgaben über die behördeneigene Software des jeweiligen Kantons mit 39 Prozent nicht mehr so hoch wie bei der Erstellung, dafür **spielt die Abgabe per Brief eine große Rolle.** Grund dafür ist die uneinheitliche Infrastruktur, da die Online-Abgabe der Steuererklärung nicht in allen Kantonen möglich ist. Zwar ist die Online-Erstellung überall möglich, oft muss aber das Formular anschließend noch ausgedruckt, unterschrieben und in Papierform bei der Behörde eingereicht werden. **In Österreich hat sich die Steuererklärung mit FinanzOnline hingegen fast vollständig durchgesetzt,** keine der Alternativen wird auch nur von einem Zehntel der OnlinerInnen wahrgenommen.



Die ausführliche Darstellung der Citizen Journey – Steuererklärung für Österreich und die Schweiz erhalten Sie über diesen QR-Code.



**Jürgen Fritsche**

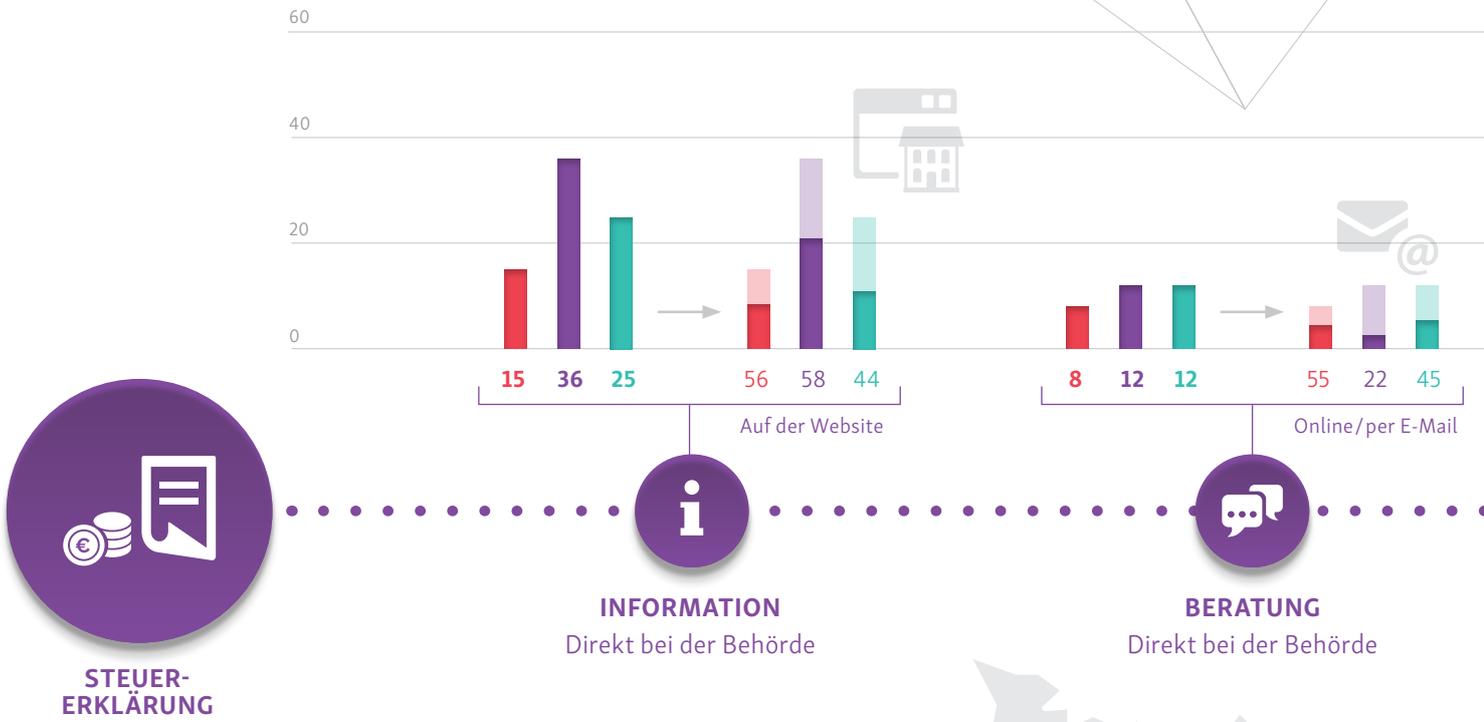
Geschäftsleitung Public Sector,  
msg systems AG

## ELSTER – ein Vorbild für digitale Verwaltungsangebote

Der Onlinedienst der Finanzämter ELSTER hat sich etabliert, er wird akzeptiert und genutzt – mehr als andere Software. Und wer die Steuererklärung in Deutschland digital erstellt, mit ELSTER oder einem anderen Programm (56 Prozent), reicht sie überwiegend auch online ein (45 Prozent). Das ist ein sehr gutes Ergebnis, das zuversichtlich stimmt für andere künftige Onlinedienste der Verwaltung.

Denn rund ein Viertel der Befragten in Deutschland erstellt die Steuererklärung nicht selbst, sondern lässt dies durch eine Steuerberatung erledigen, die vielleicht ihrerseits online einreicht. Zwar liegen die Werte in Österreich noch deutlich höher, in der Schweiz jedoch sind sie ähnlich wie in Deutschland. ELSTER ist erfolgreich, weil gut gemacht – und Vorbild für neue digitale Angebote für VerwaltungskundInnen.

# Bedeutung der Behörden bei der Steuererklärung – Dreiländervergleich



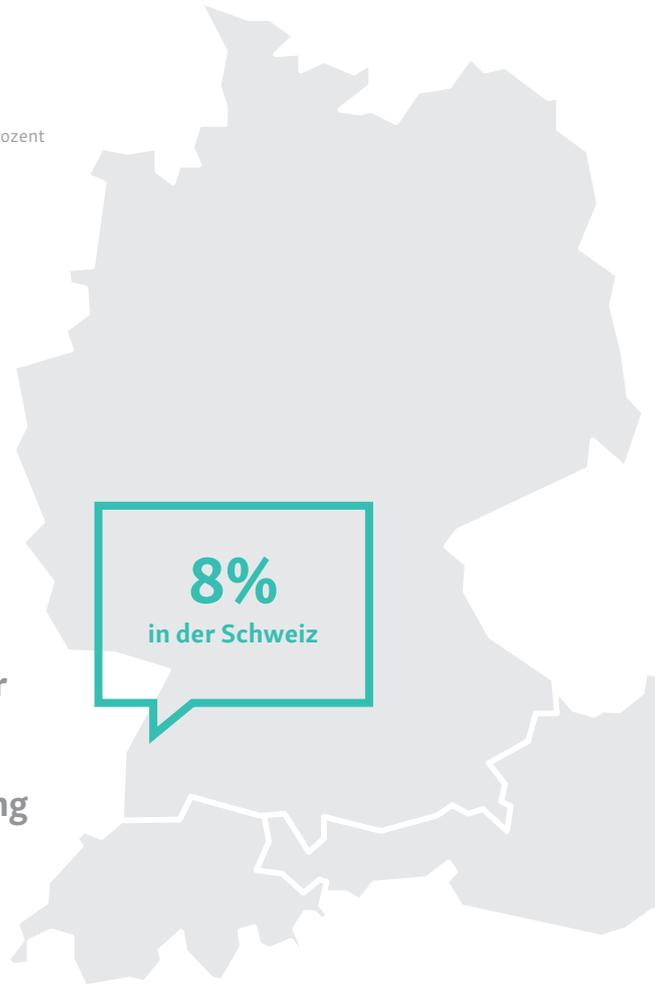
BASIS: Alle Befragten mit Steuererklärung – DE (n=694), AT (n=725), CH (n=929); Angaben in Prozent

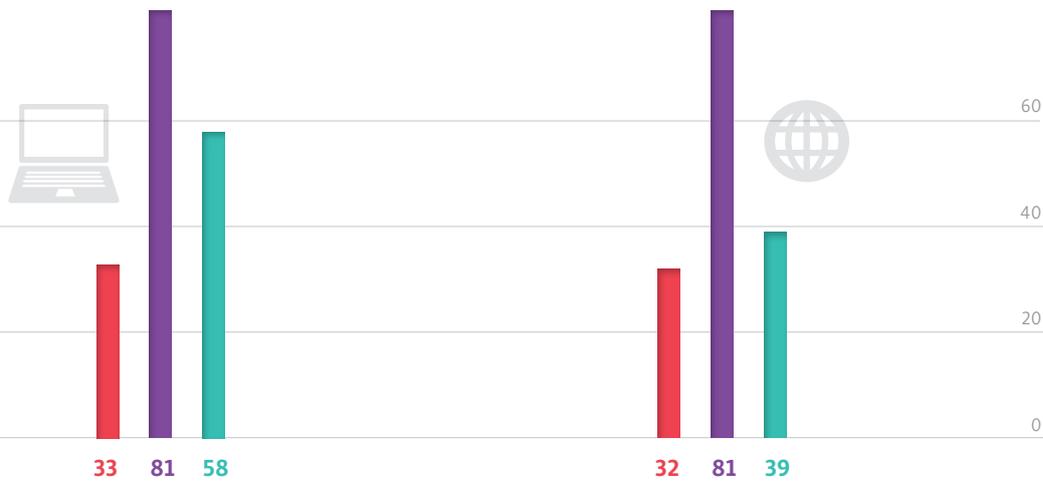
**23%**  
in Deutschland

**2%**  
in Österreich

**8%**  
in der Schweiz

Erstellung mit anderer Software als ELSTER, FinanzOnline bzw. Online-Steuererklärung des Kantons





#### ERSTELLUNG ONLINE

(mit ELSTER, FinanzOnline  
bzw. Online-Steuererklärung  
des Kantons)



#### ABSCHLUSS ONLINE

(über ELSTER, FinanzOnline  
bzw. Online-Steuererklärung  
des Kantons)



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

## Steuererklärung in Österreich zu 80 Prozent über FinanzOnline, hoher Papieranteil in der Schweiz, hohe Bedeutung von SteuerberaterInnen in Deutschland

- ▶ SteuerberaterInnen sind in Deutschland bei der Steuererklärung deutlich wichtiger als in der Schweiz und insbesondere in Österreich.
- ▶ Beratung wird in keinem der drei Länder häufig bei den Behörden gesucht.
- ▶ Die Mehrheit der OnlinerInnen erstellt in Österreich und in der Schweiz die Steuererklärung mit der jeweiligen behördeneigenen Software, in Deutschland nur zu einem Drittel.
- ▶ Information und Beratung werden in Deutschland und der Schweiz vor allem deswegen nicht online bei Behörden nachgefragt, weil die BürgerInnen gar nicht auf diese Idee kommen bzw. es gar nicht erst versuchen. In Österreich waren hingegen die Online-Versuche nicht immer erfolgreich.
- ▶ Hinderungsgründe für das Online-Einreichen sind der hohe Anteil an genereller Abwicklung über SteuerberaterInnen in Deutschland und Österreich bzw. die Verpflichtung zur Einreichung unterschriebener Papierformulare in der Schweiz.

# Hinderungsgründe für eine Abwicklung der Steuererklärung über das Internet

▼ Weshalb haben Sie sich nicht über das Internet an die Behörde gewandt...

## ...um Informationen zu erhalten?

	DEUTSCHLAND	ÖSTERREICH	SCHWEIZ
 Persönlicher/telefonischer Kontakt ist mir grundsätzlich lieber	20	24	30
Auf die Idee bin ich überhaupt nicht gekommen	26	16	25
Informationen auf den Internetseiten waren nicht ausreichend	16	28	18
Das ist so unübersichtlich, da habe ich gar nicht erst nachgeschaut	12	10	11
Habe ich versucht, aber nichts gefunden	9	12	10

## ...zur Beratung?

	DEUTSCHLAND	ÖSTERREICH	SCHWEIZ
Das habe ich gar nicht erst versucht	18	18	21
Auf die Idee bin ich überhaupt nicht gekommen	21	19	17
 Persönlicher/telefonischer Kontakt ist mir grundsätzlich lieber	10	10	15
Habe die Antwort auf meine Fragen nicht gefunden	9	15	9
Persönliche/telefonische Beratung war unkomplizierter	6	12	9
Habe mich nur an anderer Stelle beraten lassen	9	6	10
Kein Austausch möglich, sondern nur ein Abruf von Informationen	10	8	7
Musste Unterlagen vorlegen und deshalb persönlich vor Ort sein	7	5	7
Eine Beratung über das Internet funktioniert generell nicht gut	6	7	6

## ...zum Einreichen der Steuererklärung?

	DEUTSCHLAND	ÖSTERREICH	SCHWEIZ
Ich lasse die Steuererklärung von einem Steuerberatungsbüro machen	37	34	26
Es war mir lieber, das Formular in Papierform auszufüllen	24	29	28
 Aus Datenschutzgründen	11	16	17
Die Online-Identifizierung war mir zu aufwendig	15	14	8
Es gab technische Probleme	7	9	8
Ich wollte bei der Abgabe nochmal etwas nachfragen und deshalb vor Ort sein	7	16	4

**AUS SICHT DER BEFRAGTEN SPRECHEN VERSCHIEDENE GRÜNDE DAGEGEN, SICH IM ZUGE DER ERSTELLUNG EINER STEUERERKLÄRUNG PER INTERNET AN DIE BEHÖRDEN ZU WENDEN.**

► **Dementsprechend gibt es nicht die eine zentrale Hürde**, deren Abschaffung zu einer deutlichen Zunahme der Online-Aktivitäten bei der Steuererstellung führen würde. Es wird aber deutlich, dass **gerade in Deutschland ein Wahrnehmungsproblem** vorliegt:



**Dr. Sönke E. Schulz**

Vorsitzender des Vorstands,  
Nationales E-Government  
Kompetenzzentrum NEGZ e.V.

**Sprachassistenten können internetbasierte Bürgerdienste einer breiteren Nutzergruppe zugänglich machen**

Die überwiegende Mehrheit der BürgerInnen kommuniziert bei der Steuererklärung nicht mit der Behörde, sondern vertraut BeraterInnen oder Bekannten. Die aktuellen internetbasierten Bürgerdienste adressieren diese Bedarfe für die BürgerInnen also nur unzureichend. Kommunikationszentrierte Dienste mit Sprachassistenten werden vor allem von vielen „Digital Natives“ selbstverständlich im täglichen Leben verwendet. Informations- und Beratungsfunktionen über einen Sprachassistenten, der nachweislich vertrauenswürdig realisiert ist, würden nicht nur diese Zielgruppe einbeziehen, sondern auch Personen, die die derzeitigen Funktionen nicht bedienen können, z. B. aufgrund körperlicher Beeinträchtigungen.

Sowohl Information als auch Beratung werden vor allem deswegen nicht über das Internet bei den Behörden gesucht, weil die Betroffenen gar nicht auf die Idee kommen. Zudem wird hierbei die Problemlösungskompetenz der Behörde im Allgemeinen wie auch der Behörde in Kombination mit dem Internet im Speziellen nicht hoch eingeschätzt: Fast ebenso viele OnlinerInnen haben gar nicht erst versucht, über das Internet Beratung von den Behörden zu erhalten. Hier gilt es, aktiv über die Beratungsmöglichkeiten zu informieren und die Behörden als kompetente Anlaufstelle mit einer übersichtlichen Internetpräsenz in der Wahrnehmung der BürgerInnen zu verankern.

Bei allen drei Prozessschritten Informationssuche, Beratung und Abgabe gibt es aber auch einen Anteil von zwischen 10 und 20 Prozent der BürgerInnen, die sich online an die Behörden gewandt haben, dabei aber nicht erfolgreich waren. Die Gründe dafür sind vor allem Unübersichtlichkeit (Informationen wurden nicht gefunden), aber teilweise auch technische Probleme.

Auffallend ist, dass in Österreich deutlich häufiger inhaltliche Hinderungsgründe genannt werden als in den Nachbarländern. Dies lässt vermuten, dass dort eine Online-Kontaktaufnahme zu den Behörden naheliegender erscheint und eher unternommen wird, aber die mangelhafte Ausgestaltung etc. häufiger zu einem Wechsel des Kontaktkanals führt. Schweizer OnlinerInnen hingegen präferieren den persönlichen Kontakt generell etwas mehr, zudem spielt hier die Abgabe in Papierform eine stärkere Rolle.

## Das Once-Only-Prinzip

**VERHALTENE AKZEPTANZ BEI ONCE-ONLY, NUR ETWA JEDE:R FÜNFTE ONLINER:IN LEHNT DAS PRINZIP AB. SICHERHEIT UND KONTROLLE MÜSSEN FÜR DIE NUTZER:INNEN GEWÄHRLEISTET SEIN.**

► Once-Only bedeutet, dass Informationen den Behörden nur ein einziges Mal zur Verfügung gestellt werden müssen und diese dann mit Zustimmung der jeweiligen Person auf die gespeicherten Informationen zugreifen können. Damit wird ein mehrfaches Erfassen überflüssig.

Die OnlinerInnen sind sich aktuell noch nicht sicher, wie sie einer solchen Vorgehensweise gegenüberstehen: In Deutschland beurteilen die meisten das Once-Only-Prinzip neutral, haben sich also dazu noch kein abschließendes Urteil gebildet. Die generelle Tendenz ist aber eher positiv. **Once-Only erhält in allen drei Ländern mehr Zustimmung als Ablehnung.** Zudem sind Männer aufgeschlossener als Frauen. In Österreich, dem einzigen Land, das das Prinzip zumindest teilweise umsetzt, ist die positive Grundstimmung am größten bzw. die negative am kleinsten. Das lässt vermuten, dass hier die Akzeptanz durch erste Erfahrungen gestiegen ist bzw. die konkrete Ausgestaltung vorhandene Vorbehalte verringern konnte. Für Deutschland und die Schweiz bedeutet das, dass bei entsprechend positivem Publikmachen und ersten konkreten Erfahrungen gute Chancen bestehen, Once-Only in der Gesellschaft von Anfang an positiv zu besetzen.

▼ Stellen Sie sich vor, die öffentliche Verwaltung erhebt jede notwendige Information von Ihnen nur ein einziges Mal. Wie stehen Sie zu diesem Konzept der einmaligen Datenerfassung (Once-Only)?

### Neutrale bis positive Grundeinstellung gegenüber Once-Only

- Sicherheitsaspekte und Datensouveränität von höchster Bedeutung.
- Proaktives Handeln des Staates in Deutschland und der Schweiz noch schwer vorstellbar.



▼ Wie wichtig sind für Sie persönlich nachfolgende Serviceleistungen bzw. Eigenschaften im Zusammenhang mit dem Once-Only-Prinzip?



■ Deutschland ■ Österreich ■ Schweiz

BASIS: Alle Befragten – DE (n=1.055), AT (n=1.005), CH (n=1.055); Top3-Boxes: Äußerst wichtig, Sehr wichtig, Etwas wichtig; Angaben in Prozent

## Wichtigkeit bestimmter Merkmale

**KONTROLLE UND SICHERHEIT SIND BEI ONCE-ONLY AM WICHTIGSTEN, EINEN PROAKTIV HANDELNDEN STAAT KÖNNEN DEUTSCHE UND SCHWEIZER:INNEN SICH NOCH ETWAS SCHWER VORSTELLEN.**

► Wie sollte aus Sicht der Befragten das Once-Only-Prinzip idealerweise ausgestaltet sein bzw. welche Aspekte sind den Onlinern wichtig, welche weniger? Direkt nach der Bedeutsamkeit einzelner Serviceleistungen bzw. Eigenschaften gefragt, fällt es den Befragten schwer, sich von irgendeiner Ausgestaltungsmöglichkeit über-

haupt zu distanzieren. Dementsprechend sind alle Aspekte zumindest für ca. die Hälfte der Befragten von gewisser Relevanz. Allerdings werden klare Abstufungen sichtbar: **Sicherheitsaspekte stehen auf der Rangliste ganz oben.** Alles, was mit Datenschutz und Datenkontrolle zu tun hat, wird in allen drei Ländern mit der höchsten Wichtigkeit eingestuft. Das gilt gerade auch für Österreich, wo bereits erste Erfahrungen vorliegen: **Once-Only bekommt hier die größte Zustimmung, gleichzeitig haben die ÖsterreicherInnen aber auch die höchsten Anforderungen.**

## Proaktives staatliches Handeln ist in Österreich wichtiger als in Deutschland oder der Schweiz

**EIN ZWEITER THEMENKOMPLEX BELEUCHTET DAS PROAKTIVE HANDELN DES STAATES UND ERFASST, WIE WICHTIG ES BÜRGER:INNEN IST, DASS DER STAAT DIE VORHANDENEN DATEN AKTIV ZU INFORMATIONS- ODER VERWALTUNGZWECKEN NUTZT, BEISPIELSWEISE ZUR ERINNERUNG AN DIE ANSTEHENDE STEUERERKLÄRUNG ODER BEIM ENTSTEHEN EINES LEISTUNGSANSPRUCHS.**

► Diese Funktionalitäten werden generell als weniger wichtig angesehen. In Österreich werden die Aspekte „aktive Information bei einem Anspruch“ sowie „aktive Auszahlung einer Leistung“ allerdings fast ebenso wichtig eingestuft wie Sicherheitsaspekte und damit zum Teil deutlich relevanter als in den beiden Nachbarländern. Das Konzept von beispielsweise der antragslosen Familienbeihilfe in Österreich führt vermutlich dazu, dass die BürgerInnen diese Form des Service nicht mehr missen möchten. **In Deutschland hingegen herrscht gegenüber einer aktiven Nutzung der Informationen seitens der Verwaltung die größte Zurückhaltung.**

Das gilt besonders für eine aktive Forderung von Leistungen oder Gebühren seitens des Staates, was aber auch in den Nachbarländern tendenziell am wenigsten wichtig ist. Sobald der Staat vorhandene Informationen nutzt, um Gebühren oder finanzielle Leistungen aktiv einzufordern, sinkt die Wichtigkeit um rund zehn Prozentpunkte. Somit lässt sich festhalten, dass BürgerInnen Once-Only eher akzeptieren, wenn es für sie mit Vorteilen verbunden ist.

Der letzte Aspekt bei der Ausgestaltung von Once-Only betrifft das Einbeziehen von **nicht-staatlichen Unterlagen** in die Datenspeicherung. Diese Erweiterung von Once-Only ist nur noch **für gut die Hälfte der Befragten von Interesse und im Gesamtvergleich auf dem letzten Platz.** Immerhin sieht damit aber dennoch eine knappe Mehrheit die Chancen, die mit dieser Möglichkeit eines zentralen Speicherplatzes aller wichtigen Dokumente in einem sogenannten Bürgerkonto verbunden sind. **Bei einer direkten Abfrage, wie wohl sich BürgerInnen mit der Speicherung von privaten Unterlagen auf einer Behördenplattform fühlen, fällt die Akzeptanz deutlich niedriger aus,** wie der eGovernment MONITOR 2018 zeigte<sup>6</sup>.

<sup>6</sup> eGovernment MONITOR 2018, S. 32–35



## Aktualisierung von Kontakt- und Vertragsdaten

### Dr. Johann Bizer

Vorstandsvorsitzender Dataport AöR

### Vertrauen in den Staat ist Voraussetzung für die Online-Verwaltung

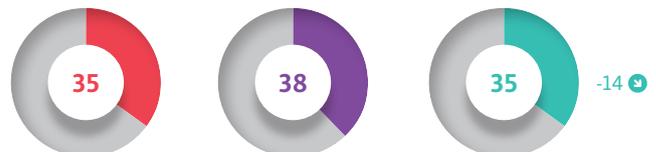
Der Staat muss unter Beweis stellen, dass er die digitale Souveränität der BürgerInnen schützt und gewährleistet. Garanten dafür sind hochsichere IT-Systeme und absolute Transparenz über die Datennutzung. Nur wenn die BürgerInnen dem digitalen Staat vertrauen, werden sie auch Online-Leistungsbündel der Verwaltung akzeptieren und nutzen.

### DER WUNSCH NACH DATENSOUVERÄNITÄT ÜBERWIEGT WEITERHIN GEGENÜBER BEQUEMLICHKEITASPEKTEN

► Vor die Wahl gestellt, möchte die Mehrheit in allen drei Ländern die Hoheit über ihre Daten behalten und Aktualisierungen lieber selbst vornehmen, als sie den Behörden zu überlassen. In Deutschland hat sich an dieser Einstellung gegenüber 2017 nichts geändert, in der Schweiz hat das Sicherheitsbedürfnis in diesem Zusammenhang im gleichen Zeitraum sogar noch deutlich zugenommen. In Österreich wurde die Frage 2017 nicht gestellt, daher fehlt hier die Vergleichsmöglichkeit.

#### ▼ Welcher der nachfolgenden Aussagen stimmen Sie eher zu?

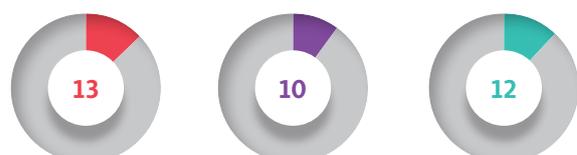
**Meine Kontakt- und Vertragsdaten** sollten anhand der vorliegenden Informationen **von den Behörden automatisch aktualisiert werden.**



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



Stimme keiner der beiden Aussagen zu.



# IMPRESSUM

## HERAUSGEBER

### **Initiative D21 e. V.**

Reinhardtstr. 38  
10117 Berlin  
[www.InitiativeD21.de](http://www.InitiativeD21.de)

### **fortiss gemeinnützige GmbH**

Forschungsinstitut des Freistaats  
Bayern für softwareintensive  
Systeme und Services  
Guerickestr. 25  
80805 München  
[www.fortiss.org](http://www.fortiss.org)

## SCHIRMHERR

### **Der Beauftragte der Bundesregierung für Informationstechnik**

[www.cio.bund.de](http://www.cio.bund.de)

## FACHLICHER PREMIUM PARTNER

### **Nationales E-Government Kompetenzzentrum NEGZ e. V.**

[www.negz.org](http://www.negz.org)

## PREMIUM PARTNER

### **Huawei Technologies Deutschland GmbH**

[www.huawei.com/de](http://www.huawei.com/de)

### **msg systems AG**

[www.msg.group](http://www.msg.group)

### **Verimi GmbH**

[www.verimi.com](http://www.verimi.com)

## CLASSIC PARTNER

### **Bayerisches Staatsministerium für Digitales**

[www.stmd.bayern.de](http://www.stmd.bayern.de)

### **Bundesdruckerei GmbH**

[www.bundesdruckerei.de](http://www.bundesdruckerei.de)

### **Dataport AöR**

[www.dataport.de](http://www.dataport.de)

### **Ernst & Young GmbH**

### **Wirtschaftsprüfungsgesellschaft**

[www.de.ey.com](http://www.de.ey.com)

### **Microsoft Deutschland GmbH**

[www.microsoft.com/germany](http://www.microsoft.com/germany)

## PARTNER

### **Bundesministerium für Digitalisierung und Wirtschaftsstandort (BMDW)**

[www.bmdw.gv.at](http://www.bmdw.gv.at)

### **Capgemini**

[www.capgemini.com/de](http://www.capgemini.com/de)

### **Geschäftsstelle**

### **E-Government Schweiz**

[www.egovernment.swiss](http://www.egovernment.swiss)

### **Materna Information &**

### **Communications SE**

[www.materna.de](http://www.materna.de)

### **PwC Strategy& (Germany) GmbH**

[www.strategyand.pwc.com/de](http://www.strategyand.pwc.com/de)

### **Ricoh Deutschland GmbH**

[www.ricoh.de](http://www.ricoh.de)

## UNTERSTÜTZER

### **Deutscher Landkreistag**

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

### **Deutscher Städte- und Gemeindebund**

[www.dstgb.de](http://www.dstgb.de)

## DURCHFÜHRENDES INSTITUT

**Kantar**

[www.kantardeutschland.de](http://www.kantardeutschland.de)

## PROJEKTLEITUNG UND REDAKTION

**Patricia Scheiber**, Initiative D21 e. V.

**Lena-Sophie Müller**, Initiative D21 e. V.

**Prof. Dr. Helmut Krömar**, fortiss GmbH

**Stefanie Exel**, Kantar

**Kerstin Motzet**, Kantar

**Melanie Bastin**, Kantar

## KONTAKT / PRESSE- UND ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

**Initiative D21 e. V.**

**Roland Dathe**

Telefon 030 5268722-58

[presse@initiativeD21.de](mailto:presse@initiativeD21.de)

## GESTALTUNG UND PRODUKTION

**Silke Wohner, Stefanie Brendle i. A.**

[www.werkstatt-trier.de](http://www.werkstatt-trier.de)

## DRUCK

**Schmekies, Medien & Druck**

[www.schmekies.de](http://www.schmekies.de)

**Bildquellen** [stock.adobe.com](http://stock.adobe.com): Titelseite ©Robert Kneschke / S. 6–7 ©Ruslan / S. 10 ©jakkapan / S. 17 ©andrey gonchar / S. 18 ©baranq / S. 19 ©blackzheep / S. 21 ©lenetsnikolai / S. 22 ©iarenenko / S. 26 ©Mario Hoesel / S. 30 ©mooshny / S. 32 ©pressmaster / S. 36 ©igorko\_ter / S. 38 ©apichon\_tee / S. 43 ©Alexey Fedorenko

**eGovernment MONITOR 2019,**

durchgeführt von Kantar für Initiative D21 und fortiss, lizenziert unter einer Creative Commons Namensnennung 4.0 International Lizenz. Ausnahmen bilden die aufgeführten Bilder.



**Oktober 2019**



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

ISBN 978-3-9818331-7-1