

# Grenzen der Akzeptanz von Irene Kahle / Ulrike Timm

Das Statistische Bundesamt hat eine Erhebung zur Nutzung von E-Government in privaten Haushalten durchgeführt. Das Interesse an Bürgerdiensten im Web variiert nach Bevölkerungsgruppen. 66 Prozent haben daran gar kein Interesse.

**E**ines der im Aktionsprogramm „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“ thematisierten Ziele der Bundesregierung ist es, die wichtigsten Verwaltungsdienstleistungen über das Internet abzuwickeln. Im Mittelpunkt dieser Strategie steht die im Juli 2003 beschlossene Initiative der Bundesregierung zum Bürokratieabbau. In diesem Zusammenhang interessiert insbesondere die Nachfrageseite: In welchem Umfang werden Möglichkeiten des E-Government von den Bürgerinnen und Bürgern genutzt? Welche Vorteile verbinden sie mit den elektronischen Behördengängen? Welches sind umgekehrt die hauptsächlichen Gründe gegen die Abwicklung von Behördenbesuchen über das Internet?

Die europäischen Piloterhebungen zur „Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien in privaten Haushalten“ bieten An-

haltspunkte zur Beantwortung dieser Fragen. Die Pilotstudien wurden seit 2002 jährlich vom Statistischen Bundesamt in Zusammenarbeit mit den Statistischen Landesämtern und mit Unterstützung des Statistischen Amtes der Europäischen Gemeinschaften durchgeführt. Im Mittelpunkt stehen Fragen nach der privaten Nutzung von PC und Internet und nach den Zwecken der Internet-Nutzung. Das Thema Internet-Nutzung für E-Government-Zwecke stellte 2004 einen wichtigen Teilaspekt der Erhebung dar.

In welchem Umfang wird das Internet für allgemeine Kontakte mit öffentlichen Einrichtungen genutzt? 58 Prozent der Bevölkerung ab zehn Jahren in Deutschland nutzte im 1. Quartal 2004 das Internet. Von den Personen, die das Internet nutzten, hatten wiederum 51 Prozent im ersten Quartal Online-Kontakte mit öffentlichen Einrichtungen. Bei differenzierterer Betrachtung ging knapp die Hälfte aller Internet-Nutzer (48 Prozent) im ersten Quartal 2004 auf den Websites von Behörden auf Informationssuche. Dagegen nutzten nur 20 Prozent die Online-Angebote zum Herunterladen von Formularen – beispielsweise für Steuerzwecke, Zollanmeldungen, Fahrzeuganmeldungen oder andere Bescheinigungen. Bei der Abgabe

von Formularen blieben die meisten hingegen beim „traditionellen“ Weg zum Amt: Lediglich 10 Prozent der Internet-Nutzer versandten die Formulare über das Internet. Vor allem die Informationssuche erfreut sich gegenüber 2003 (40 Prozent) zunehmender Beliebtheit; der Anteil der Internet-Nutzer, die Formulare auf elektronischem Wege heruntergeladen oder versandt haben, nahm dagegen nicht weiter zu (2003: 21 Prozent, beziehungsweise 11 Prozent). Insbesondere Selbstständige und Personen mit hohem Bildungsabschluss nutzten die Angebote öffentlicher Einrichtungen überdurchschnittlich stark.

Die oben genannte Frage zielte zunächst auf Behördenkontakte in einem weit gefassten Sinn: „Suche nach Informationen“ kann beispielsweise auch bedeuten, auf der Website einer Behörde Öffnungszeiten zu erfahren. In diesem Verständnis ist ein Kontakt zu einer Behörde nicht notwendigerweise Ersatz für einen Behördengang im eigentlichen Sinne. Bietet das Internet im Verständnis der Bevölkerung überhaupt eine Alternative zum persönlichen Besuch? Wird auf die Internet-Nutzung anstelle eines persönlichen Behördengangs fokussiert, so hat in der Bevölkerung ab 15 Jahren knapp jeder Zehnte (9 Prozent) schon einmal ►

## Link-Tipp

Das Statistische Bundesamt stellt für die Pilotstudien 2003 und 2004 auf seiner Website umfangreiche Ergebnisdarstellungen zum kostenlosen Download zur Verfügung:

- [www.destatis.de](http://www.destatis.de)

Weitere Links finden Sie unter [www.kommune21.de](http://www.kommune21.de).

einen Behördenbesuch per Internet durchgeführt, bei einem weiteren Viertel (25 Prozent) bestand daran generelles Interesse. Dabei zeigt sich ein enger Zusammenhang mit der Häufigkeit der Behördenbesuche der Personen: Mit steigender Zahl der Behördengänge pro Jahr nimmt der Anteil der Personen zu, die zumindest einen Teil davon auch via Internet erledigen. Steht seltener als ein Mal pro Jahr ein Gang zu einer öffentlichen Einrichtung auf der Tagesordnung, liegt der Anteil der E-Government-Nutzer lediglich bei fünf Prozent; von den Personen, die häufiger als fünf Mal jährlich ein Amt aufsuchen, nutzen dagegen 16 Prozent die Möglichkeit, die Angelegenheiten online zu erledigen.

Dabei treffen nicht alle potenziellen Angebote auf gleich starke Resonanz. Insbesondere bei Meldeangelegenheiten, aber auch bei Diensten, die das Kraftfahrzeugwesen betreffen, besteht der größte Bedarf nach Angeboten über das Internet: 85 Prozent beziehungsweise 80 Prozent der Bevölkerung über 15 Jahren hätten daran Interesse. Zugleich ist jedoch der Anteil derer, die diese Dienste bereits online nutzen, relativ klein (zwei Prozent

beziehungsweise drei Prozent). Die elektronische Arbeitsvermittlung (acht Prozent) sowie die Online-Steuererklärung (neun Prozent) werden – neben allgemeiner Information und Beratung (15 Prozent) – bereits von einem deutlich höheren Anteil genutzt.

Das Interesse an bestimmten Behördendienstleistungen als Online-Angebot ist in verschiedenen Bevölkerungsgruppen unterschiedlich stark. Beispielsweise ist die Inanspruchnahme staatlicher Leistungen per Internet für einen überdurchschnittlich hohen Anteil der Alleinerziehenden (64 Prozent) und Paare mit Kindern (62 Prozent), aber auch der Arbeitslosen und Studierenden (je 67 Prozent) interessant. Dieselben Personengruppen wünschen auch überdurchschnittlich stark eine Arbeitsvermittlung per Internet. An der Abwicklung von Kfz-Dienstleistungen melden vor allem Berufstätige Bedarf an (85 Prozent).

Bei der Überlegung, Behördengänge online abzuwickeln, fallen vor allem Zeitgründe ins Gewicht: Jeweils über 90 Prozent der Personen, die an Online-Angeboten der öffentli-



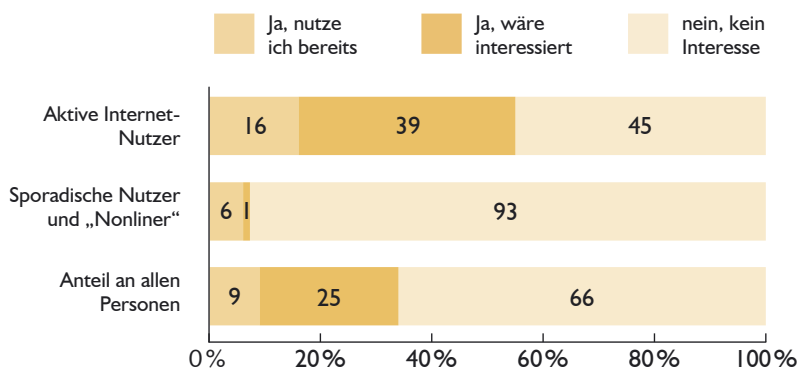
E-Government-Resonanz: Lieber warten?

chen Verwaltung interessiert sind beziehungsweise diese derzeit schon nutzen, sehen die Hauptvorteile in der Zeitersparnis und der Unabhängigkeit von Öffnungszeiten. Gefolgt wird dies von Kostenvorteilen (75 Prozent). Der Aspekt „höhere Transparenz“ scheint dagegen für die Kundinnen und Kunden der öffentlichen Verwaltungen kein zentrales Thema darzustellen, nur 20 Prozent sehen darin einen wesentlichen Vorteil des E-Government.

Allerdings sei daran erinnert: Trotz der Relevanz, die dem Thema von politischer Seite beigemessen wird, haben 66 Prozent der Bevölkerung ab 15 Jahren E-Government-Angebote weder genutzt noch haben sie Interesse daran. Es zeichnet sich ab, dass die Inanspruchnahme des Angebots von Behördendiensten über das Internet vor allem im Spannungsfeld zwischen gewünschter zeitlicher Flexibilität und dem gleichzeitigen Bedarf an individueller Beratungsleistung steht.

*Dr. Irene Kahle und Ulrike Timm sind beide Mitarbeiterinnen des Statistischen Bundesamtes in Wiesbaden.*

## Interesse an Behördengängen über das Internet



Quelle: Statistisches Bundesamt 2005