

Inanspruchnahme öffentlicher Online-Dienstleistungen

Sowohl die Bürgerinnen und Bürger als auch die Unternehmen bevorzugen und nutzen zunehmend digitale Kanäle für die Interaktion mit Behörden und den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen. Online-Kanäle können einem größeren Nutzerkreis den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen erleichtern und einen nutzerfreundlicheren Service bieten, zugleich aber auch die Kosten für alle Beteiligten, einschließlich der staatlichen Verwaltung, senken. Obwohl die Nutzung von Online-Kanälen generell zunimmt, bestehen weiterhin verschiedenartige Lücken in der Inanspruchnahme von E-Government-Diensten in vielen OECD-Mitgliedsländern, in denen Online-Dienste nach wie vor in geringerem Umfang genutzt werden. Die Staaten müssen weiter an der Verringerung dieser Disparitäten arbeiten, während sie ihr Angebot an Online-Diensten weiterentwickeln.

Inanspruchnahme öffentlicher Online-Dienstleistungen durch Unternehmen

Durch die Verfügbarkeit öffentlicher Dienstleistungen über das Internet können Unternehmen Zeit sparen und ihren Verwaltungsaufwand verringern; zugleich erhöht sich dadurch auch die Wahrscheinlichkeit, dass in den Unternehmen Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zur Produktivitätssteigerung eingesetzt werden. Da den Unternehmen eine höhere E-Government-Bereitschaft unterstellt wird als den Bürgern, ergreifen die Länder zunehmend Maßnahmen, um die Inanspruchnahme der Online-Verwaltungsdienstleistungen weiter zu steigern, indem sie beispielsweise bei bestimmten Transaktionen die Online-Abwicklung verbindlich vorschreiben.

Island, Finnland und die Slowakische Republik gehören zur Spitzengruppe der Länder mit einem besonders hohen Grad an allgemeiner Online-Interaktion zwischen Unternehmen und Behörden. Ein anderes Bild ergibt sich allerdings, wenn man die Nutzung vollständig transaktionaler Dienstleistungen, wie z.B. die elektronische Abwicklung von Verwaltungsvorgängen, untersucht. In diesem Bereich verzeichnen Australien, Frankreich und Slowenien die höchsten Werte unter den Mitgliedsländern. Die Unterschiede zwischen den einzelnen Ländern lassen sich unter anderem auf länderspezifische Gesetzgebung, unterschiedliche Vorschriften für die Nutzung von Online-Dienstleistungen sowie den Einsatz von Intermediären bei der Leistungserbringung zurückführen.

Großunternehmen (ab 250 Beschäftigten) zeichnen sich im Allgemeinen durch eine starke Inanspruchnahme von E-Government-Dienstleistungen aus; sie machen jedoch im Durchschnitt weniger als 1% der Gesamtzahl der Unternehmen im OECD-Raum aus. In mittleren Unternehmen (50-249 Beschäftigte) liegt die Inanspruchnahme von E-Government-Services eher in der Nähe des in Großunternehmen erreichten Niveaus, während zwischen Großunternehmen und kleinen Unternehmen (10-49 Beschäftigte) in den einzelnen Ländern große Lücken klaffen. In Ländern wie Australien, Italien, Korea, Spanien und Ungarn sind die Unterschiede zwischen großen und kleinen Unternehmen bei der Nutzung von E-Government-Diensten besonders stark ausgeprägt.

Eine Steigerung der Inanspruchnahme dieser Dienste durch die Unternehmen bringt zweierlei Vorteile mit sich. Zum einen kann die verstärkte Nutzung von Online-Kanälen bei der Erbringung öffentlicher Dienstleistungen für Unternehmen dazu beitragen, die Staatsausgaben zu senken. Daher setzen die Regierungen zunehmend auf Dienstleistungen, bei denen die digitale Interaktion für Unternehmen verbindlich vorgeschrieben werden kann (z.B. für Umsatzsteuererklärungen, Lizenzen oder Registrierungsvorgänge). Zum anderen ist zwar

die Akzeptanz öffentlicher Online-Dienstleistungen in kleinen Unternehmen geringer, doch kleine und mittlere Unternehmen sind nach wie vor wichtige Wachstumsmotoren der OECD-Länder. Somit kann eine besondere Fokussierung auf die Steigerung der Zugangs- und IKT-Kapazitäten das Wirtschaftswachstum insgesamt fördern, nicht nur in internetnahen Bereichen.

Inanspruchnahme öffentlicher Online-Dienstleistungen durch die Bürger

Im Vergleich zu den Unternehmen nutzen die Bürgerinnen und Bürger seltener Online-Kanäle, um öffentliche Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen. Die nordischen Länder sind in dieser Hinsicht führend, sowohl bei der Nutzung des Internets für die allgemeine Interaktion mit staatlichen Stellen als auch für anspruchsvollere Vorgänge wie z.B. das Einschicken ausgefüllter Formulare. Auch in Frankreich, Irland und den Niederlanden nutzen viele Bürger das Internet, um ausgefüllte Formulare bei Behörden einzureichen.

Hinter den durchschnittlichen Nutzungsraten der E-Government-Dienste durch die Bürger können sich erhebliche alters-, bildungs- oder einkommensabhängige Disparitäten verbergen. Beispielsweise verzeichnet die Altersgruppe der 25- bis 34-Jährigen die stärkste Interaktion mit den Behörden. Im Vergleich mit der jüngeren Bevölkerungsgruppe der 16- bis 24-Jährigen ist eine „Jugendlücke“ bei der Inanspruchnahme von E-Government-Diensten festzustellen. Hierfür sind mehrere Gründe denkbar: Beispielsweise könnte es sein, dass 16- bis 24-Jährige generell weniger öffentliche Dienstleistungen nutzen, weil sie u.U. immer noch abhängige Haushaltsmitglieder sind. In manchen Ländern sind einige der am weitesten verbreiteten E-Government-Dienste, wie z.B. Steuererklärungen, für die Angehörigen dieser jüngeren Altersgruppe entweder nicht relevant oder werden nicht unbedingt von ihnen selbst erledigt. Andererseits erfordern Angelegenheiten wie z.B. die Eintragung in ein Wählerverzeichnis, die Ausstellung eines Führerscheins, Anträge auf staatliche Sozialleistungen sowie administrative Vorgänge im Zusammenhang mit der Bildung und Arbeitsplatzwahl in vielen Ländern eine Interaktion mit staatlichen Stellen, was auf tatsächlich bestehende Herausforderungen auch für die jüngere Altersgruppe hindeutet.

Bei älteren Bürgern ist die Wahrscheinlichkeit, dass sie das Internet für den Zugang zu öffentlichen Dienstleistungen nutzen, ebenfalls geringer. In einer Reihe von Ländern sind erhebliche Disparitäten bei der Nutzung des Internets für E-Government-Dienstleistungen zwischen den 25- bis 34-Jährigen und den 65- bis 74-Jährigen festzustellen. Hierfür sind erneut mehrere Erklärungen denkbar. Ein entscheidendes Hemmnis für die ältere Altersgruppe ist mangelnde digitale Kompetenz. Dies hat auf kurze bis mittlere Sicht auch negative Auswirkungen für Staaten, die zur Bewältigung des demografischen Wandels vermehrt digitale soziale Dienstleistungen (z.B. E-Health-Dienste wie Telemedizin) einsetzen wollen.

Die Regierungen ergreifen eine Reihe von Maßnahmen, um die Nutzung ihrer Online-Dienste durch die Bürger zu steigern. Beispielsweise werden Dienstleistungen identifiziert, bei denen eine Schließung der physischen Erbringungskanäle aus Nutzersicht vertretbar ist, oder es werden Anreize für die Nutzung der digitalen Kanäle geboten, z.B. durch längere Bearbeitungszeiten bei papiergebundenen Verfahren oder sogar die Erhebung von Bearbeitungsgebühren bei direktem persönlichem Kontakt. Bestimmte Bevölkerungsgruppen, die das Internet intensiv nutzen, wie z.B. Studierende, können eher zur Nutzung elektronischer Kanäle verpflichtet werden, wie

beispielsweise in Dänemark. In Kanada wird den Bürgerinnen und Bürgern Unterstützung beim Wechsel auf digitale Kanäle angeboten, z.B. durch soziale Medien oder Videoclips, wodurch sich die Inanspruchnahme von Online-Diensten erhöht hat. Einige Länder verfolgen einen „Digital-by-Default“-Ansatz durch verbindliche Festlegung bestimmter Kommunikationskanäle. Andere Länder, wie das Vereinigte Königreich, setzen auf eine „Pull“-Strategie, d.h. sie versuchen, durch qualitativ hochwertige Online-Dienste dafür zu sorgen, dass die Bürger bevorzugt digitale Kanäle nutzen.

Die einseitige Interaktion mit staatlichen Stellen (z.B. zur Informationsbeschaffung) wird sowohl von Bürgern als auch von Unternehmen nach wie vor häufiger genutzt als anspruchsvollere transaktionale Interaktionen (z.B. vollständige elektronische Vorgangsbearbeitung oder Einschicken ausgefüllter Formulare). Um das Effizienzsteigerungspotenzial von Informations- und Kommunikationstechnologien bei der Dienstleistungserbringung in vollem Umfang auszuschöpfen, ist es für die Staaten von zentraler Bedeutung, eine geeignete Infrastruktur zu implementieren und die Nutzer beim Erreichen der letzteren Stufe der Online-Interaktion zu unterstützen.

Methodik und Definitionen

Die Indikatoren für Bürger und Unternehmen basieren auf der Eurostat-Datenbank *Information Society Statistics* und der *ICT Database* der OECD. Die Indikatoren messen den Anteil der Bürger und Unternehmen, die das Internet für die Interaktion mit staatlichen Stellen verwenden. Die beiden Quellen sind aus methodischer Sicht vergleichbar. Die Daten werden von den nationalen Statistikämtern auf der Grundlage der jährlichen Gemeinschaftserhebung über den IKT-Einsatz und E-Commerce in Unternehmen sowie der jährlichen Gemeinschaftserhebung zur IKT-Nutzung in Privathaushalten und durch Privatpersonen von Eurostat erhoben.

Die Daten zeigen die Interaktion mit staatlichen Stellen über das Internet. Staatliche Stellen bezieht sich auf öffentliche Dienstleistungen sowie Verwaltungsangelegenheiten auf allen staatlichen Ebenen. Die Interaktion ist ein abgeleiteter Indikator, der verschiedene Unterkategorien von online erledigten Aktivitäten abdeckt, wie z.B. Informationsbeschaffung, Herunterladen und Versenden von Formularen oder die Abwicklung von Verwaltungsverfahren und Vorgangsbearbeitung. Die Nutzung von Intermediären ist zwar in einer Reihe von Ländern weit verbreitet, dies ist jedoch in den Erhebungsdaten nicht erfasst.

Der Indikator der Inanspruchnahme von E-Government-Diensten misst den Anteil der Unternehmen oder Bürger, die in den letzten 12 Monaten vor der Erhebung das Internet zur Interaktion mit staatlichen Stellen genutzt haben. Der 12-Monats-Zeitraum ermöglicht Ländervergleiche trotz unterschiedlicher länderspezifischer Zeitrahmen für Dienstleistungen verschiedener Sektoren. In der Erhebung werden nur Unternehmen außerhalb des Finanzsektors mit mindestens 10 Beschäftigten berücksichtigt. Der erfasste Personenkreis erstreckt sich auf Bürgerinnen und Bürger im Alter von 16-74 Jahren.

Weitere Informationen

OECD/Internationale Fernmeldeunion (2011), *M-Government: Mobile Technologies for Responsive Governments and Connected Societies*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264118706-en>.

OECD (2009), *Rethinking e-Government Services: User-Centred Approaches*, OECD Publishing, Paris, <http://dx.doi.org/10.1787/9789264059412-en>.

Anmerkungen zu den Abbildungen

9.4: Für Chile, Israel, Japan, Kanada, Mexiko, die Türkei und die Vereinigten Staaten stehen keine Daten zur Verfügung. Für die Schweiz liegen keine Daten zur vollständigen elektronischen Interaktion, für Australien keine Daten zur Informationsbeschaffung vor. Die Daten für Australien, Chile, Korea, Neuseeland und die Schweiz beziehen sich nur auf Informationsbeschaffung, nicht auf allgemeine Interaktion, und beinhalten auch den Finanzsektor. Die Daten für Australien beziehen sich auf 2010, die Daten für Island, das Vereinigte Königreich und Neuseeland auf 2012. Die Daten für Belgien und Finnland zur Online-Interaktion beziehen sich auf 2012; die Daten für Belgien, Finnland, Island und das Vereinigte Königreich zu elektronischen Verwaltungsverfahren beziehen sich auf die vollständige elektronische Vorgangsbearbeitung im Jahr 2010.

9.5: Für Chile, Israel, Japan, Kanada, Mexiko, die Türkei und die Vereinigten Staaten stehen keine Daten zur Verfügung. Die Daten für Australien, Korea, Neuseeland und die Schweiz beziehen sich nur auf Informationsbeschaffung, nicht auf allgemeine Interaktion, und beinhalten auch den Finanzsektor. Die Daten für Korea und die Schweiz beziehen sich auf 2011. Die Daten für Australien beziehen sich auf 2010 und umfassen die Internetnutzung zum Ausfüllen von Online-Formularen.

9.6: Für Korea, Mexiko, die Türkei und die Vereinigten Staaten stehen keine Daten zur Verfügung. Für Australien, Israel und die Schweiz stehen keine Daten zum Versenden ausgefüllter Formulare zur Verfügung; für Japan liegen keine Daten zur Interaktion mit staatlichen Stellen vor. Die Daten für Kanada, die Schweiz und Neuseeland beziehen sich nur auf die Informationsbeschaffung, nicht auf allgemeine Interaktion. Die Daten für Israel beziehen sich auf Bürgerinnen und Bürger ab 20 Jahren und umfassen sowohl die Informationsbeschaffung als auch das Ausfüllen von Online-Formularen. Die Daten für Kanada beziehen sich auf 2009, die Daten für Australien, Israel und die Schweiz auf 2010. Die Daten für Neuseeland beziehen sich auf das Herunterladen von Formularen, nicht auf das Versenden ausgefüllter Formulare.

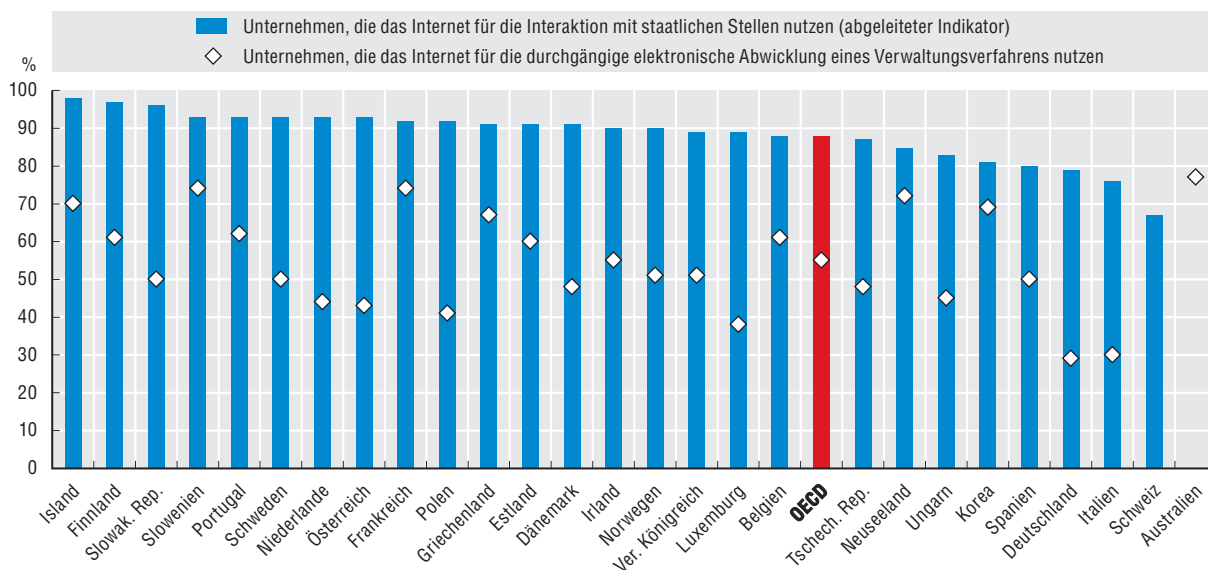
9.7: Für Japan, Korea, Mexiko, die Türkei und die Vereinigten Staaten stehen keine Daten zur Verfügung. Die Daten für Australien, Kanada, Neuseeland, Israel und die Schweiz beziehen sich nur auf die Informationsbeschaffung, nicht auf allgemeine Interaktion. In diesen Ländern bezieht sich die Altersgruppe der „25- bis 34-Jährigen“ auf 25- bis 44-Jährige. Die Daten für Chile beziehen sich auf die Altersgruppe der 25- bis 64-Jährigen. Die Daten für Israel beziehen sich auf Bürger ab 20 Jahren und umfassen sowohl die Informationsbeschaffung als auch das Ausfüllen von Online-Formularen. Die Daten für Israel, Kanada und die Schweiz beziehen sich auf 2010.

Hinweis zu den Daten für Israel: <http://dx.doi.org/10.1787/888932315602>.

9. SONDERBEITRAG – IM DIENSTE DER BÜRGER: ZUGÄNGLICHKEIT UND QUALITÄT

Inanspruchnahme öffentlicher Online-Dienstleistungen

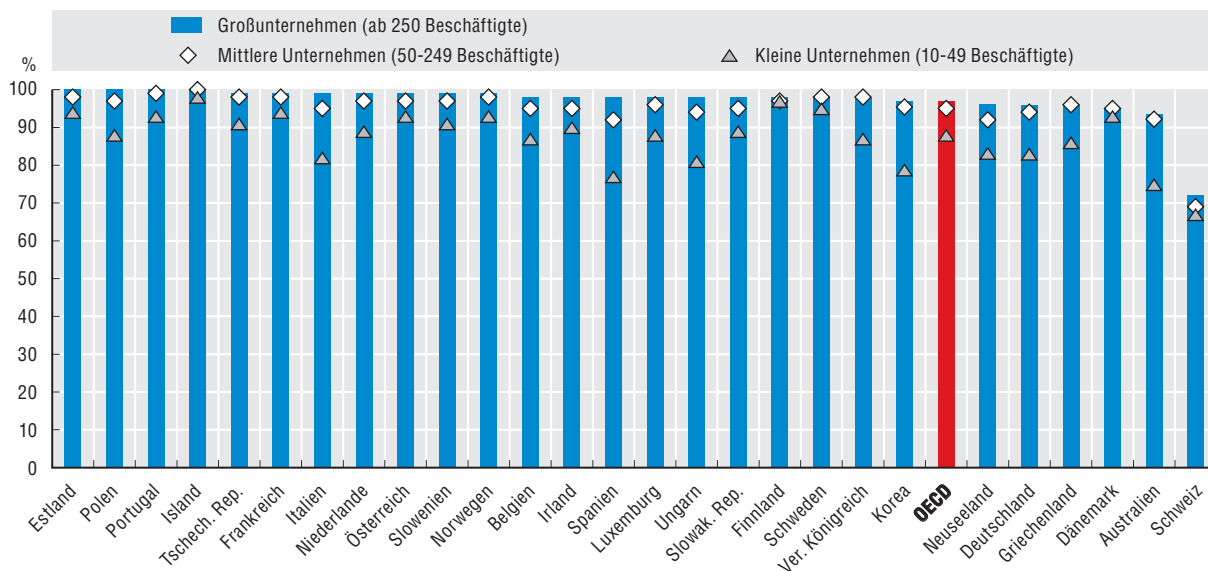
9.4. Unternehmen, die das Internet zur Interaktion mit staatlichen Stellen nutzen, nach Art der Aktivität (2011)



Quelle: OECD, ICT Database; Eurostat, Information Society Statistics (Datenbank).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943001>

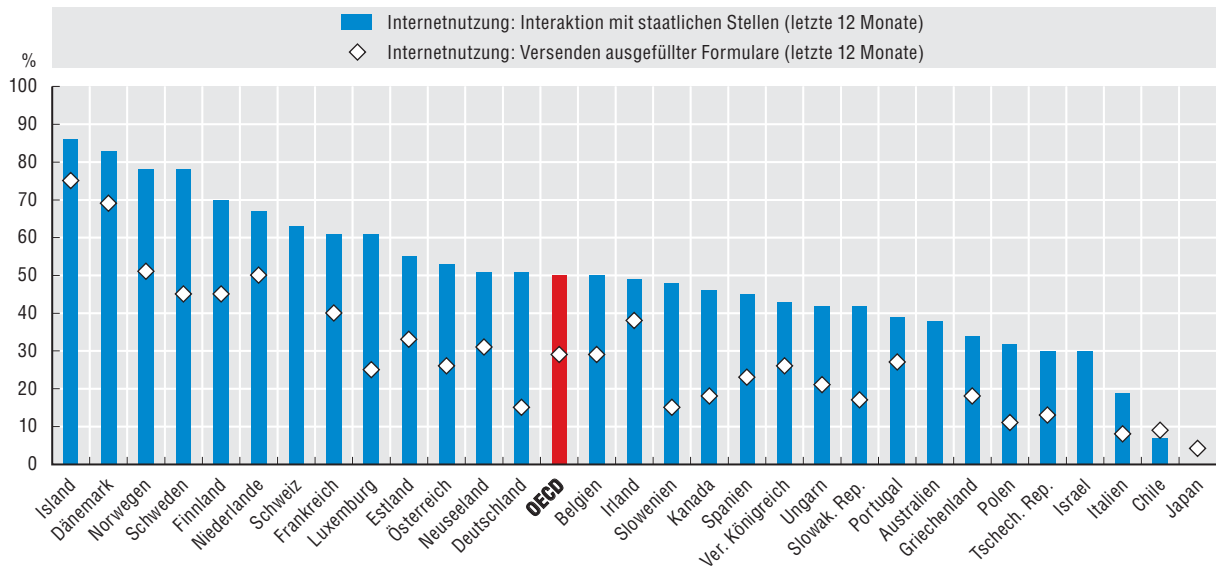
9.5. Unternehmen, die das Internet zur Interaktion mit staatlichen Stellen nutzen, nach Unternehmensgröße (2012)



Quelle: OECD, ICT Database; Eurostat, Information Society Statistics (Datenbank).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943020>

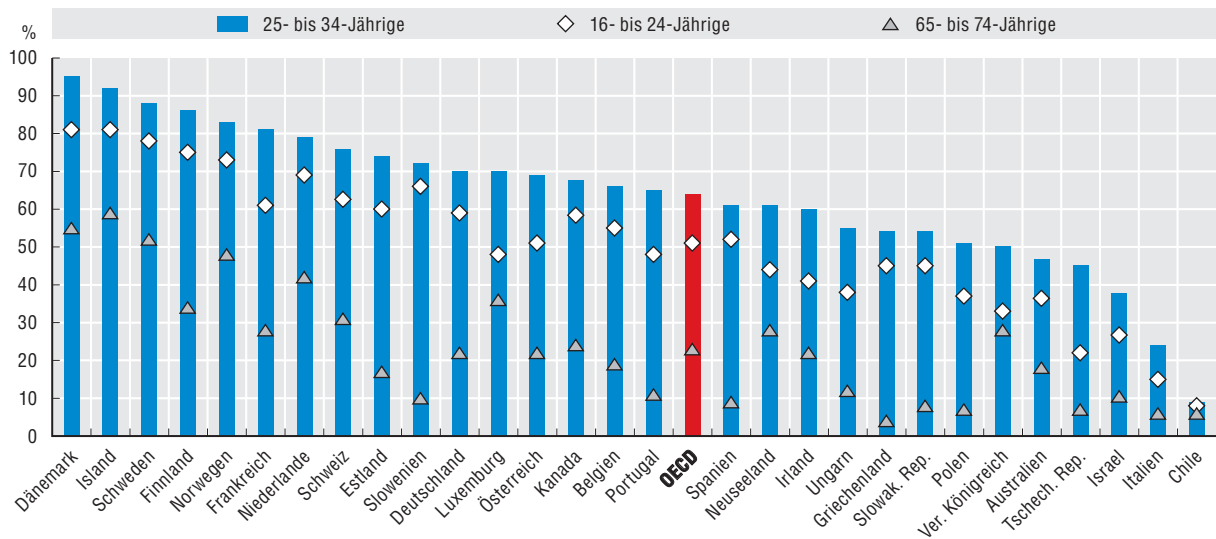
9.6. Bürger, die das Internet zur Interaktion mit staatlichen Stellen nutzen, nach Art der Aktivität (2012)



Quelle: OECD, ICT Database; Eurostat, Information Society Statistics (Datenbank).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943039>

9.7. Bürger, die das Internet zur Interaktion mit staatlichen Stellen nutzen, nach Altersgruppe (2012)



Quelle: OECD, ICT Database; Eurostat, Information Society Statistics (Datenbank).

StatLink <http://dx.doi.org/10.1787/888932943058>



From:
Government at a Glance 2013

Access the complete publication at:
https://doi.org/10.1787/gov_glance-2013-en

Please cite this chapter as:

OECD (2014), "Inanspruchnahme öffentlicher Online-Dienstleistungen", in *Government at a Glance 2013*, OECD Publishing, Paris.

DOI: <https://doi.org/10.1787/9789264209541-53-de>

Das vorliegende Dokument wird unter der Verantwortung des Generalsekretärs der OECD veröffentlicht. Die darin zum Ausdruck gebrachten Meinungen und Argumente spiegeln nicht zwangsläufig die offizielle Einstellung der OECD-Mitgliedstaaten wider.

This document and any map included herein are without prejudice to the status of or sovereignty over any territory, to the delimitation of international frontiers and boundaries and to the name of any territory, city or area.

You can copy, download or print OECD content for your own use, and you can include excerpts from OECD publications, databases and multimedia products in your own documents, presentations, blogs, websites and teaching materials, provided that suitable acknowledgment of OECD as source and copyright owner is given. All requests for public or commercial use and translation rights should be submitted to rights@oecd.org. Requests for permission to photocopy portions of this material for public or commercial use shall be addressed directly to the Copyright Clearance Center (CCC) at info@copyright.com or the Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) at contact@cfcopies.com.