



## **eGovernment MONITOR 2011: Digitale Kommunikation zwischen Staat und Bürger findet nur begrenzt statt**

*Nur 40 Prozent der deutschen Internetnutzer nutzen E-Government-Angebote Großbritannien, Österreich und Schweden weit voraus Geringe Nutzung von Möglichkeiten der Online-Beteiligung*

(ddp direct) Berlin, 29. September 2011 Nur 40 Prozent der deutschen Internetnutzer greifen auf die E-Government-Angebote der Behörden zurück. Verglichen mit Schweden (69 Prozent), Österreich (68 Prozent) und Großbritannien (48 Prozent) hat Deutschland damit international noch ein deutliches Steigerungspotenzial. Dies scheint hauptsächlich ein Kommunikationsproblem hinsichtlich der vorhandenen Angebote zu sein: Denn wer bereits die Online-Angebote der Behörden nutzt, ist zufrieden (80 Prozent in Deutschland) und sieht weniger Hemmnisse. Dies ist eines der zentralen Ergebnisse des eGovernment MONITOR 2011 herausgegeben von der Initiative D21 und von ipima, einer Kooperation der Technischen Universität München und ihrem An-Institut fortiss. Der eGovernment MONITOR wurde heute im Rahmen des Open Government Camps 2011 veröffentlicht, hierfür wurden von TNS Infratest jeweils 1.000 Internetnutzer in den vier Vergleichsländern befragt.

### Geringe Nutzung von Online-Beteiligung

Noch seltener als die klassischen E-Government-Angebote nutzen die Bürgerinnen und Bürger in Deutschland die Online-Beteiligungen der Behörden. Während Facebook-Seiten von Städten (33 Prozent) und die Online-Petitionen des Bundestages (30 Prozent) bei den Internetnutzern zumindest eine gewisse Bekanntheit haben, bleiben Mitmachplattformen (17 Prozent) beinahe unbeachtet. Die tatsächliche Nutzung fällt noch geringer aus: Selbst die Befragten, die die Plattformen bereits kennen, haben diese bisher nur knapp zu einem Drittel genutzt (34 Prozent). Der Wunsch nach einer barrierefreien Beteiligung des Bürgers an politischen Abstimmungsprozessen durch Onlineplattformen ist in der aktuellen Form in Deutschland noch nicht erfolgreich. Anders sieht dies beispielsweise in Großbritannien aus, wo bereits 49 Prozent der Internetnutzer Online-Beteiligungsinitiativen genutzt haben.

Während Social Media und E-Commerce für die meisten Internetnutzer inzwischen selbstverständlich sind, bleibt die Nutzung von E-Government-Angeboten oft hinter den Erwartungen zurück, so Prof. Dr. Helmut Krcmar, Scientific Director von ipima. Dies liegt auch daran, dass die Bürger aufgrund der seltenen Kontakte mit den Behörden schwer ihre Wünsche bezüglich deren E-Government-Angeboten formulieren können.

### Nutzungsbarrieren in den Ländern sehr ähnlich

Die Hindernisse, die eine Nutzung von E-Government-Diensten verhindern, sind vielfältig, aber in allen verglichenen Ländern sehr ähnlich. Besonders mangelnder Datenschutz sowie Medienbrüche bei vielen Online-Angeboten sind die Hauptbarrieren für die Internetnutzer. Zusätzlich tragen die Undurchschaubarkeit von Angeboten und die komplexen Verfahren dazu bei, dass E-Government-Angebote von den Bürgern nicht genutzt werden. Mit 52 Prozent beim Mangel an Datensicherheit und 55 Prozent bei der unvollständigen Abwicklung der Online-Angebote sehen besonders die Internetnutzer in Deutschland Nutzungsbarrieren.

Für York von Heimburg, Präsidiumsmitglied der Initiative D21 und Vorstand der IDG Communications Media AG, ist dies kein Zufall: Dafür ist auch die geringe Präsenz des Themas auf der Tagesordnung von Politik und Behörden mitverantwortlich. Entsprechend sind die Befürchtungen in Deutschland wieder besonders ausgeprägt, während der Blick über die Grenzen zeigt, dass es auch anders funktionieren kann.

Mit dem eGovernment MONITOR 2011 haben die Initiative D21 und das ipima-Institut eine jährliche Studie neu aufgelegt, die die Wirkung von Maßnahmen und neuen Angeboten im E-Government über die Zeit beobachten wird. Ziel ist die Etablierung einer praxisorientierten Studie als Grundlage für die Weiterentwicklung von E-Government in Deutschland.

Weitere Zahlen und Informationen finden Sie in der Ausgabe des eGovernment MONITOR 2011 unter: [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de)

Methodensteckbrief eGovernment MONITOR 2011: Grundgesamtheit: Personen in Privathaushalten in Deutschland, Österreich, Großbritannien und Schweden im Alter ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen; Auswahl: Onlinepanel; Daten gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formale Bildung); Erhebung: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), KW 32 bis KW 35 2011; Auswahl Interviews: Durchführung von 1.000 Interviews in Deutschland, Österreich, Schweden und Großbritannien; Definition E-Government: Unter E-Government verstehen wir Dienste und Behörden, die über das Internet abgewickelt werden können, wie z.B. die elektronische Steuererklärung.

Hinweis an die Redaktion: Einzelseiten aus dem eGovernment MONITOR 2011 können unter Angabe der Seitenzahl an [kontakt@initiated21.de](mailto:kontakt@initiated21.de) im JPG-Format, 300dpi bestellt werden. Weitere Informationen, Rankings und Charts zu den elektronischen Bürgerdiensten und liegen auf [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de) zum Herunterladen bereit.

### Projektleitung eGovernment MONITOR 2011:

Dr. Malthe Wolf  
TNS Infratest GmbH  
t +49 (0)89 56 00-1133  
f +49 (0)89 13 06-7640  
e [malthe.wolf@tns-infratest.com](mailto:malthe.wolf@tns-infratest.com)

Prof. Dr. Helmut Krcmar  
ipima  
t +49 (0)89289-19532  
f +49 (0)89289-19533  
e [krcmar@ipima.de](mailto:krcmar@ipima.de)

Kerstin Dirtheuer  
TNS Infratest GmbH  
t +49 (0)89 56 00-1071  
f +49 (0)89 13 06-7640  
e [kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com](mailto:kerstin.dirtheuer@tns-infratest.com)

Dr. Petra Wolf

ipima  
t +49 (0)89289-19503  
f +49 (0)89289-19533  
e petra.wolf@ipima.de

**Pressekontakt:**

Daniel Ott  
Initiative D21 e.V.  
t +49 (0)30 526 8722 55  
f +49 (0)30 526 8722 60  
e daniel.ott@initiated21.de

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

**eGovernment MONITOR 2011**

Der eGovernment MONITOR 2011 ist eine Studie der Initiative D21 und ipima, durchgeführt von TNS Infratest. Die diesjährige Studie haben das Bayerische Staatsministerium der Finanzen, das Bundesministerium des Inneren, IDG Business Media GmbH, Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH, TNS Infratest GmbH, Alcatel-Lucent Stiftung für Kommunikationsforschung, CSC Deutschland Solutions GmbH, fortiss An-Institut der Technischen Universität München, Technische Universität München - Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und der Zweckverband Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken ermöglicht. Im zweiten Jahr seines Erscheinens beleuchtet der eGovernment MONITOR erneut die Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten und verdeutlicht in diesem Jahr Unterschiede bei der Nutzung zwischen Deutschland, Österreich, Großbritannien und Schweden.

Ein gedrucktes Exemplar des eGovernment MONITOR 2011: Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich kann gegen Zusendung eines mit 1,45 Euro frankierten und rückadressierten DIN A4 Umschlages an Initiative D21 e.V., Stichwort eGovernment MONITOR 2011, Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin kostenlos bestellt werden. Weitere Informationen und kostenfreier PDF-Download des eGovernment MONITOR 2011 unter [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de)

**Initiative D21**

Die Initiative D21 ist Deutschlands größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft. Sie umfasst ein parteien- und branchenübergreifendes Netzwerk von 200 Mitgliedsunternehmen und -institutionen sowie politischen Partnern aus Bund, Ländern und Kommunen. Ihr Ziel ist es, die Digitale Gesellschaft mit gemeinnützigen, wegweisenden Projekten zu gestalten und Deutschland in der digitalen Welt des 21. Jahrhunderts gesellschaftlich und wirtschaftlich erfolgreich zu machen. Weitere Informationen unter [www.initiated21.de](http://www.initiated21.de)

**ipima**

ipima ist ein Team aus Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, die an der Technischen Universität München und an fortiss, dem An-Institut der Technischen Universität München, gemeinsam anwendungsnahe Forschung betreiben. Zu den Forschungsschwerpunkten von ipima gehören Fragestellungen aus dem Bereich E-Government ebenso wie Informationsmanagementthemen mit Bezug zur Domäne Öffentliche Verwaltung. Aktuell werden unter anderem Projekte zu Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung und zu IT Steuerung und Architekturmanagement in der Öffentlichen Verwaltung bearbeitet. Kern der Arbeit ist die Verbindung von theoriegetriebener Grundlagenarbeit mit empirischer Feldforschung bis hin zur praktischen Einführung von Konzepten bei den Partnern von ipima. Weitere Informationen unter [www.ipima.de](http://www.ipima.de)

**TNS Infratest**

TNS Infratest ist Mitglied der TNS Gruppe (Taylor Nelson Sofres, London) und gehört damit zu einem der führenden Marktforschungs- und Beratungsunternehmen der Welt. Für seine Auftraggeber aus Automobil und Verkehr, Pharmamarkt, IT/(Tele-) Kommunikation und Neue Medien, Finanzforschung, Konsumgüter, sowie der Medien-, Politik- und Sozialforschung liefert TNS Infratest Beratung durch Forschung und damit den innovativen Management Support für Wissensvorsprung und Entscheidungssicherheit. Weitere Informationen unter [www.tns-infratest.com](http://www.tns-infratest.com)

Shortlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://shortpr.com/qg1neu>

Permanenlink zu dieser Pressemitteilung:

<http://www.themenportal.de/politik/egovernment-monitor-2011-digitale-kommunikation-zwischen-staat-und-buerger-findet-nur-begrenzt-statt-74465>

**Pressekontakt**

Initiative D21 e.V.

Herr Daniel Ott  
Reinhardtstrasse 38  
10117 Berlin

[daniel.ott@initiated21.de](mailto:daniel.ott@initiated21.de)

**Firmenkontakt**

Initiative D21 e.V.

Herr Daniel Ott  
Reinhardtstrasse 38  
10117 Berlin

[egovernment-monitor.de](http://egovernment-monitor.de)  
[daniel.ott@initiated21.de](mailto:daniel.ott@initiated21.de)

=== eGovernment MONITOR 2011 ===

Der eGovernment MONITOR 2011 ist eine Studie der Initiative D21 und ipima, durchgeführt von TNS Infratest. Die diesjährige Studie haben das Bayerische Staatsministerium der Finanzen, das Bundesministerium des Inneren, IDG Business Media GmbH, Rechenzentrum Region Stuttgart GmbH, TNS Infratest GmbH, Alcatel-Lucent Stiftung für Kommunikationsforschung, CSC Deutschland Solutions GmbH, fortiss An-Institut der Technischen Universität München, Technische Universität München - Lehrstuhl für Wirtschaftsinformatik und der Zweckverband Kommunale Informationsverarbeitung Baden-Franken ermöglicht. Im zweiten Jahr seines Erscheinens beleuchtet der eGovernment MONITOR erneut die Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten und verdeutlicht in diesem Jahr Unterschiede bei der Nutzung zwischen Deutschland, Österreich, Großbritannien und Schweden.

Ein gedrucktes Exemplar des eGovernment MONITOR 2011: Nutzung und Akzeptanz von elektronischen Bürgerdiensten im internationalen Vergleich kann gegen Zusendung eines mit 1,45 Euro frankierten und rückadressierten DIN A4 Umschlages an Initiative D21 e.V., Stichwort eGovernment MONITOR 2011, Reinhardtstr. 38, 10117 Berlin kostenlos bestellt werden. Weitere Informationen und kostenfreier PDF-Download des eGovernment MONITOR 2011 unter [www.egovernment-monitor.de](http://www.egovernment-monitor.de)

#### Initiative D21

Die Initiative D21 ist Deutschlands größte Partnerschaft von Politik und Wirtschaft für die Informationsgesellschaft. Sie umfasst ein parteien- und branchenübergreifendes Netzwerk von 200 Mitgliedsunternehmen und -institutionen sowie politischen Partnern aus Bund, Ländern und Kommunen. Ihr Ziel ist es, die Digitale Gesellschaft mit gemeinnützigen, wegweisenden Projekten zu gestalten und Deutschland in der digitalen Welt des 21. Jahrhunderts gesellschaftlich und wirtschaftlich erfolgreich zu machen. Weitere Informationen unter [www.initiated21.de](http://www.initiated21.de)

#### ipima

ipima ist ein Team aus Wissenschaftlerinnen und Wissenschaftlern, die an der Technischen Universität München und an fortiss, dem An-Institut der Technischen Universität München, gemeinsam anwendungsnahe Forschung betreiben. Zu den Forschungsschwerpunkten von ipima gehören Fragestellungen aus dem Bereich E-Government ebenso wie Informationsmanagementthemen mit Bezug zur Domäne Öffentliche Verwaltung. Aktuell werden unter anderem Projekte zu Prozessketten zwischen Wirtschaft und Verwaltung und zu IT Steuerung und Architekturmanagement in der Öffentlichen Verwaltung bearbeitet. Kern der Arbeit ist die Verbindung von theoriegetriebener Grundlagenarbeit mit empirischer Feldforschung bis hin zur praktischen Einführung von Konzepten bei den Partnern von ipima. Weitere Informationen unter [www.ipima.de](http://www.ipima.de)

#### TNS Infratest

TNS Infratest ist Mitglied der TNS Gruppe (Taylor Nelson Sofres, London) und gehört damit zu einem der führenden Marktforschungs- und Beratungsunternehmen der Welt. Für seine Auftraggeber aus Automobil und Verkehr, Pharmamarkt, IT/(Tele-) Kommunikation und Neue Medien, Finanzforschung, Konsumgüter, sowie der Medien-, Politik- und Sozialforschung liefert TNS Infratest Beratung durch Forschung und damit den innovativen Management Support für Wissensvorsprung und Entscheidungssicherheit. Weitere Informationen unter [www.tns-infratest.com](http://www.tns-infratest.com)