

### Nutzung gestiegen

**[17.10.2019] Die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote steigt, knapp jeder Zweite macht in Deutschland davon Gebrauch. Das ist ein Ergebnis des neuen eGovernment MONITOR. Er legt Schwerpunkte auf die Themen digitale Identitäten sowie das Once-Only-Prinzip und nimmt den Prozess der Steuererklärung in den Blick.**

Die Initiative D21 und das Forschungsinstitut fortiss haben jetzt den eGovernment MONITOR 2019 veröffentlicht. Durchgeführt wurde die Studie wieder vom Unternehmen Kantar. Die Untersuchung beleuchtet seit 2011 jährlich die aktuelle E-Government-Situation in Deutschland, seit 2012 werden Österreich und die Schweiz als Vergleichsländer herangezogen. Die aktuelle Ausgabe legt ihren Schwerpunkt auf die Themen digitale Identitäten und das Once-Only-Prinzip.

Laut der Untersuchung ist die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote gestiegen: 48 Prozent der Onliner in Deutschland nutzen die digitale Verwaltung, das ist ein Anstieg um acht Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr, [wir berichteten](#)). Insbesondere die mittlere Altersgruppe zwischen 35 und 54 Jahren entdeckt laut der Studie die digitalen Behördendienste zunehmend für sich, hier gibt es den größten Anstieg seit Beginn der Untersuchung im Jahr 2012. Insgesamt aber habe Deutschland noch Aufholbedarf im D-A-CH- und Europa-Vergleich. In Österreich erreicht die Nutzung digitaler Verwaltungsangebote 70 Prozent, in der Schweiz 58 Prozent. Im EU-Vergleich liegt Deutschland an 24. Stelle.

#### **Bildung spielt eine zentrale Rolle**

Bei digitalen Behördendiensten zeigt sich eine digitale Spaltung am stärksten nach dem Niveau der Bildung. 67 Prozent der Menschen mit hoher Bildung nutzen E-Government-Angebote, im mittleren Bildungsbereich sind es 59 Prozent, bei Onlinern mit niedriger Bildung 41 Prozent. „Es ist bedauerlich, dass wir hier keine Fortschritte oder übergreifenden Maßnahmen sehen“, sagt Hannes Schwaderer, Präsident der Initiative D21. „Gerade weniger Gebildete könnten von einem einfacheren Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen profitieren. Wenn wir digitale staatliche Dienstleistungen allen Menschen zugänglich machen möchten, brauchen wir einfache Sprache, intuitive Bedienung und nachvollziehbaren Mehrwert, etwa durch proaktive Hinweise auf Fristen oder beantragbare Leistungen.“

Ein Hindernis für die Nutzung von E-Government-Angeboten ist weiterhin, dass Dienste nicht oder nicht vollständig online angeboten werden. Die Zufriedenheit mit den digitalen Verwaltungsdiensten steigt in Deutschland, der Schweiz und Österreich im Vorjahresvergleich leicht an. In Deutschland sind 60 Prozent mit den Angeboten zufrieden, in Österreich 74 Prozent und in der Schweiz 73 Prozent, was einem Plus von jeweils zwei Prozentpunkten entspricht. Im Langzeittrend seit 2012 ist die Zufriedenheit vergleichsweise stabil.

#### **eID-Möglichkeiten sind unbekannt**

Die eigene Identität weisen die Bürger am häufigsten per Benutzername und Passwort nach, gefolgt von PIN-TAN-Verfahren, berichtet Kantar weiter. Im Ergebnis müssen sie verschiedene digitale Identitäten und Passwörter verwalten. Dies tut ein Viertel der Inhaber von mehr als drei Identitäten über einen Passwort-Manager oder ein vergleichbares Instrument. Trotz der Komplexität sei die Bereitschaft für die Verwendung mehrerer digitaler Identitäten in allen drei Ländern hoch. Fast zwei Drittel der Nutzer

empfinden den Umgang mit verschiedenen Identitäten zwar als mühsam, aber sinnvoll. Für viele spielt dabei der Sicherheitsaspekt eine zentrale Rolle.

Knapp ein Drittel fühlt sich mit der Handhabung verschiedener digitaler Identitäten jedoch überfordert. Der Personalausweis als digitale Identität kann sich in Deutschland weiterhin nicht durchsetzen, während in Österreich fast jeder Zweite die staatliche Lösung nutzt. Laut eGovernment MONITOR 2019 besitzen rund drei Viertel der Deutschen den Personalausweis im Scheckkartenformat und damit die Möglichkeit der digitalen Identifikation. Die eID-Funktion habe allerdings nur ein Viertel freigeschaltet, sechs Prozent haben sie bereits genutzt, meist über ein entsprechendes Kartenlesegerät. Die seit dem Jahr 2017 bestehende Möglichkeit, die NFC-Schnittstelle von Android-Smartphones zur Verwendung der eID-Funktion ohne ein zusätzliches Kartenlesegerät zu nutzen, ist knapp zwei Dritteln der potenziellen Anwender unbekannt. „Smartphones tragen die Menschen heutzutage fast immer bei sich – daher liegt im neuen Angebot, den Personalausweis über die NFC-Schnittstelle zu nutzen, durchaus eine gute Chance, Akzeptanz und Nutzung zu steigern“, kommentiert Professor Helmut Krcmar von fortiss. „Aber: Jetzt müssen auch Anwendungen folgen, bei denen die Bürger eine spürbare Zeitersparnis haben, wenn sie eine Leistung online nutzen und sich dabei mit dem Personalausweis sicher gegenüber den Behörden ausweisen können. Von Erfolg können wir erst sprechen, wenn die Menschen diese Möglichkeit auch wahrnehmen.“

Weitere Entwicklungen und Anwendungsformen für den Personalausweis und die staatliche digitale Identität sind für die Bürger laut der Studie denkbar. Fast die Hälfte der deutschen Onliner könne 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 57 Prozent ab.

In der Schweiz besitzen 28 Prozent eine SuisselD – davon haben 84 Prozent sie bereits eingesetzt, häufig genutzt wird sie jedoch nur von einer Minderheit. Das 2017 neu eingeführte SwissID-Verfahren erleichtert die Abwicklung und wird deutlich häufiger als die SuisselD selbst eingesetzt. Die neue SwissID erlaubt nicht nur eine Identifikation für behördliche, sondern auch für private Dienste und erfordert keine zusätzliche Hardware. In Österreich nutzen knapp 50 Prozent eine aktivierte Bürgerkarte oder Handy-Signatur – mit deutlich steigender Tendenz, zudem plant fast ein Drittel der Nichtnutzer die Anschaffung. Im Vergleich zu Deutschland sind in Österreich gegenwärtig deutlich mehr behördliche Dienstleistungen über die elektronische Behörden-ID zugänglich.

## **Zweite Citizen Journey**

Zum zweiten Mal umfasst der eGovernment MONITOR 2019 die Ergebnisse einer Citizen Journey. Sie zeichnet dieses Jahr den Prozess der Steuererklärung nach und untersucht die Gründe, wieso die Behördenkontakte in diesem Zusammenhang nicht immer online ablaufen. Insgesamt ist die elektronische Steuererklärung in Deutschland deutlich weniger verbreitet als in Österreich und der Schweiz. Bei der Steuererklärung durchlaufen die Bürger laut Kantar im Wesentlichen vier Schritte:

Informationsbeschaffung, Beratung, Erstellung der Steuererklärung und Abgabe. Die Behörden sind bei der Informationsbeschaffung und Beratung in Deutschland nur dritt- und viertwichtigste Anlaufstelle. Öfter helfen Steuerberatungen, Lohnsteuervereine oder das private Umfeld. Ein Viertel der Befragten gab an, noch nicht auf die Idee gekommen zu sein, die Informationen online bei den Behörden einzuholen.

Österreicher und Schweizer informieren sich häufiger auf offiziellem Wege. Große Unterschiede zeigen sich bei der Erstellung der Steuererklärung: In Österreich nutzen über 80 Prozent und in der Schweiz rund 60 Prozent die behördeneigene Software. Das deutsche ELSTER hingegen nutzt rund ein Drittel, ein weiteres Viertel verwendet eine andere Software. Insgesamt erstellen 56 Prozent ihre Steuererklärung in Deutschland digital. Die Abgabe erfolge in Deutschland fast zur Hälfte elektronisch, in der Schweiz zu 41

Prozent digital, und in Österreich geben über 80 Prozent ihre Steuererklärung online ab.

(ve)

Stichwörter: Politik, eGovernment MONITOR 2019, fortiss, Initiative D21, Kantar