

## Presseinformation

### **eGovernment-Monitor 2010: Bürger haben Sicherheitsbedenken bei der Abwicklung von Behördengängen im Internet**

- Sonderstudie der IDG-Medienmarken COMPUTERWOCHE und CIO im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2010
- Reine Informationsangebote am stärksten nachgefragt
- Zentrale Behördenrufnummer 115 und zentrales Bürgerportal bislang kaum bekannt
- Deutsche sehen in eGovernment-Angeboten überwiegend großen oder sehr großen Mehrwert

Berlin / München, 8. Juli 2010 – Behörden haben bei der Gestaltung von vollständigen und sicheren Online-Bürgerservices nach Ansicht der Deutschen Nachholbedarf. Zu diesem Ergebnis kommt die von den IDG-Medienmarken COMPUTERWOCHE und CIO unterstützte Studie „eGovernment-Monitor 2010“ im Rahmen des (N)ONLINER Atlas 2010 der Initiative D21. Für die Untersuchung befragte TNS Infratest 1.002 Internet-Nutzer ab 18 Jahren in Privathaushalten in Deutschland. York von Heimburg, CEO der IDG Communications Media AG und Präsidiumsmitglied der Initiative D21, zu dieser Studie: „IDG versteht sich als Impulsgeber des Dialogs zwischen Bürgern, Behörden und der IT-Industrie. Besseres eGovernment nutzt Allen. Wir wünschen uns, dass diese Bestandsaufnahme zu einer lebendigen Diskussion anregt.“

Datenschutz und Datensicherheit, die Sicherheit allgemein sowie die Zuverlässigkeit der Systeme sind für die Befragten die wichtigsten Aspekte bei der Abwicklung von Behördengängen im Internet: Etwa vier von fünf Nutzern sind diese Punkte sehr oder sogar äußerst wichtig. Beim Thema Datenschutz/Datensicherheit bescheinigen allerdings lediglich 29 Prozent den behördlichen Online-Angeboten eine ausgezeichnete beziehungsweise sehr gute Arbeit. Allgemeine Sicherheit und die Zuverlässigkeit der Systeme bezeichnen nur 28 beziehungsweise 26 Prozent als ausgezeichnet oder sehr gut.

„Als Deutschlands führendes IT-Medienhaus ist es eines unserer zentralen Anliegen, Internet-Nutzern Handlungsempfehlungen für einen sicheren und komfortablen Umgang mit Online-Diensten zu bieten“, erklärt York von Heimburg. „Deshalb haben wir die vorliegende Studie unterstützt, weil wir davon überzeugt sind, dass eGovernment-Angebote dazu beitragen, das Verhältnis zwischen Bürgern und Staat zu beleben.“

Einer intensiveren Nutzung von eGovernment-Dienstleistungen stehen aus Sicht der Internet-Nutzer in Deutschland in erster Linie eine mangelnde Durchgängigkeit der Angebote und eine

undurchschaubare Struktur der Internet-Services (jeweils 42 Prozent) im Wege. 41 Prozent der Befragten bemängeln darüber hinaus unzureichende Hilfestellungen. Gut ein Drittel nennt das Themenfeld Datensicherheit/Datenschutz als ein weiteres Hemmnis.

„Bürger erwarten beim eGovernment Sicherheit in zweierlei Hinsicht: Daten sollen zum einen sicher und verlässlich transportiert werden und zum anderen angemessen verwahrt und vor missbräuchlichem Zugriff von außen wie innen geschützt werden“, so Michael Beilfuß, Mitglied der Geschäftsleitung IDG Business Media GmbH. „Initiativen, den Bürgern einen tatsächlich sicheren Weg zur digitalen Behördenkommunikation anzubieten, sollten deshalb Hand in Hand gehen mit dem angemessenen und transparenten Umgang mit den Bürgerdaten.“

Bisher am stärksten genutzt werden laut Studie vor allem Online-Informationsangebote wie Infos zu Öffnungszeiten (55 Prozent) oder Veranstaltungen (40 Prozent). Unter den „echten“ Abwicklungsangeboten ist die elektronische Steuerklärung (ELSTER) mit 50 Prozent die bekannteste. 31 Prozent haben diesen Service bereits genutzt. Die Bestellmöglichkeit einer Feinstaubplakette oder die Reservierung eines Wunschkennzeichens ist knapp jedem Vierten Onliner (23 Prozent) bekannt – 14 Prozent haben das Angebot schon einmal in Anspruch genommen.

Insgesamt sehen die Befragten in der Abwicklung von behördlichen Dienstleistungen über das Internet überwiegend einen großen oder sehr großen Mehrwert. Am höchsten liegt der Anteil mit 60 Prozent bei einem zentralen Behördendienstportal im Internet. Die bereits bestehenden Angebote in diesem Bereich sind jedoch einer großen Mehrheit der Befragten bislang kaum bekannt. So gibt nur jeder Fünfte Onliner an, die zentrale Behördenrufnummer 115 zu kennen, beim zentralen Bürgerportal [www.d115.de](http://www.d115.de) sind es lediglich fünf Prozent.

Den aktuellen (N)ONLINER Atlas sowie weitere Informationen finden Sie unter: [www.nonliner-atlas.de](http://www.nonliner-atlas.de)

**Methodensteckbrief Sonderthema (N)ONLINER Atlas 2010 „eGovernment-Monitor 2010“**  
**Grundgesamtheit:** Deutschsprachige Online-Nutzer in Privathaushalten in Deutschland im Alter ab 18 Jahren, die das Internet privat nutzen; Auswahl: TNS Onlinepanel; gewichtet nach zentralen Merkmalen (Geschlecht, Alter und formaler Bildung); Stichprobe: 1.002 Interviews; Erhebung: Durchführung als Onlinebefragung (computergestütztes Webinterview CAWI), in KW 23 / 2010 und KW 24 / 2010; Repräsentative Erhebung: Repräsentative Erhebung, Ergebnisse auf die Grundgesamtheit übertragbar

**Hinweis an die Redaktion:** Einzelseiten aus dem (N)ONLINER Atlas 2010 können unter Angabe der Seitenzahl an [kontakt@initiatived21.de](mailto:kontakt@initiatived21.de) im JPG-Format, 300dpi bestellt werden. Weitere Informationen, Rankings und Charts zu den deutschen Onlinern und zur Breitbandnutzung liegen auf [www.nonliner-atlas.de](http://www.nonliner-atlas.de) zum Herunterladen bereit.

#### Projektleitung (N)ONLINER Atlas:

Matthias Peterhans  
TNS Infratest  
t +49 (0)89 56 00-1909  
f +49 (0)89 56 00-1437  
e [matthias.peterhans@tns-infratest.com](mailto:matthias.peterhans@tns-infratest.com)

Dr. Wolfgang Neubarth  
TNS Infratest  
t +49 (0)89 56 00-1658  
f +49 (0)89 56 00-1437  
e [wolfgang.neubarth@tns-global.com](mailto:wolfgang.neubarth@tns-global.com)

**Pressekontakt:**

Matthias Teichmann  
IDG Business Media GmbH  
t +49 (0)89/36086-131  
f +49 (0)89/36086-99131  
e mteichmann@idgbusiness.de  
www.idg.de

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.nonliner-atlas.de

**(N)ONLINER Atlas 2010**

Der „(N)ONLINER Atlas 2010“ ist eine Studie der Initiative D21, durchgeführt von TNS Infratest. Den diesjährigen Atlas haben die FIDUCIA IT AG, IDG Business Media GmbH, TNS Infratest GmbH, Deutsche Telekom AG, Wolters Kluwer Deutschland, Kompetenzzentrum Technik-Diversity-Chancengleichheit e.V., iCharts Inc. und das Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie ermöglicht. Im zehnten Jahr seines Erscheinens beleuchtet der (N)ONLINER Atlas erneut die Welt der Onliner, Nutzungsplaner und Offliner und verdeutlicht Unterschiede der Internetnutzung in Deutschland. Im Mittelpunkt der mit über 30.000 Interviews deutschlandweit größten Studie stehen die Zahlen der Internetnutzung nach Bundesland, Regierungsbezirk, Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildungsstand und Beschäftigung.

**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)

**IDG Communications Media AG**

Die IDG Communications Media AG in München ist eine Tochtergesellschaft des weltweit führenden Medienunternehmens für Informations- und Kommunikationstechnologie International Data Group (IDG) in Boston. In Deutschland ist IDG als Komplett-Dienstleister für die ITK-Branche mit dem Schwerpunkt auf Medien, Corporate Services, Events und umfassenden Datenpools für kundenindividuell spezifizierbare Zielgruppen tätig. Unter dem Dach der AG agieren die IDG Business Media GmbH, IDG Magazine Media GmbH, IDG Entertainment Media GmbH, IDG TechNetwork GmbH sowie das Marktforschungsunternehmen IDC Central Europe GmbH und der Messeveranstalter IDG World Expo GmbH als eigenständige Unternehmen. Das im deutschen IT-Mediensegment einzigartige Portfolio umfasst Medienmarken wie PC-WELT, GameStar, GamePro, Digital World, Macwelt und Making Games sowie die COMPUTERWOCHE, CIO und ChannelPartner. Im Internet ist IDG mit seinen Medienmarken, der Corporate Website sowie der Leadgenerierungs-Plattform [www.central-IT.de](http://www.central-IT.de), dem Webzine für technikorientierte IT-Experten TecChannel.de, der Informationsplattform für Finanzentscheider CFOworld.de und dem bislang einzigen Online-Werbenetzwerk für den Technologiesektor in Deutschland, IDG TechNetwork, einer der führenden Anbieter. Die vielfältigen Kombinationsmöglichkeiten von Medienmarken und ihren thematisch abgegrenzten Communities im Web mit Kongressen und Konferenzen, sowie Corporate Services zu individuellen crossmedialen Lösungen machen IDG zu einem der bedeutendsten Kommunikationspartner für hochspezialisierte Zielgruppen der ITK-Branche. [www.idg.de](http://www.idg.de)