

E-Government Initiativen müssen breite Bevölkerung erfassen

Gesundheitsportal und SuisseID können neuen Schwung bringen



Schlussbericht zur Studie E-Government und Bevölkerung 2011

Im Auftrag des ISB, Oktober 2011

Projektteam

Lukas Golder Politik- und Medienwissenschaftler
Martina Imfeld Politikwissenschaftlerin
Stephan Tschöpe Politikwissenschaftler
Jonas Ph. Kocher Politikwissenschaftler
Silvia Ratelband-Pally Administratorin

Inhaltsverzeichnis

1. WICHTIGSTES IN KÜRZE	3
1.1. DAS MANDAT.....	3
1.2. BREITERE UND MOBILERE INTERNET-NUTZUNG ALLGEMEIN HILFT E-GOVERNMENT NUR BEDINGT	3
1.3. SINKENDE ZUSATZBEDÜRFNISSE ABER STABILE BEDÜRFNISERFÜLLUNG VON E-GOVERNMENT.....	4
1.4. GESUNDHEITSINFORMATIONEN: SUCHMASCHINEN ENTSCHEIDEN ÜBER INFORMATIONSQUALITÄT – GESUNDHEITSPORTAL VERSPRICHT NUTZEN	6
1.5. SUISSEID: GEWISSE BEKANNTHEIT ABER ERST WENIG NUTZEN.....	7
1.6. DAS FAZIT 2011	8
2. EINLEITUNG	10
2.1. MANDAT UND FRAGESTELLUNGEN.....	10
2.2. DIE BEFRAGUNG	11
2.3. DAS ANALYSEMODELL.....	11
3. DIE BEFUNDE	16
3.1. DIE INTERNETNUTZUNG UND DER ZUSAMMENHANG MIT DEM E-GOVERNMENT.....	16
3.2. BEHÖRDENANGEBOT AUF INTERNET: ZUFRIEDENHEIT, BEKANNTHEIT, NUTZUNG	20
3.2.1. Die Zwischenbilanz	24
3.3. ZUSATZBEDÜRFNISSE UND BEDÜRFNISERFÜLLUNG VON E-GOVERNMENT..	24
3.3.1. Die Zwischenbilanz	26
3.4. GESUNDHEITSINFORMATIONEN	26
3.4.1. Die Zwischenbilanz	32
3.5. ERSTE KENNZAHLEN ZU SUISSEID	32
3.5.1. Die Zwischenbilanz	35
4. THESEN	36
ANHANG	38
4.1. GFS.BERN-TEAM	38

Bern, den 19. August 2011
Copyright by gfs.bern
Publikation: Herbst 2011

1. Wichtigstes in Kürze

1.1. Das Mandat

Im Auftrag der Bundeskanzlei realisierte gfs.bern zwischen 2005 und 2009 jährliche Befragungen, in denen jeweils die Einschätzung und die Bekanntheit von E-Government rund um die Inhalte der Website www.ch.ch untersucht wurden. 2009 wurde das Konzept deutlich erweitert und in der Folge wurden auch Indikatoren erhoben, die summarisch Einschätzungen zu E-Government aller Verwaltungsebenen ermöglichen. Neu ist die Geschäftsstelle E-Government Schweiz, welche im Informatikstrategieorgan Bund (ISB) angesiedelt ist, Auftraggeberin der Studie „E-Government und Bevölkerung“. Zentrale Indikatoren rund um Bedürfnisse und die Zufriedenheit mit dem Internet-Angebot der Behörden auf Stufe Bund, Kantone und Gemeinden sollen vergleichbar zur Studie aus dem Jahr 2009 erhoben werden. Hinzu kommen spezifische Fragen zu Gesundheitsinformationen in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Gesundheit (BAG) und zu SuisseID in Zusammenarbeit mit dem Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO). Diese Indikatoren wurden 2011 erstmals erhoben.

Im Rahmen dieser Studie wurden 1'002 repräsentativ ausgewählte EinwohnerInnen der Schweiz mit einem Telefonanschluss befragt, die über 18 Jahre alt sind und mindestens eine der drei hauptsächlichen Landessprachen beherrschen. Die Befragung fand zwischen dem 8. und dem 27. Juli 2011 statt.

1.2. Breitere und mobilere Internet-Nutzung allgemein hilft E-Government nur bedingt

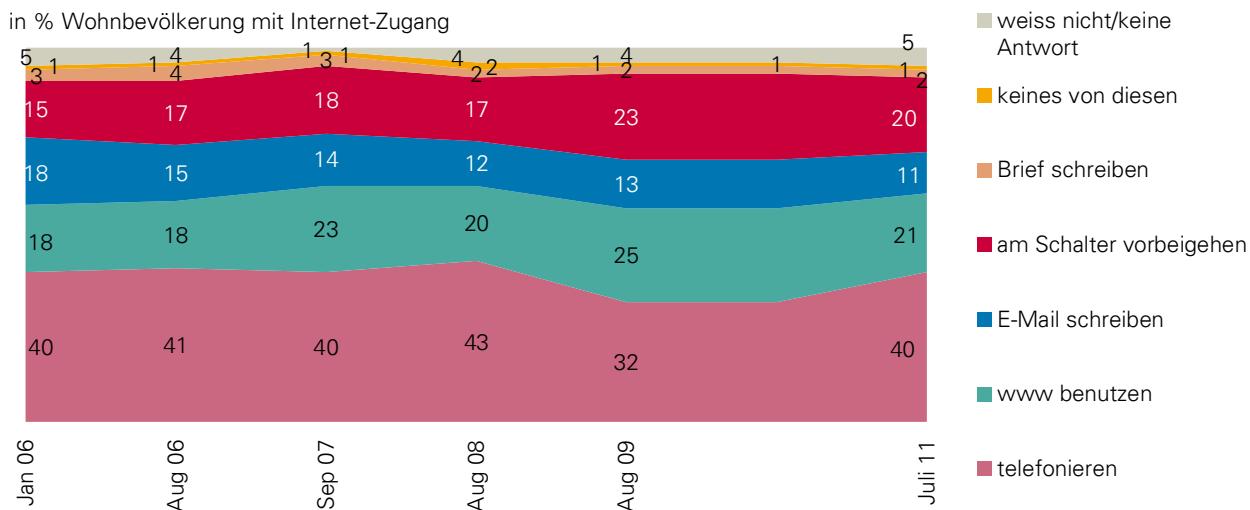
85% der Bevölkerung verfügen über einen Zugang zum Internet. Der Zugang von zuhause aus ist nochmals deutlich angestiegen. Auffallend ist ein steigender Trend der Internet-Nutzung bei älteren Menschen. Stark verbreitet hat sich auch der Zugang über Smartphones. 22% besitzen ein solches Gerät und 12% der Bevölkerung nutzen damit auch das Internet, um nach Informationen zu suchen. 2009 griffen erst 5% der Wohnbevölkerung effektiv mobil auf das Internet zu.

Diese Verbreiterung fördert nicht grundsätzlich die Nutzung von E-Government Angeboten. Suchen Personen mit Internetzugang lediglich eine Information von den Behörden, greifen sie deutlich weniger auf elektronische Hilfen und namentlich auf das Internet zurück als in den Vorjahren. Das gilt ebenso beim Bezug einer öffentlichen Dienstleistung. Erstmals ist auch hier das Internet weniger attraktiv geworden.

Grafik 1:

Trend Filter: Vorgehen bei öffentlichen Dienstleistungen: mit Internet

"Wenn Sie allgemein an öffentliche Dienstleistungen wie zum Beispiel Steuern oder das Melden von Fahrzeugen denken: Wie würden Sie vorgehen, wenn Sie von den Behörden etwas Bestimmtes brauchen oder wenn Sie mit den Behörden kommunizieren wollen? Würden Sie persönlich am Schalter vorbeigehen, einen Brief schreiben, ein E-Mail schreiben, das World Wide Web benutzen oder telefonieren?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

1.3. Sinkende Zusatzbedürfnisse aber stabile Bedürfniserfüllung von E-Government

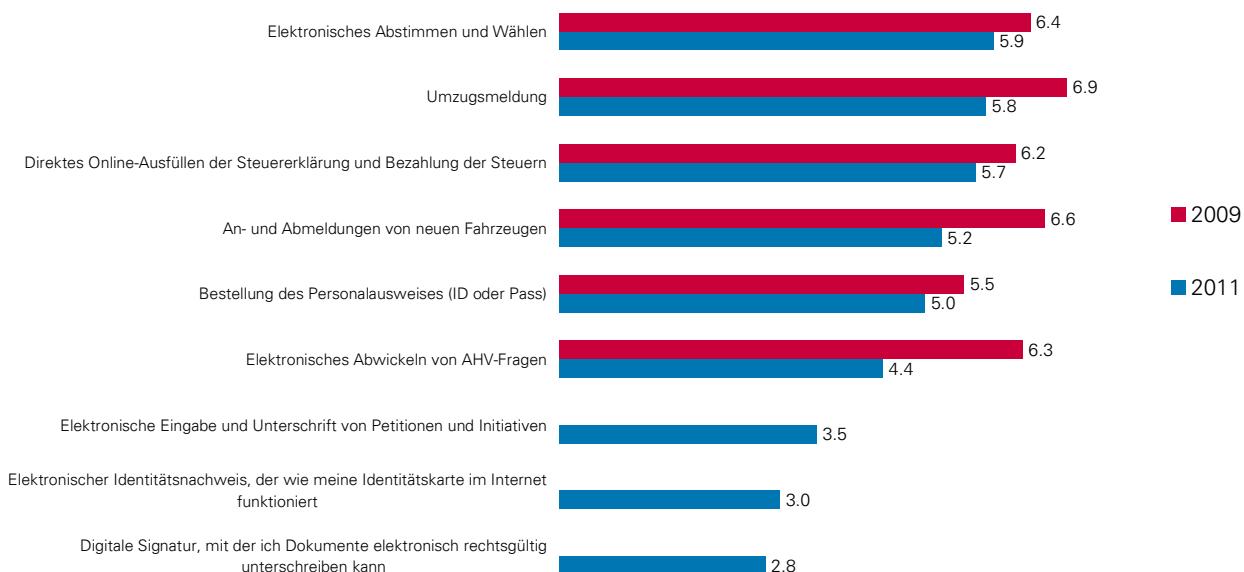
Die Bekanntheit einer Internetsite war früher eine wesentliche Grundlage, um auch Nutzung zu erzielen. Heute sind die eigenen Erfahrungen bei früheren Nutzungen, Suchmaschinen und neu auch Smartphone-Apps von Relevanz. Offensichtlich steigt aber die Bekanntheit der Internetauftritte auf den verschiedenen staatlichen Ebenen, vor allem der Gemeinde-Websites. Diese werden immer bekannter und bleiben diejenigen Behördenauftritte, die am meisten genutzt werden. Die Zufriedenheit unter den Nutzenden von Kantons- und Gemeinde-Websites bleibt addiert ausgesprochen hoch. Sinkend sind allerdings die Anteile, welche sehr zufrieden sind. Insgesamt ist das kein alarmierender Befund, wir werten ihn aber als Ernüchterung gegenüber E-Government, weil die Kantsauftritte in der Regel besonders zentrale Online-Dienstleistungen anbieten.

Die Akzeptanz einer Auswahl zentraler und tendenziell auch komplexer Angebote haben wir 2011 zum zweiten Mal erfragt. Mehrere dieser Angebote wurden im Mittel 2009 noch deutlich gewünscht. Sämtliche vergleichbaren Werte sind jedoch rückläufig. Unter den Internetnutzenden gab es einen wachsenden Anteil von Personen, welche entschieden entsprechende Dienstleistungen nicht wünschten. Dies passt zur sinkenden Internet-Nutzung bei Dienstleistungen generell.

Grafik 2:**Trend Filter: Wunsch Online-Angebote: Mittelwerte**

"Betrachten wir das Angebot noch etwas detaillierter. Bitte sagen Sie mir für folgende Online-Angebote, ob Sie sie wünschen oder nicht. 10 bedeutet dabei, dass Sie ein solches Online-Angebot stark wünschen, 0 bedeutet, dass Sie das Online-Angebot überhaupt nicht wünschen. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."

in Mittelwerten Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 800)

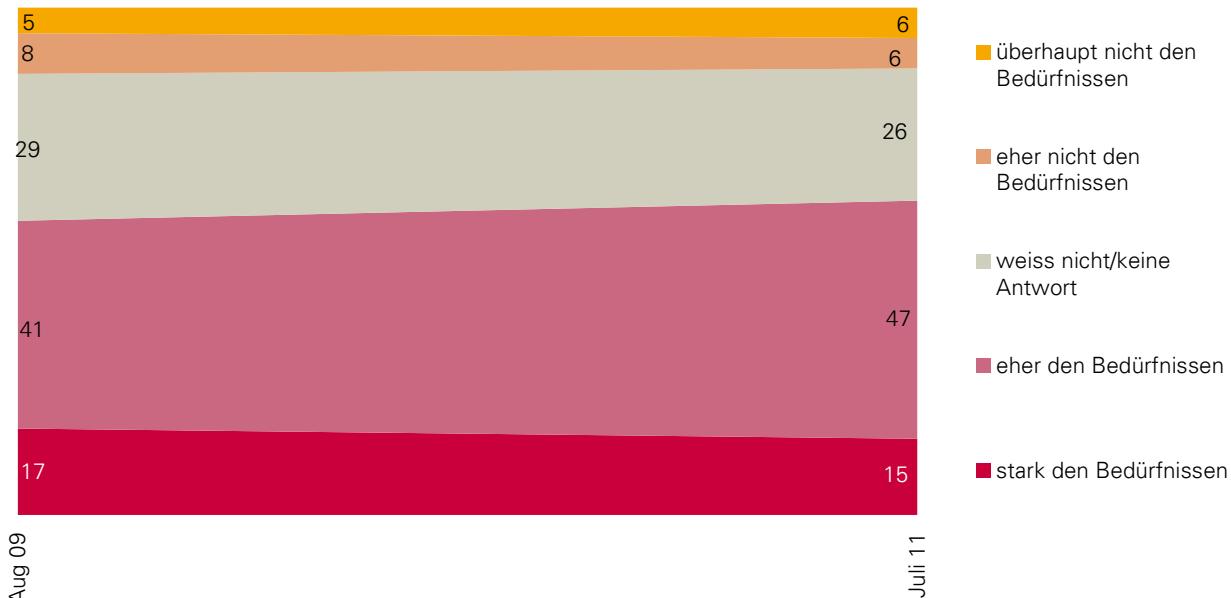
Zeitlich auffallend stabil sind dagegen die Einschätzungen, ob das Internet-Angebot der Behörden insgesamt die Bedürfnisse erfüllt. Weiterhin gibt eine Mehrheit von 62% (2009: 58%) an, das Angebot entspreche mehr oder weniger den Bedürfnissen. Lediglich 12% (2009: 13%) sehen das eher oder überhaupt nicht so. Je innovationsfreudiger die befragten Personen sind, desto zufriedener sind sie mit dem Angebot. Am unzufriedensten sind Personen, welche selbst keinen Internetzugang haben und/oder wollen oder das Internet kaum nutzen.

Grafik 3:

Trend Bedürfnisentsprechendes Internet-Angebot

"Entspricht das Internet-Angebot (E-Government-Angebot) der Behörden ganz allgemein Ihren Bedürfnissen? Entspricht das Angebot...?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = jeweils ca. 1'000)

1.4. Gesundheitsinformationen: Suchmaschinen entscheiden über Informationsqualität – Gesundheitsportal verspricht Nutzen

Die Emanzipation der PatientInnen läuft nicht nur über Informationen über Internet. 44% geben an, das Internet für Gesundheitsinformationen zu nutzen. Das sind weniger als andere gedruckte oder elektronische Quellen. Web 2.0¹ wäre ein deutlicher Hinweis auf eine über Internet forcierte Bewegung. Nur eine kleine Minderheit von 16% der Personen, die überhaupt über Internet solche Informationen suchen, beschafft sich Gesundheitsinformationen über Web 2.0 Anwendungen. Unter den genannten und als vertrauenswürdig empfundenen Internetadressen befinden sich auffallend viele Websites von klassischen Medien.

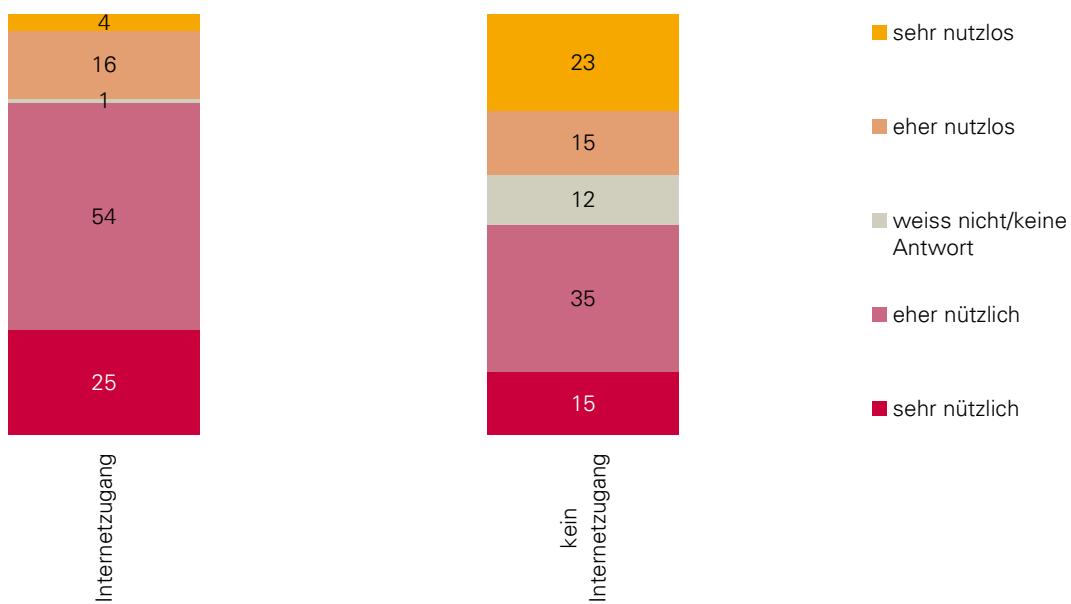
¹ Web 2.0 ist ein Schlagwort, das für eine Reihe interaktiver und kollaborativer Elemente des Internets verwendet wird. (de.wikipedia.org).

Grafik 4:

Gesundheitsportal nach Internetzugang

"Bund und Kantone planen ein Gesundheitsportal auf Internet, um der Bevölkerung über diese zentrale Website den Zugang zu Informationen und Angeboten im Bereich Gesundheit zu erleichtern. Erachten Sie ein solches Gesundheitsportal als sehr nützlich, eher nützlich, eher nutzlos oder sehr nutzlos?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002), sig.

44%, welche über Internet Gesundheitsinformationen suchen, bleiben dennoch ein vergleichsweise hoher Wert. Die Suchmaschine determiniert mit sehr hoher Wahrscheinlichkeit den Suchprozess, wobei insbesondere Informationen über Krankheiten interessieren. Zwei Drittel der Personen, die im Internet Informationen suchen, vertrauen den gefundenen Informationen nicht. Ein Portal von Bund und Kantonen könnte in diesem unsicheren Umfeld etwas Abhilfe schaffen. Dies wäre eine Dienstleistung, die nicht nur InnovatorInnen, sondern eine deutliche Mehrheit der Personen mit Internetzugang, als sehr oder eher nützlich betrachten.

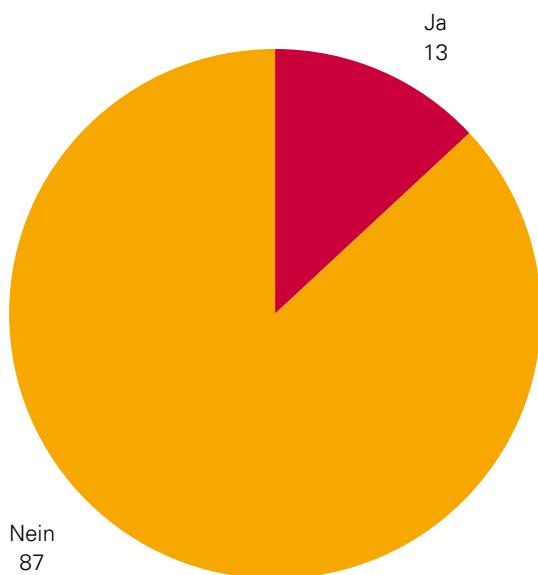
1.5. SuisseID: Gewisse Bekanntheit aber erst wenig Nutzende

SuisseID wird gerade von den Verantwortlichen für E-Government selbst auf den verschiedenen staatlichen Ebenen gemäss Studie "Verwaltung und E-Government 2010" als Schlüssel für die Nutzung weiterer Angebote angesehen. Gemessen an der erfragten Wünschbarkeit der Dienstleistungen sprechen die Angebote einer digitalen Signatur und eines digitalen Identitätsnachweises aber erst InnovatorInnen in gewissem Mass an. Die ersten Urteile der Befragten aus der Wohnbevölkerung zeigen dennoch einen gelungenen Start. 13% der Befragten kennen SuisseID bereits. Unter den InnovatorInnen kennt sogar eine Mehrheit SuisseID. Allerdings nutzen erst die Wenigsten selbst SuisseID geschäftlich oder privat – insgesamt machen die heute Nutzenden erst ungefähr 1% der Wohnbevölkerung aus.

Grafik 5:**Kenntnis SuisseID**

"Kennen Sie SuisseID, welche einen elektronischen Identitätsnachweis und eine elektronische Signatur ermöglicht?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002)

Die Erfahrungen dieser wenigen Erstnutzenden sind allerdings überwiegend positiv: 36% sind sehr zufrieden, 55% eher zufrieden und 9% geben an, eher unzufrieden zu sein. Überhaupt nicht zufrieden war kein Befragter mit eigener Nutzungserfahrung. Von den restlichen, die SuisseID kennen, kann sich die Hälfte eine Nutzung vorstellen.

1.6. Das Fazit 2011

Wir fassen unsere Erkenntnisse bei den Befunden wie folgt zusammen.

Befund 1: Erfahrungen lösen wenig zusätzliche Bedürfnisse aus

Das Internet hat zwar vor allem mit Hausanschlüssen und Smartphones an Verbreitung und an Nutzung ausserhalb von E-Government weiter gewonnen, behördliche Leistungen profitieren davon aber bisher kaum. Die steigende Bekanntheit der Internetauftritte kann dies nicht kompensieren. Gemessen an den Wünschen scheinen zurzeit sogar gedruckte Informationsleistungen attraktiver zu sein als diejenigen auf dem Netz, und die Wünsche nach effektiven Transaktionsdienstleistungen gehen zurück. Insgesamt befriedigt E-Government weiterhin die einfach gehaltenen Bedürfnisse. Die Situation ist aber zu wenig befriedigend, um dank guter Erfahrungen mit der eigenen Nutzung die Verbreitung von E-Government in die Breite wie in die Tiefe zu fördern. Damit hält E-Government mit der zunehmenden Bedeutung von Internet in der Lebensführung nicht mit.

Befund 2: Gesundheitsinformationen hängen vom Suchdienst ab

Noch hat Internet keine absolut zentrale Stellung bei Gesundheitsinformationen, es wird aber von Personen mit Internetzugang praktisch im gleichen Mass wie andere zentrale Informationsquellen genutzt, wobei der Suchdienst der Filter zu den Informationen darstellt. Obwohl man sich vertiefte Informationen wünscht, kann man so wenig Vertrauen aufbauen. Ein Portal von Bund und Kantonen könnte hier aus Sicht eines grossen Teils der Wohnbevölkerung eine gewisse Abhilfe verschaffen, wobei das Angebot auch in Suchmaschinen ein hohes Ranking erzielen müsste.

Befund 3: SuisselD steht am Anfang, aber quer zur Entwicklung

SuisselD würde eine effektive Vertiefung der Internetnutzung im Geschäftsverkehr und sogar für Privatpersonen ermöglichen. Die ersten Erfahrungen von Personen, welche eine grosse Affinität zu technischen Innovationen haben, sind positiv. Allerdings zeigen die aktuellen Zahlen eher sinkende Bedürfnisse der Wohnbevölkerung in diesem Umfeld komplexer Lösungen, und die Angebote erscheinen in der Breite zurzeit wenig attraktiv. Damit schliesst SuisselD zwar aus Sicht der Verwaltung eine wichtige Lücke und stösst bei InnovatorInnen auf Unterstützung, steht aber quer zu den aktuellen alltagsnahen Bedürfnissen.

In unseren Thesen gehen wir grundsätzlich von einer gewissen Ernüchterung aus und versuchen auch den möglichen Umgang damit zu skizzieren.

These 1: Ernüchterung mit externer Kommunikation begegnen

Die E-Government-Offensive der Behörden hat noch zu wenig positive Erfahrungen bei der breiten Bevölkerung ausgelöst. Eine Begleitkommunikation scheint sinnvoll, um hier Personen von einem Wechsel zu überzeugen, die weniger geübt im Umgang mit Internet sind. Möglich ist auch, dass die besonders nahen Angebote auf Gemeindeebene effektiv gewünschte staatliche Leistungen zu wenig verlässlich anbieten.

These 2: Einfache Angebote vereinheitlichen und nicht vernachlässigen

Nach wie vor stossen viele Personen zum Nutzungskreis, die Internet erst kennen lernen. Sie sind, was E-Government betrifft, eher kritisch. Nur mit einfachen und nach vergleichbarem Muster findbaren, klaren Informationen können ihre Bedürfnisse erfüllt werden. Dies hat für E-Government in der Schweiz weiterhin Priorität. Komplexe Transaktionsdienstleistungen oder Web 2.0-Angebote sind weiter weg für diese Zielgruppe.

These 3: Die Offensive kommt spät, aber richtig

Für innovationsfreudigere Personen sind die neuen Offensiven wie SuisselD und ein Gesundheitsportal von Bund und Kantonen wünschenswert und entsprechen einem Bedürfnis. Neue Angebote und Optionen ermöglichen auch weitere positive Erfahrungen mit E-Government, denn erfolgreiche Nutzungserfahrungen sind zurzeit noch zu wenig verbreitet. Dies kann auch mit einem gewissen Rückstand der Entwicklung von E-Government im Vergleich zu privaten Angeboten erklärt werden.

2. Einleitung

2.1. Mandat und Fragestellungen

Im Auftrag der Eidgenossenschaft realisierte gfs.bern zwischen 2005 und 2009 jährliche Befragungen, in denen jeweils die Einschätzung und die Bekanntheit von E-Government rund um die Inhalte der Seite www.ch.ch untersucht wurden. 2009 wurde das Konzept deutlich ausgeweitet und in der Folge wurden auch Indikatoren erhoben, die summarisch Einschätzungen zu E-Government aller Verwaltungsebenen ermöglichen. Neu wird das Informatikstrategieorgan des Bundes, die Geschäftsstelle E-Government Schweiz, Auftraggeberin des Projekts E-Government und Bevölkerung. Vertreten wird das ISB durch Stephan Röthlisberger und die direkte Ansprechpartnerin Astrid Strahm. Zentrale Indikatoren rund um Bedürfnisse und die Zufriedenheit mit dem Internet-Angebot der Behörden auf Stufe Bund, Kantone und Gemeinden sollen vergleichbar zur Studie aus dem Jahr 2008 erhoben werden. Hinzu kommen spezifische Fragen zu Gesundheitsinformationen in Zusammenarbeit mit dem Bundesamt für Gesundheit und eHealth Suisse sowie zu SuisseID in Zusammenarbeit mit dem SECO. Diese Indikatoren wurden 2011 erstmals erhoben.

Für die exklusiv für die Eidgenossenschaft erstellte Begleitstudie wurden 1'002 repräsentativ ausgewählte EinwohnerInnen der Schweiz mit einem Telefonanschluss befragt, die über 18 Jahre alt sind und mindestens eine der drei hauptsächlichen Landessprachen beherrschen. Die Befragung fand zwischen dem 8. und dem 27. Juli 2011 statt.

Konkret standen folgende Fragestellungen im Zentrum der Studie:

- Bedeutung Internet generell, für Information über die Behördentätigkeit und für den Bezug von Dienstleistungen.
- Generelles Urteil über die Bedürfniserfüllung von und die Zufriedenheit mit E-Government und dem Internetauftritt der Eidgenossenschaft.
- Online-Angebote der Kantone und Gemeinden
 - Kurzevaluation der Webseite des Wohnkantons: Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit (seit 2008).
 - Kurzevaluation der Webseite der Wohngemeinde: Bekanntheit, Nutzung und Zufriedenheit (seit 2009).
- Bedürfnisse in Zusammenhang mit E-Government-Angeboten
 - Nachfrage und Bedarf nach einer Auswahl von komplexeren Online-Behördeninformationen und -dienstleistungen in teilweiser Anlehnung an die Cap Gemini-Studie.
- Gesundheitsinformationen (BAG und eHealth Schweiz)
 - Bedeutung von Quellen für Gesundheitsinformationen.
 - Suchvorgehen über Internet für Gesundheitsthemen.
 - Heutige Informationsbedürfnisse für Online-Gesundheitsinformationen.
 - Bekanntheit und Vertrauenswürdigkeit Seiten für Gesundheitsthemen.
 - Akzeptanz für Gesundheitsportal von Bund und Kantonen.
- SuisseID (SECO)
 - Bekanntheit und Besitz SuisseID.
 - Zufriedenheit.
 - Vorstellbarkeit Nutzung SuisseID.

2.2. Die Befragung

Für die exklusiv für die Bundesverwaltung erstellte Begleitstudie wurden 1'002 repräsentativ ausgewählte EinwohnerInnen der Schweiz mit einem Telefonanschluss befragt, die über 18 Jahre alt sind und mindestens eine der drei hauptsächlichen Landessprachen beherrschen. Die Befragung fand zwischen dem 8. und 27. Juli 2011 statt. Sämtliche Interviews wurden zur Qualitätssicherung vollständig aufgezeichnet und 10% davon kontrolliert. Aufgrund der Stichprobengrösse ergibt sich bei einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent ein Stichprobenfehler von 3.2 Prozentpunkten.

Tabelle 1:

Stichprobenfehler

Ausgewählte statistische Stichprobenfehler nach Stichprobengrösse und Basisverteilung		
Stichprobengrösse	Fehlerquote Basisverteilung	
	50% zu 50%	20% zu 80%
N= 1002	± 3.2 Prozentpunkte	± 2.5 Prozentpunkte
N= 811	± 3.5 Prozentpunkte	± 2.8 Prozentpunkte
N= 100	± 10.0 Prozentpunkte	± 8.1 Prozentpunkte
N= 50	± 14.0 Prozentpunkte	± 11.5 Prozentpunkte

Lesebeispiel: Bei rund 1000 Befragten und einem ausgewiesenen Wert von 50 Prozent liegt der effektive Wert zwischen 50 Prozent ± 3.2 Prozentpunkte, bei einem Basiswert von 20 Prozent zwischen 20 Prozent ± 2.5 Prozentpunkte.

Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011

Der Fragebogen setzt sich aus Fragen der ersten Planungsstudie sowie aus der Studie zum "Guichet virtuel" von 2003 zusammen. Um die neuen Interessenschwerpunkte abzufragen, wurden 2009 Fragen zu den Webseiten der Kantone aufgenommen. Die restlichen Fragestellungen wurden auf die wesentlichen Indikatoren für das ISB gekürzt und einzelne neue Indikatoren erstmals 2011 erfragt. Für die diesjährige Befragung kamen die erwähnten Fragen des BAG (Gesundheitsportal) und des SECO (SuisseID) hinzu. Die grössere Veränderung des Fragebogens und des hinterliegenden Konzepts machen bei einzelnen Indikatoren Vergleiche über die Zeit etwas schwieriger. Wir weisen im Bericht jeweils auf solche Vergleiche hin.

Bei Vergleichen zwischen den Studien gilt es grundsätzlich, den Stichprobenfehler der einzelnen Befragungen zu berücksichtigen. Veränderungen in der Gesamtstichprobe von über vier Prozent gegenüber der vorjährigen Studie deuten mit einer Wahrscheinlichkeit von über 95 Prozent auf einen realen Wandel in der Wohnbevölkerung hin.

2.3. Das Analysemodell

Das Analysemodell wird im Kern bereits seit der Befragung zum "Guichet virtuel" im Jahr 2003 verwendet. Es basiert auf den Annahmen zur Nutzung von neuen Medien und beschreibt theoretisch die Frage, wann neue Medien überhaupt genutzt werden.

Für das Analysemodell sind drei Begriffe zentral: die Einstellung, das Verhalten und das Bedürfnis:

- Unter "Einstellungen" werden ganz generell typische Reaktionen von Individuen oder Gruppen verstanden, die sich zu bestimmten Objekten ergeben. Sie können emotionaler Natur sein, eine kognitive Struktur haben oder Bewertungen beinhalten. Sie sind von unterschiedlicher Dauerhaftigkeit. Kurz ist die angenommene Konstanz, wenn es sich um Meinungen handelt, länger ist sie bei Haltungen. Bei Grundhaltungen geht man von einer weitgehenden Zeitunabhängigkeit aus.
- "Verhalten" ist eine körperliche und damit auch beobachtbare Äusserung von Individuen und Gruppen. Sie kann rein reflexartig sein; sie kann aber

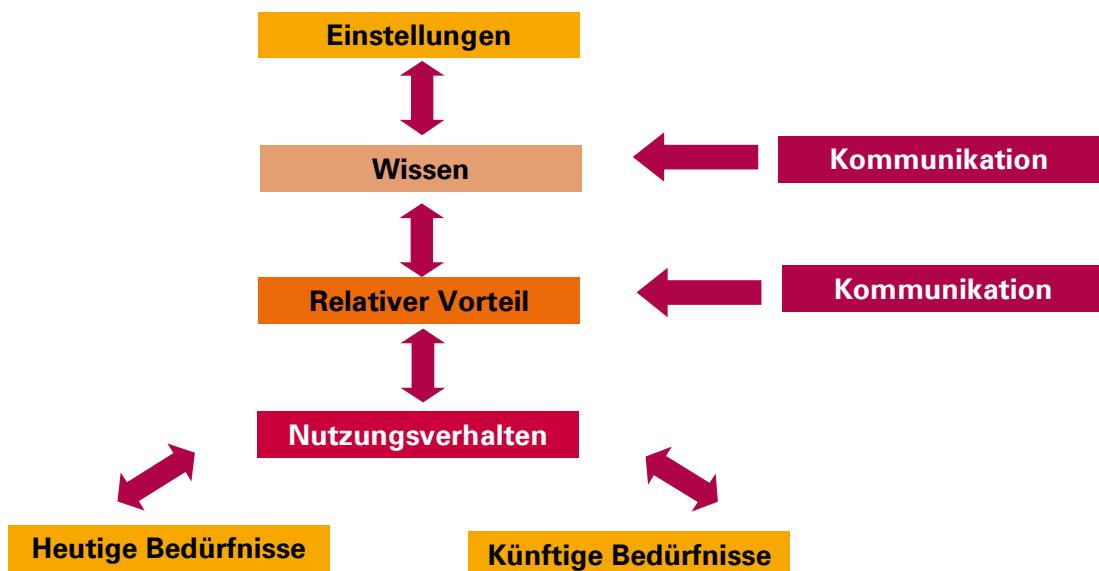
auch bewusst erfolgen, etwa wenn sie vor allem als Handlung geschieht, die auf andere Gruppen, Individuen oder Objekte (wie Medien) gerichtet ist. Je nachdem, ob es sich um bewusstes oder reflexartiges Verhalten handelt, sind Einstellungen mehr oder minder relevant. Ihre Bedeutung kommt vor allem bei Entscheidungen zum Zug, die ganz bewusst gefällt werden, und dann zu einem Verhalten führen.

- "Bedürfnisse" schliesslich umfassen unbefriedigte Wünsche; sie steuern das Verhalten. Einstellungen können allenfalls durch sie oder das Verhalten verändert werden. Die Steuerung erfolgt dabei so, dass es zu einer Befriedigung der Wünsche kommen kann. Ist dies nicht der Fall, wird das Verhalten geändert, während es beibehalten wird, wenn Wünsche befriedigt werden. Dabei muss es nicht so sein, dass es keine weiteren Wünsche gibt. Vielmehr ist es möglich, dass sich neue, wiederum unbefriedigte Wünsche ergeben, die ihrerseits zu einem erweiterten Verhalten führen. Unterschieden wird zwischen manifesten Bedürfnissen, die das Individuum selber artikuliert, und latenten, bei denen es sich vorstellen kann, sie einmal zu artikulieren.

Bezogen auf Medien, wie z.B. das Internet, können alle drei Begriffe verwendet werden. Die reine Nutzung von Medien ist ein Verhalten. Sie erfolgt, um sich zu informieren oder zu unterhalten, um mit anderen zu kommunizieren. Dabei werden verschiedenartige Bedürfnisse befriedigt, die in der Regel zwischen Information und Unterhaltung angesiedelt sind. Die Mediennutzung ist stabil, solange die vorhandenen Bedürfnisse befriedigt werden. Ist dies nicht mehr der Fall, wird die Nutzung labil, und es kommen andere Medien in Frage, die ihrerseits eine Befriedigung des Bedürfnisses versprechen. Die Medien, denen man sich zuwendet, werden durch Vorstellungen selektiert, die man sich von ihnen macht und die zu den typischen Einstellungen gehören.

Grafik 6:

Das Analyse-Modell



© gfs.bern, E-Government-Studien

Dieses Analysemodell wird teilweise um verschiedene konzeptionelle Elemente aus dem Diffusionsmodell neuer Medien erweitert. Das Modell kann sowohl auf der kollektiven als auch auf der individuellen Ebene angewendet werden. Im Zusammenhang mit der Studie von Interesse sind individuelle

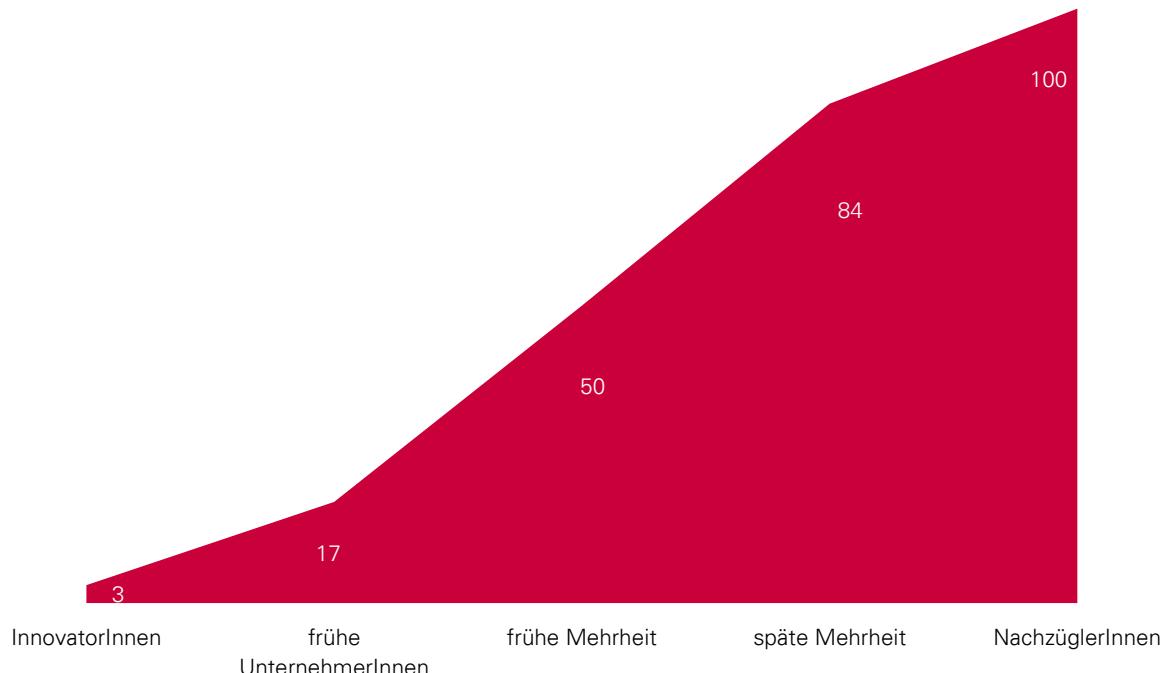
Reaktionen, weshalb auch nur diese Ebene berücksichtigt wird. Grundlegend ist die Studie von Everett M. Rogers und Floyd F. Shoemaker, die sie 1971 publizierten. In einem interkulturellen Vergleich haben sie untersucht, wie sich Individuen gegenüber medialen Innovationen verhalten.

Auf der allgemeinsten Ebene unterschieden sie fünf Typen von Menschen, die aufgrund ihrer "innovationess" in unterschiedlicher Schnelligkeit auf Neuerungen reagieren. Bezeichnet wurden sie (übersetzt) als

- InnovatorInnen,
- NachahmerInnen,
- frühe Mehrheit,
- späte Mehrheit und
- NachzüglerInnen.

Mittlerweile hat das Internet einen hohen Alltagsbezug für grosse Anteile der Bevölkerung. Aus der Theorie lässt sich ableiten, dass sich jedes neue Medium immer in etwa gleich verbreitet: Zuerst nutzen es gemäss Theorie nur etwa 5 Prozent InnovatorInnen. Danach kommen zuerst frühe ÜbernehmerInnen hinzu, die gut 10 Prozent ausmachen. Die grossen Gruppen folgen später, jedoch sprunghaft: Die frühe und die späte Mehrheit machen je einen Drittel des gesamten Potenzials eines neuen Mediums aus. Die NachzüglerInnen machen schliesslich wiederum ca. 15 Prozent des gesamten Potenzials aus.

Grafik 7:
Typen der Mediennutzung aufgrund der Diffusion neuer Medien



© gfs.bern, E-Government-Studien

Die Medienauswahl ist in hohem Massen einstellungsabhängig, wobei verschiedene persönlich relevante Kriterien die Entscheidung beeinflussen: Der relative Vorteil gegenüber anderen Medien, die Verträglichkeit mit bestehenden Einstellungen und Erwartungen, die Komplexität der Handhabung, die (unverbindliche) Versuchsmöglichkeit und die Sichtbarkeit der Nutzung, gehören zu den wichtigsten, die hierbei bekannt sind.

Die fünf Mediennutzertypen unterscheiden sich nicht nur in ihrem Nutzungsverhalten, ihren Ansprüchen und ihren Einstellungen zu Medien. Auch in ihren soziodemographischen Eigenschaften differieren die einzelnen Mediennutzertypen. So setzen sich die beiden Trendgruppen zum Beispiel

verstärkt aus jungen, städtischen, gut gebildeten und berufstätigen Personen zusammen. Wertmässig unterscheidet die Risikofreude am besten die Gruppen: Insbesondere InnovatorInnen haben eine hohe Risikobereitschaft in ihrem Verhalten und wollen Neues ausprobieren.

Diese Erkenntnisse führten uns in der Planungsstudie im September 2005 zur Definition eines realen Innovationsindex anhand der effektiven Studienresultate. Dieser Index wurde immer wieder an die aktuellen Entwicklungen angepasst. Die Analysen zur neusten Befragung basieren auf einem stark adaptierten und auch reduzierten Index. Die Vergleichbarkeit zu Vorstudien ist deshalb beschränkt. Er vergibt für folgende Nutzungsarten des Internets Punkte:

- Möglichkeit Nutzung Internet zu Hause UND beruflich (2 Punkte)
- sonstige Möglichkeit Internetnutzung (1 Punkt)
- Besitz iPhone/Smartphone (1 Punkt)
- Nutzung iPhone/Smartphone früher als 2008 (2 Punkte)
- mit iPhone/Smartphone ins Internet (1 Punkt)
- E-Mail schreiben: Öffent. DL, Kommunik. Behörden (1 Punkt)
- E-Mail schreiben: Infos, Kommunik. Behörden (1 Punkt)
- Kenntnis SuisseID (1 Punkt)
- Besitz SuisseID privat (1 Punkt)
- Besitz SuisseID beruflich (1 Punkt)

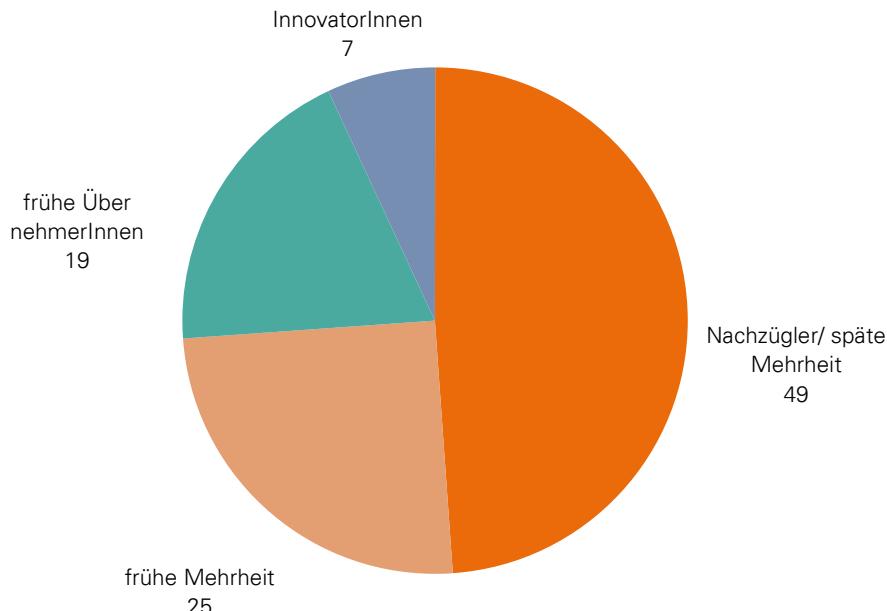
Aufgrund der Punkteverteilung bei den Befragten wurde eine Gruppierung in vier Gruppen mit Verteilungen nahe der theoretischen Vorgabe vorgenommen:

- 0 bis 1 Punkt: NachzüglerInnen/späte Mehrheit
- 2 Punkte: frühe Mehrheit
- 3 bis 4 Punkte: frühe ÜbernehmerInnen
- 5 bis 12 Punkte: InnovatorInnen

Um die Fallzahl gross genug zu halten, wird bei den InnovatorInnen ein etwas erhöhter Anteil definiert, so dass einigermassen gesicherte Aussagen über die Struktur dieser Gruppe gemacht werden können.

Grafik 8: Realer Innovationsindex

in % Wohnbevölkerung



Aufgrund der Stichprobengrösse ergeben sich bei einem ausgewiesenen Wert von 50% für die vier Medientypen die folgenden Stichprobenfehler: 5 Prozentpunkte bei den NachzüglerInnen respektive der späten Mehrheit, 6 Prozentpunkte bei der frühen Mehrheit, 7 Prozentpunkte bei den frühen ÜbernehmerInnen, 12 Prozentpunkte bei den InnovatorInnen.

Der reale Innovationsindex erweist sich in der Datenanalyse wiederholt als erkläруngsstark. Er ersetzt für die Fragestellungen dieser Studie sowohl soziologische wie sozioökonomische Überlegungen weitgehend.

3. Die Befunde

3.1. Die Internetnutzung und der Zusammenhang mit dem E-Government

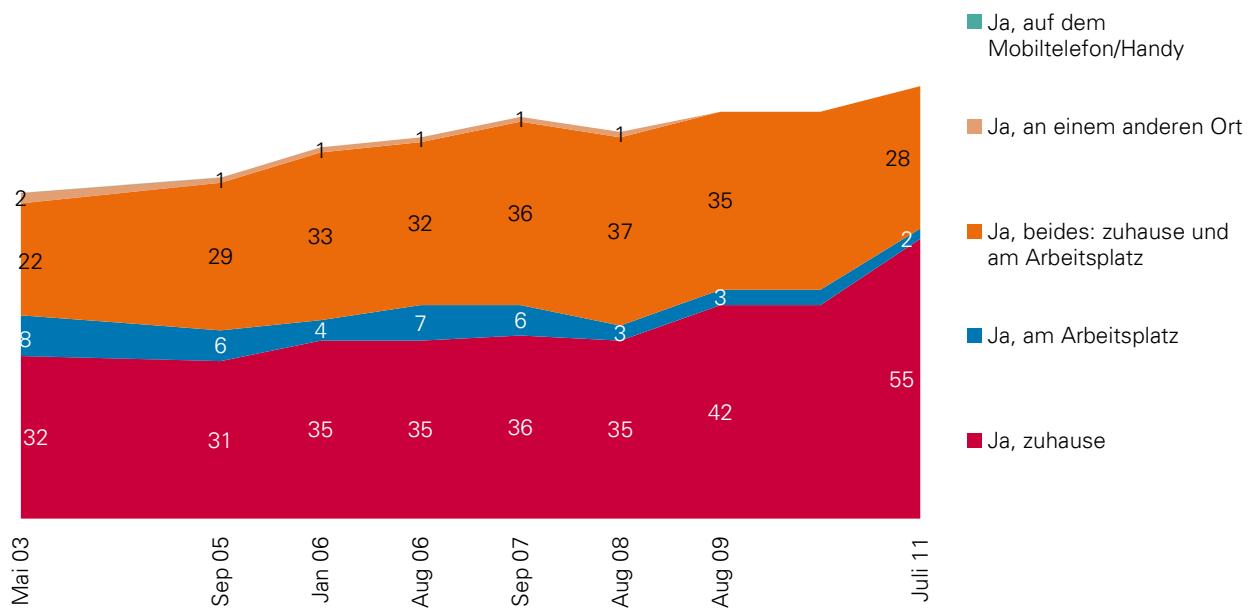
85% der Wohnbevölkerung verfügen über einen Zugang zum Internet. Der Zugang von zuhause aus ist nochmals deutlich angestiegen. Erstmals verfügt mehr als die Hälfte der Wohnbevölkerung zuhause über einen Zugang.

Grafik 9:

Trend Möglichkeit Nutzung Internet

"Haben Sie bei sich zuhause, an Ihrem Arbeitsort oder an einem anderen Ort die Möglichkeit, das Internet für das World Wide Web oder für E-Mails zu nutzen? Bitte sagen Sie mir, an welchen Orten dies für Sie möglich ist."

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = jeweils ca. 1'000)

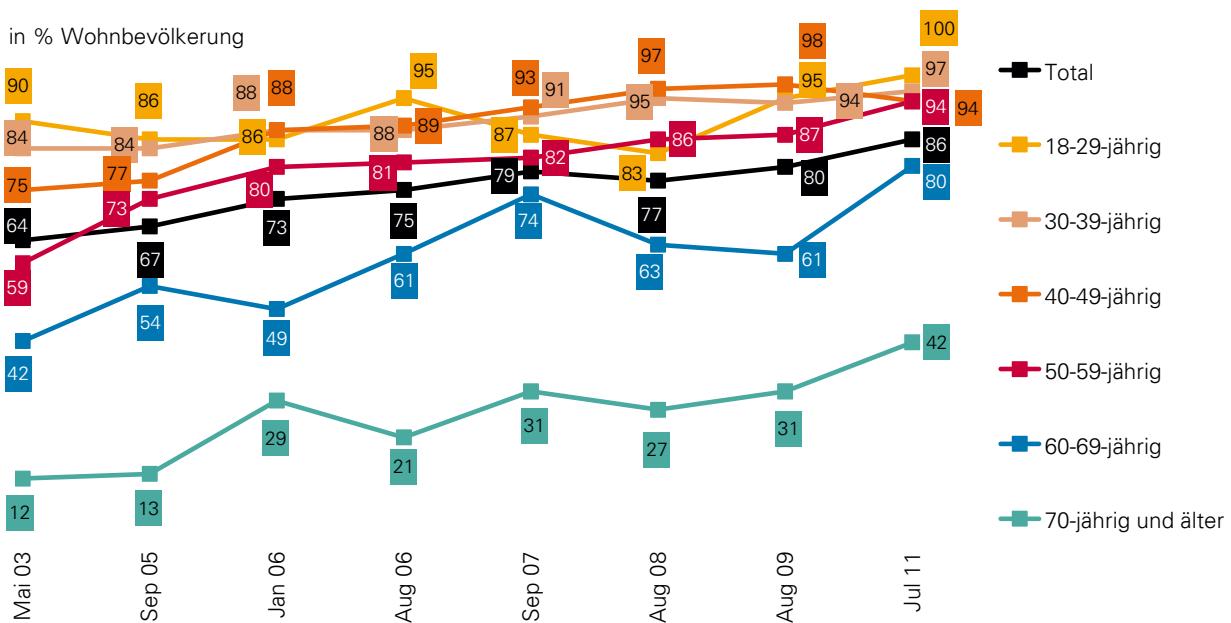
Auffallend ist ein steigender Trend der Internet-Verbreitung bei älteren Menschen. Auch über 70-Jährige verfügen mittlerweile zu 42% über einen Zugang.

Grafik 10:

Trend Möglichkeit Nutzung Internet nach Alter

"Haben Sie bei sich zuhause, an Ihrem Arbeitsort oder an einem anderen Ort die Möglichkeit, das Internet für das World Wide Web oder für E-Mails zu nutzen? Bitte sagen Sie mir, an welchen Orten dies für Sie möglich ist."

"Ja, hat Internet-Zugang"



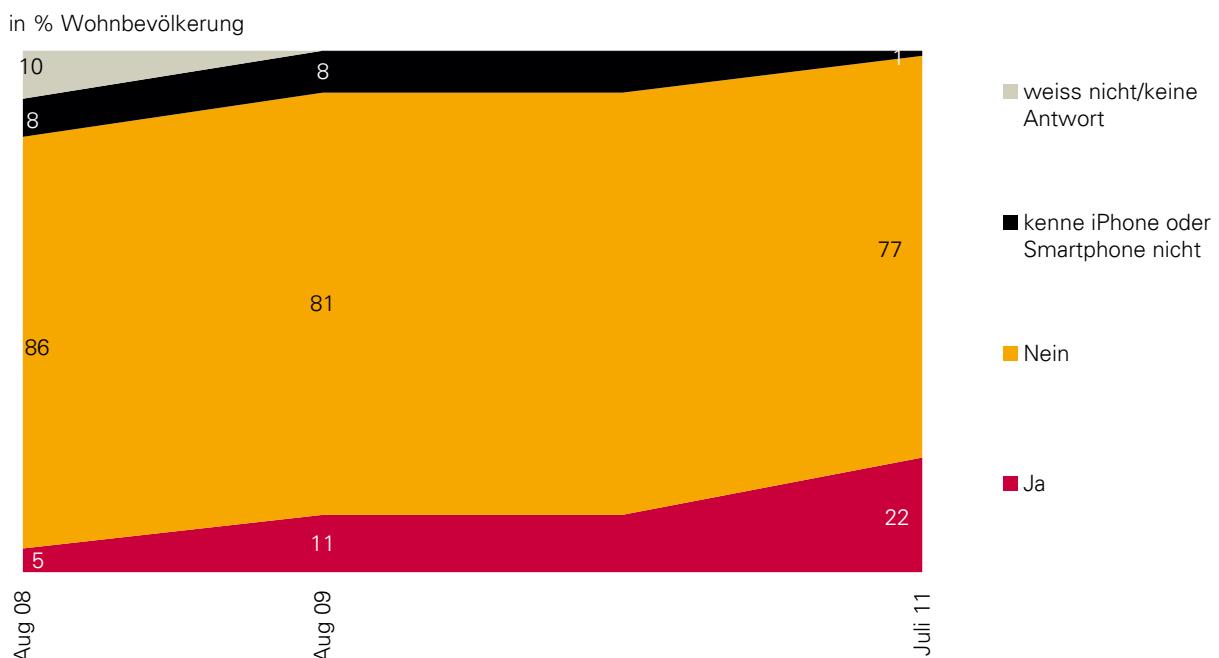
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = jeweils ca. 1'000)

Stark verbreitert hat sich auch der Zugang über iPhone oder Smartphone. 22% besitzen ein solches Telefon. Auch die Kenntnis solcher Geräte hat sich stark verbreitert. Noch 2008 gaben 18% an, solche Geräte nicht zu kennen – heute ist es praktisch niemand mehr (1%).

Grafik 11:

Trend Besitz von iPhone oder Smartphone

"Besitzen Sie selber ein iPhone oder ein anderes Smartphone?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011(N = jeweils ca. 1000)

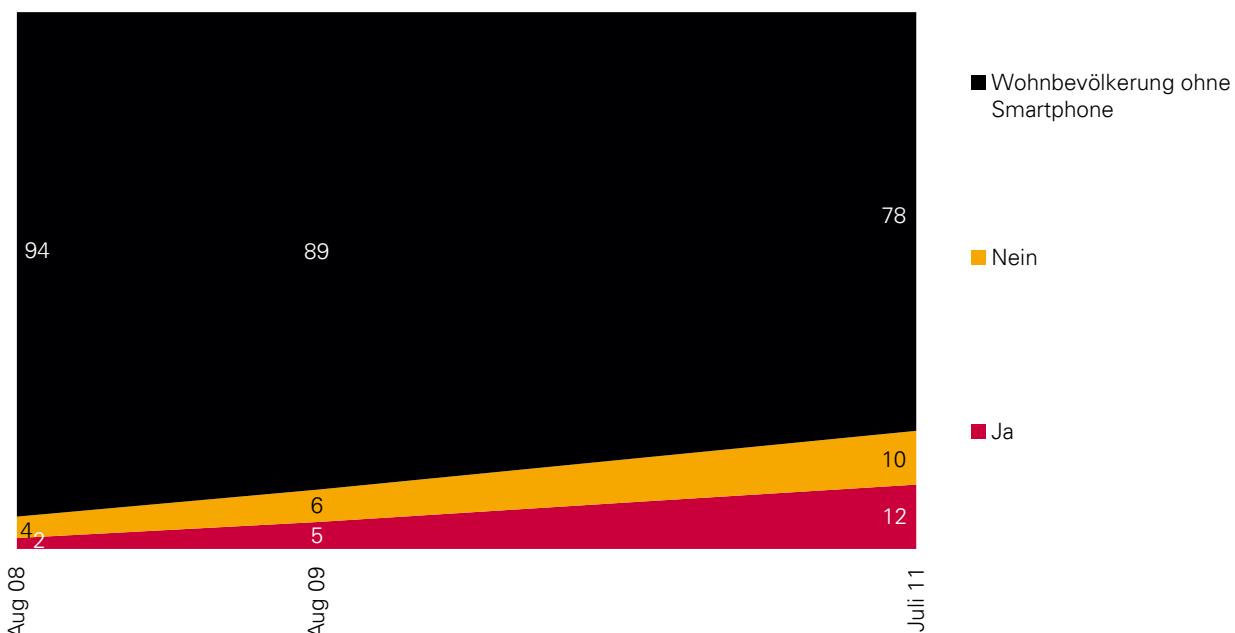
12% der Wohnbevölkerung nutzen mit dem Smartphone das Internet, um nach Informationen zu suchen, 10% tun dies nicht. 2009 griffen erst 5% der Wohnbevölkerung effektiv mobil auf das Internet zu. Dies ist zwar mehr als eine Verdopplung gegenüber 2009, der Trend wird aber dadurch klar relativiert. Die meisten Personen mit Internet greifen nicht mobil darauf zurück.

Grafik 12:

Trend: Zugriff auf Internet mit iPhone oder Smartphone

"Greifen Sie mit Ihrem iPhone oder Smartphone regelmässig auf das Internet zu, um Informationen zu suchen?"

in % Wohnbevölkerung



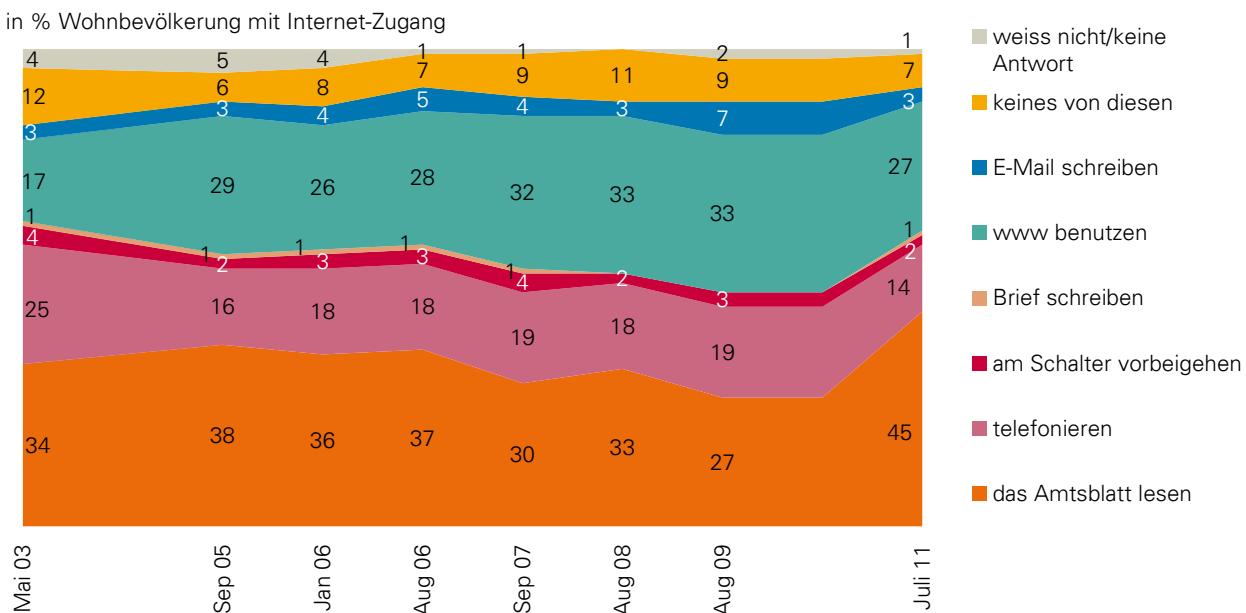
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011(N = jeweils ca. 1000)

Diese Verbreiterung befördert nicht grundsätzlich die Nutzung von E-Government. Suchen Personen mit Internetzugang lediglich eine Information von den Behörden, greifen sie deutlich weniger auf elektronische Hilfen und namentlich auf das Internet zurück als in den Vorjahren. Das Amtsblatt erlebt ein eigentliches Revival: 45% geben an, für eine Information in erster Linie hier nachschlagen zu wollen, so beispielsweise das Datum der Papiersammlung. Weder Mails noch das Web haben dagegen steigende Nutzungsziffern. Nur noch 27% würden dafür auf Internet zugreifen. Das sind zwar noch mehr als 2003, aber seit 2006 wurde kein so tiefer Wert mehr gemessen. Eine mögliche Erklärung dafür sind zunächst die Personen, die neu das Internet nutzen. Es sind tendenziell NachzüglerInnen, die gegenüber Internet grundsätzlich Vorbehalte haben und es zurückhaltend nutzen. Dies könnte sich besonders bei E-Government auswirken. Dies alleine dürfte aber nicht Erklärung genug sein. Personen mit höherer Internetaffinität erleben in der Nutzung möglicherweise ein zu wenig grosse Erwartungssicherheit, weil der Auftritt der Behörden auf den verschiedenen Stufen nicht einheitlich ist. Vor allem auf Gemeindeebene ist es unsicher, was auf Internet gefunden werden kann. Das Amtsblatt oder beispielsweise auch der gedruckte Abfallkalender enthalten dagegen sicher die gesuchte Information. Nach dem Trendbruch im Jahr 2011 muss aber der weitere Verlauf bei diesen Indikatoren beobachtet werden, um zu beurteilen, ob es sich um eine einmalige Verschiebung oder um einen neuen Trend handelt.

Grafik 13:

Trend Filter: Vorgehen bei Informationen: mit Internet

"Wie würden Sie vorgehen, wenn Sie von den Behörden lediglich eine Information wie zum Beispiel das Datum der Papiersammlung wollen? Würden Sie das Amtsblatt lesen, persönlich am Schalter vorbeigehen, einen Brief schreiben, ein E-Mail schreiben, das World Wide Web benutzen oder telefonieren?"



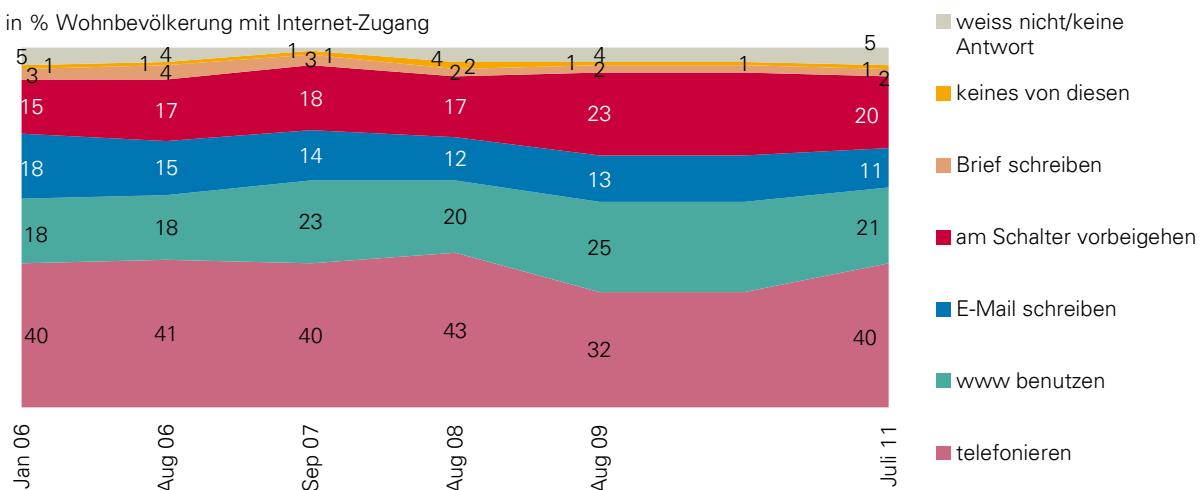
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

Die rückläufige Nutzung des Internets gilt auch beim Bezug einer öffentlichen Dienstleistung. Erstmals ist auch hier das Internet weniger attraktiv geworden. Noch 21% der Personen mit Internetzugang würden für den Bezug einer öffentlichen Dienstleistung das Internet benutzen. Es sind eher wieder mehr Personen, die dafür zum Telefongänger greifen. Gerade hier liegt aus Behörden-sicht ein gewisses Potenzial brach, um effizienter zu werden.

Grafik 14:

Trend Filter: Vorgehen bei öffentlichen Dienstleistungen: mit Internet

"Wenn Sie allgemein an öffentliche Dienstleistungen wie zum Beispiel Steuern oder das Melden von Fahrzeugen denken: Wie würden Sie vorgehen, wenn Sie von den Behörden etwas Bestimmtes brauchen oder wenn Sie mit den Behörden kommunizieren wollen? Würden Sie persönlich am Schalter vorbeigehen, einen Brief schreiben, ein E-Mail schreiben, das World Wide Web benutzen oder telefonieren?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

Insgesamt profitiert E-Government nicht von der anhaltenden Weiterbreitung des Internets und auch nicht vom Trend zur zunehmend mobilen Nutzung des derselben. Die mobile Nutzung nimmt nicht so schnell zu, wie dies manchmal den Eindruck macht. Hier scheinen vor allem einzelne Angebote attraktiv.

3.2. Behördenangebot auf Internet: Zufriedenheit, Bekanntheit, Nutzung

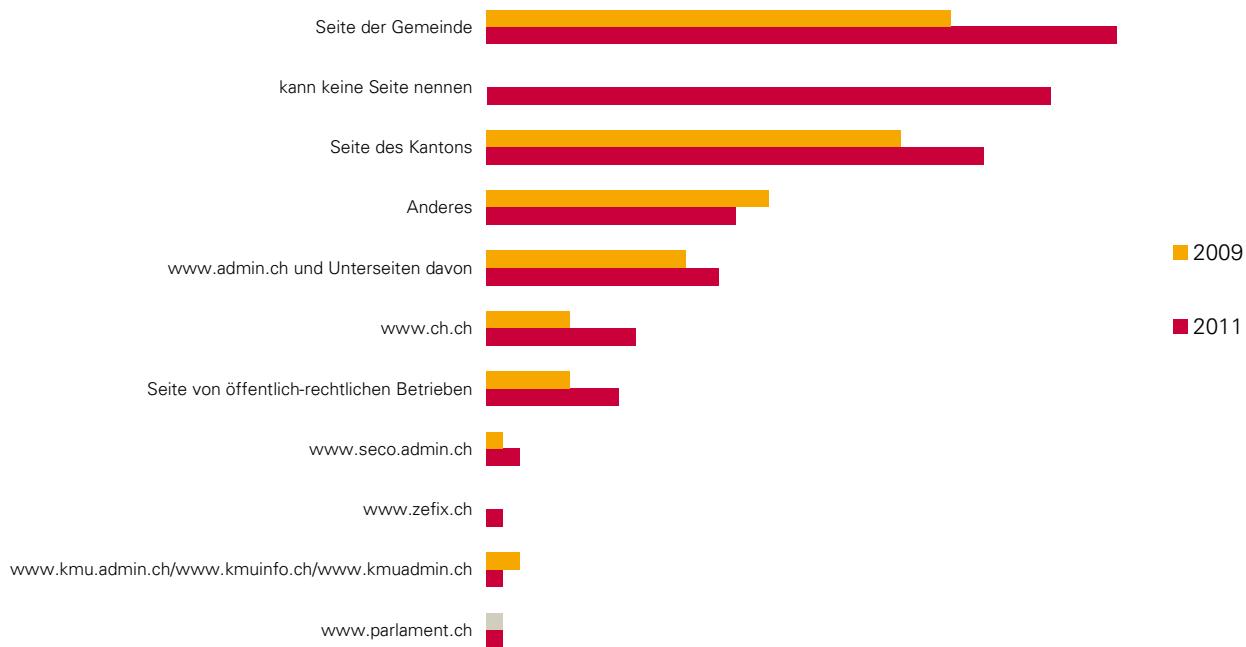
Die Bekanntheit einer Internetseite war früher eine wesentliche Grundlage, um auch Nutzung zu erzielen. Heute sind die eigenen erfahrungen bei früheren nutzungen, Suchmaschinen und neu auch Apps von Relevanz. Offensichtlich steigt aber die Bekanntheit der Seiten auf den verschiedenen staatlichen Ebenen. Die spontanen Nennungen einzelner Seiten nehmen zu, obwohl erstmals ein relevanter Anteil dezidiert sagt, keine Seite zu kennen. Hier besteht vor allem auf Ebene der Gemeinden und Kantone offenbar eine gewisse Erwartungssicherheit bezüglich des Domainnamens. Aber auch admin.ch und Unterseiten davon sind spontan häufiger genannt worden als 2009.

Grafik 15:

Trend Filter: Spontane Nennung von Internetseiten

"Können Sie spontan eine oder mehrere Internet-Seiten von Behörden nennen? Welche Seiten können Sie mir nennen?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang: Mehrfachnennungen möglich



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 800)

Deutliche Hinweise liefern die geschlossenen Bekanntheiten. Ganz vorne liegen Seiten der Gemeinden. Sie haben die höchste spontane Bekanntheit und erzielen in der geschlossenen Frage eine Bekanntheit von 75% (+ 12 Prozentpunkte gegenüber 2009). Bei Gemeinden weitet sich nicht nur die Bekanntheit aus, sondern unter den Personen, welche die Seiten kennen, auch die Nutzung.

Grafik 16:

Trend Filter: Nutzung Webseite eigener Wohngemeinde

"Haben Sie persönlich die Webseite Ihrer Wohngemeinde bereits benutzt oder haben Sie sie noch nicht benutzt?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang, welche die Webseite ihrer Wohngemeinde kennen



Aug 09

Juli 11

Trend Filter: Kenntnis Webseite eigener Wohngemeinde

"Und kennen Sie die Webseite Ihrer Wohngemeinde?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



Aug 09

Juli 11

© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 450)

© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 800)

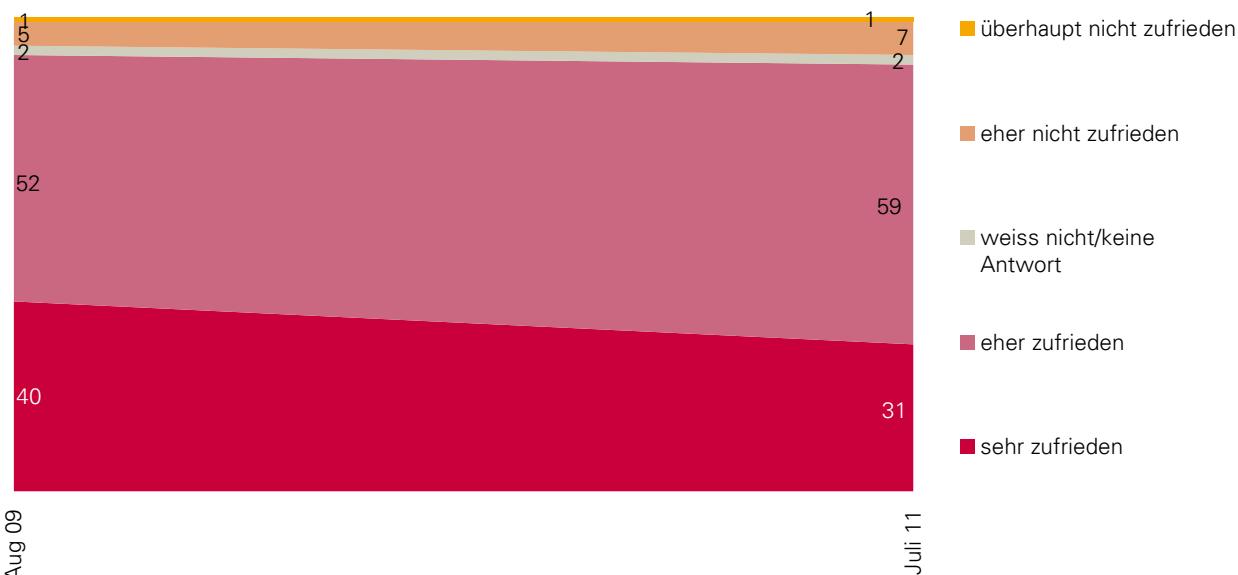
Die Zufriedenheit der Nutzenden von Gemeindenseiten steigt nicht entsprechend der Bekanntheit. Etwas weniger Personen sind "stark zufrieden", aber mit 90%, die sehr oder eher zufrieden sind, bleibt der addierte Anteil praktisch stabil (2009: 92% sehr oder eher zufrieden).

Grafik 17:

Trend Filter: Zufriedenheit mit Webseite Ihrer Wohngemeinde

"Sind Sie mit dem, was Sie von der Webseite Ihrer Wohngemeinde gesehen haben sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang, welche die Webseite ihrer Wohngemeinde benutzt haben



Aug 09

Juli 11

© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 450)

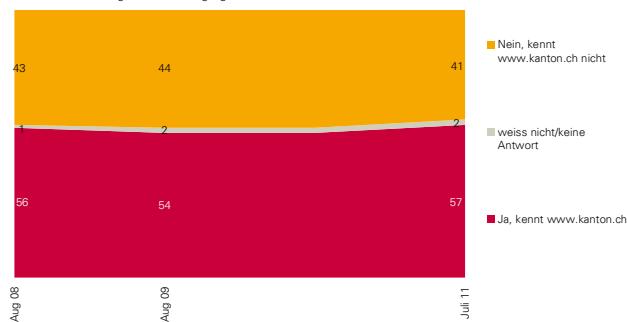
Etwas anders verhält es sich bei den Kantsosseiten. Hier ist die Bekanntheit als Anteil an der Wohnbevölkerung nicht markant gestiegen. Berücksichtigt man allerdings gleichzeitig die wachsende Internet-Gemeinde, dann steigt gemessen an der Wohnbevölkerung die Bekanntheit leicht. Wenn Kantsosseiten einmal bekannt sind, werden sie zu einem höheren Anteil auch genutzt. Aktuell waren es 82%, welche die Kantsosseiten nutzen. Allerdings entwickelt sich auch dieser Wert nicht klar nach oben.

Grafik 18:

Trend Filter: Kenntnis von www.kanton.ch

"Nun zu einer anderen Webseite: Kennen Sie www.kanton.ch?"

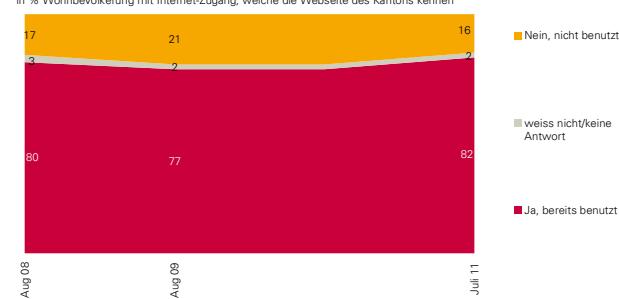
in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



Trend Filter: Nutzung von www.kanton.ch

"Haben Sie persönlich www.kanton.ch bereits benutzt oder haben Sie es noch nicht benutzt?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang, welche die Webseite des Kantons kennen



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

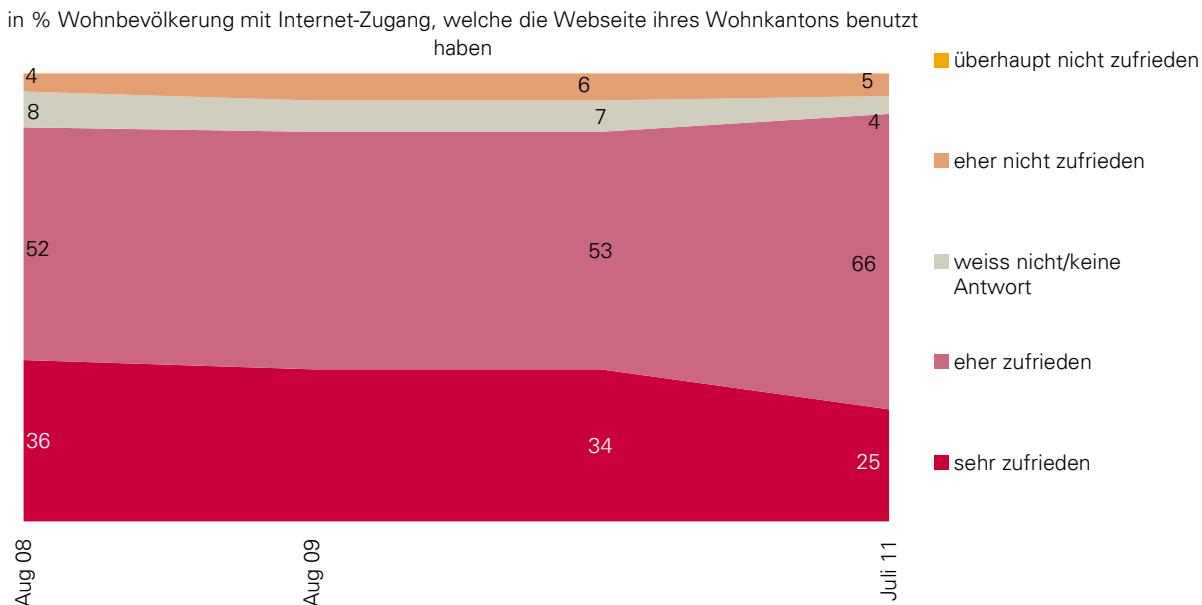
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 400)

Auf Kantonsebene bleibt es bei einer hohen Zufriedenheit von 91% der Nutzenden, wenn man sehr und eher zufrieden addiert. Der Anteil, der sehr zufrieden ist, sinkt aber seit 2008 auf noch 25%. Insgesamt ist das kein alarmierender Befund, wir werten ihn aber als Ernüchterung gegenüber E-Government, weil Kantsseiten in der Regel besondere zentrale Online-Dienstleistungen anbieten. Diese scheinen Innovatoren weiterhin eindeutig zu gefallen, die Zufriedenheit der frühen ÜbernehmerInnen und der frühen oder der späten Mehrheit scheint aber etwas weniger ausgeprägt als noch 2009.

Grafik 19:

Trend Filter: Zufriedenheit mit www.kanton.ch

"Sind Sie mit dem, was Sie von www.kanton.ch gesehen haben sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 750)

Seiten der Eidgenossenschaft haben 44% bereits benutzt. Sie sind weniger nahe an Alltagsbedürfnissen der Wohnbevölkerung. Damit steht die Seite der Wohngemeinde gemessen am Nutzungsanteil deutlich vor den Seiten von Bund und Kantonen.

Grafik 20:

Vergleich Filter: Nutzung von Internetseiten der Eidgenossenschaft / www.kanton.ch / Ihrer Wohngemeinde

"Haben Sie persönlich eine Internet-Seite der Eidgenossenschaft / www.kanton.ch / Ihrer Wohngemeinde bereits benutzt oder haben Sie es noch nicht benutzt?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 858)

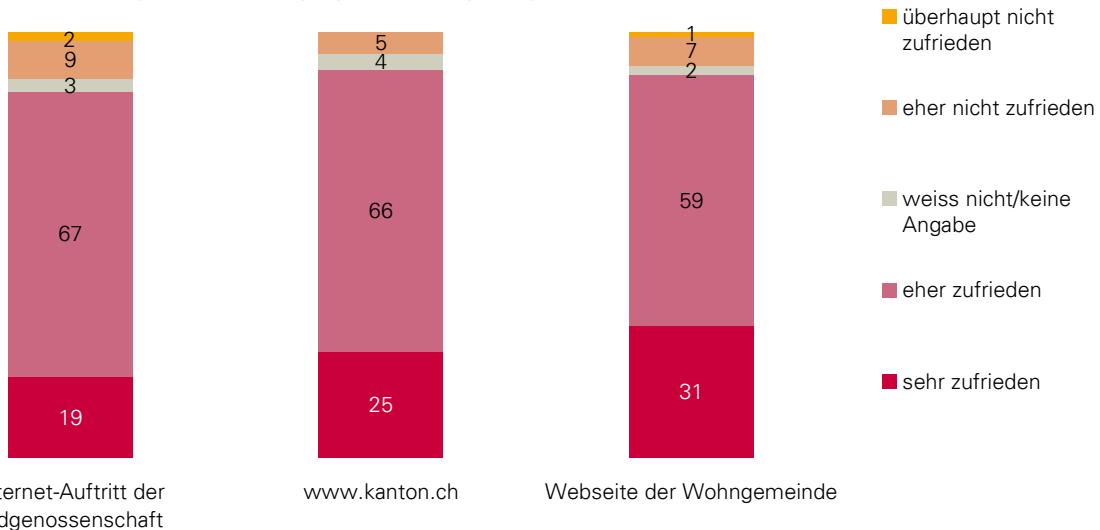
Ein noch geringerer Anteil von 19% ist sehr zufrieden, 67% sind eher zufrieden und ein etwas höherer Anteil ist unzufrieden: 9% sind eher unzufrieden und 2% sind überhaupt nicht zufrieden mit den Internet-Seiten der Eidgenossenschaft, die sie benutzt haben. Trendaussagen sind zwar noch möglich, aber im Vergleich zeigt sich auch hier, dass die Bundesseite etwas zurückhaltender beurteilt wird als die Seiten der beiden anderen Ebenen.

Grafik 21:

Vergleich Filter: Zufriedenheit mit der Eidgenossenschaft, des Kantons, der Wohngemeinde

"Ganz allgemein, sind Sie mit dem, was Sie von dem Internet-Auftritt der Eidgenossenschaft / von www.kanton.ch/ von der Webseite Ihrer Wohngemeinde gesehen haben, sehr zufrieden, eher zufrieden, eher nicht zufrieden oder überhaupt nicht zufrieden?"

in % Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang, welche die jeweilige Website benutzt haben



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (Eidgenossenschaft n = 388 / www.kanton.ch n = 416 / Gemeinde n = 601)

3.2.1. Die Zwischenbilanz

Gemeindeseiten bleiben die wichtigsten Referenzen, wenn es um echte Erfahrungen der Internetnutzenden mit Behördenangeboten auf Internet geht. Es besteht offenbar mindestens auf Gemeindeseite gemessen an der hohen Bekanntheit eine wachsende Erwartungssicherheit, dass man mit der Eingabe des Gemeindenamens auch die offizielle Gemeindeseite erreicht. Dies ist auf Ebene des Bundes und der Kantone nicht eindeutig der Fall.

Es scheint sich gemessen an der Zufriedenheit etwas Ernüchterung breit zu machen, wenn man effektiv Behördenseiten besucht. Trotzdem überwiegt die Zufriedenheit weiterhin klar.

3.3. Zusatzbedürfnisse und Bedürfniserfüllung von E-Government

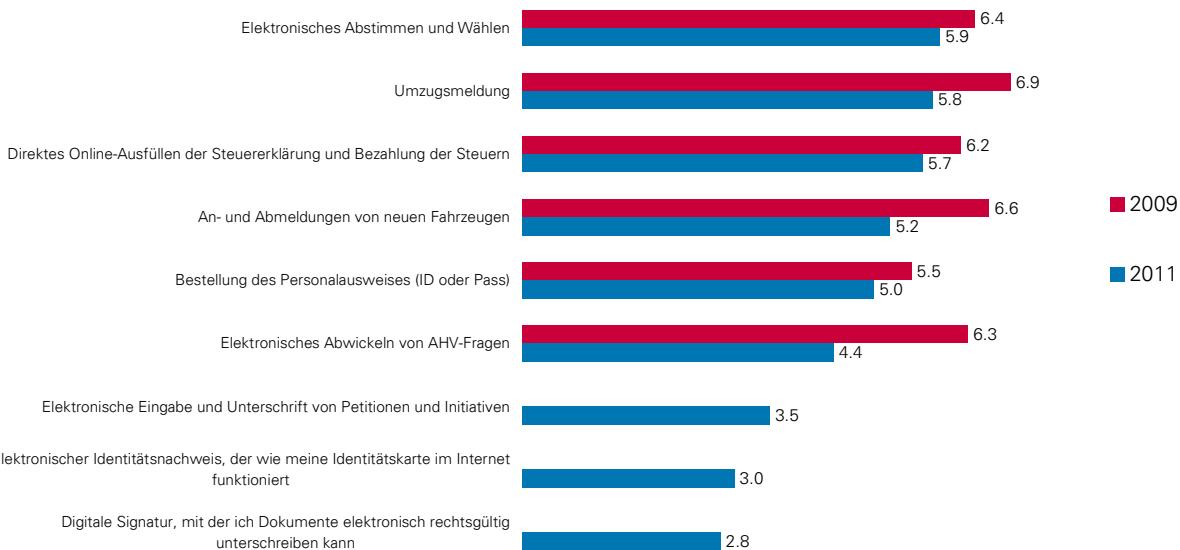
Wir haben eine Auswahl möglicher komplexer Angebotswünsche 2011 zum zweiten Mal erfragt. Mehrere dieser Angebote wurden im Mittel 2009 noch deutlich gewünscht. Sämtliche vergleichbaren Werte sind rückläufig. Unter den Internetnutzenden gab es einen wachsenden Anteil von Personen, welche dezidiert entsprechende Dienstleistungen nicht wünschen. Dies ist kongruent zur sinkenden Internet-Nutzung bei Dienstleistungen generell. Die ausgewählten Dienstleistungen entsprechen nur teilweise den Bedürfnissen der breiten Internet-Gemeinde.

Ansatzweise sind das elektronische Abstimmen und Wählen, die Umzugsmeldung und die elektronische Steuerabwicklung noch relativ klar geäusserte Wünsche mit einem Mittelwert von deutlich über 5. Kein Angebot erreicht Werte im Bereich von 7, was für einen klar verbreiteten und dezidierten Wunsch der Internetgemeinde sprechen würde. Das An- und Abmelden von Fahrzeugen erreicht nur knapp einen Mittelwert von über 5. Über die Zielgruppen hinweg betrachtet sind weder das elektronische Abwickeln von AHV-Fragen, noch die elektronische Eingabe und Unterschrift von Petitionen und Initiativen oder die digitale Signatur, mit der Dokumente elektronisch rechtsgültig unterschrieben werden können, mehrheitlich geäusserte Bedürfnisse.

Grafik 22:**Trend Filter: Wunsch Online-Angebote: Mittelwerte**

"Betrachten wir das Angebot noch etwas detaillierter. Bitte sagen Sie mir für folgende Online-Angebote, ob Sie sie wünschen oder nicht. 10 bedeutet dabei, dass Sie ein solches Online-Angebot stark wünschen, 0 bedeutet, dass Sie das Online-Angebot überhaupt nicht wünschen. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."

in Mittelwerten Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = jeweils ca. 800)

Werte über 7 erreichen nur einzelne Dienstleistungen bei InnovatorInnen und frühen ÜbernehmerInnen. Dabei sind die Profile nicht ganz einheitlich. Es gilt, dass InnovatorInnen die allgemein am meisten gewünschten Dienstleistungen auch selbst deutlich am stärksten wünschen. Während die AHV-Fragen noch eine gewisse Attraktivität für die frühen ÜbernehmerInnen geniessen, sprechen die anderen E-Government-Angebote mindestens vorerst nur InnovatorInnen an. Dies gilt besonders für die digitale Signatur und den elektronischen Identitätsnachweis, der im Vergleich eine etwas erhöhte Attraktivität unter InnovatorInnen geniesst.

Tabelle 2:**Wunsch Online-Angebote nach realem Innovationsindex**

	Nachzügler	Frühe Mehrheit	Frühe Übernehmer	Innovatoren
Elektronisches Abstimmen und Wählen	5.1	6	6.9	7.3
Umzugsmeldung	4.6	5.7	6.7	8.7
Online-Ausfüllen/bezahlen Steuererklärung	4.7	5.4	7.1	7.6
An- und Abmelden von neuen Fahrzeugen	4.1	5.1	6.4	7.9
Bestellung ID oder Pass	3.8	5	6.2	7.8
Elektronisches Abwickeln von AHV-Fragen	3.3	4.6	5.3	7.2
Elektronische Eingabe Petitionen und Initiativen	2.7	3.5	4.2	5.6
Elektronischer Identitäts-Nachweis	2.1	2.7	3.7	6.2
Digitale Signatur	1.8	2.8	3.7	5.6

Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011

Stabil sind dagegen die Einschätzungen, ob das Internet-Angebot der Behörden insgesamt die Bedürfnisse erfüllt. Weiterhin gibt eine Mehrheit von 62% (2009: 58%) an, das Angebot entspreche mehr oder weniger den Bedürfnissen. Lediglich 12% (2009: 13%) sehen das eher oder überhaupt nicht so. Je innovationsfreudiger die befragten Personen sind, desto zufriedener sind sie mit dem Angebot. Am unzufriedensten sind Personen, welche selbst keinen Internetzugang haben und/oder wollen oder das Internet kaum nutzen. Tendenziell sind

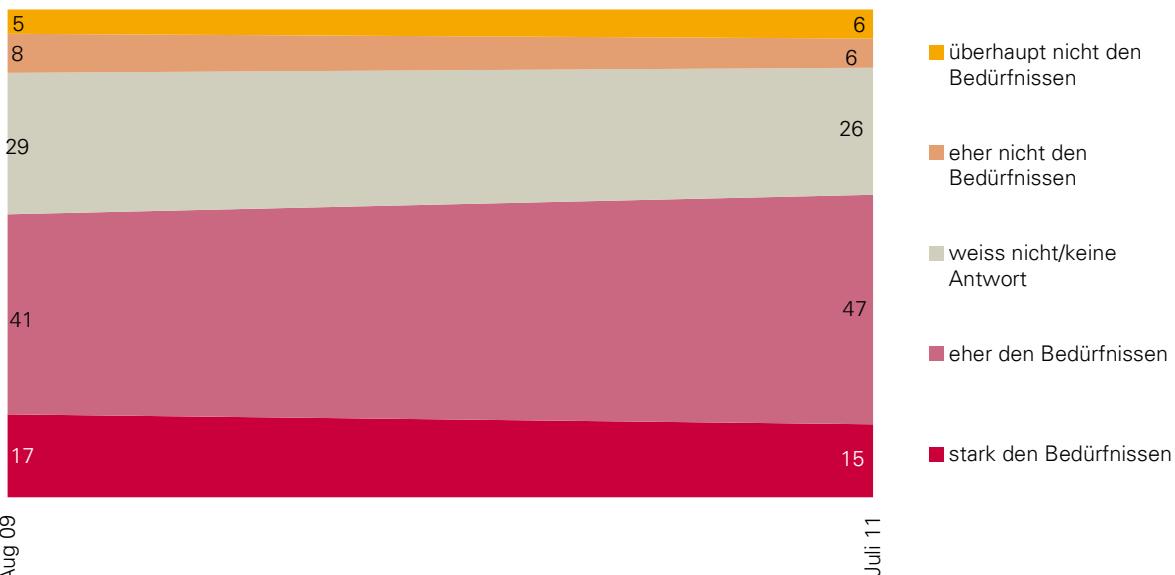
jene Personen, die Internetzugang haben, heute etwas weniger der Ansicht, das Angebot entspreche "stark" den Bedürfnissen. Auch hier bleibt es aber bei einer stabilen und starken Mehrheit von 71%, wenn man die Anteile addiert, welche mindestens ihre Bedürfnisse als eher erfüllt beurteilen.

Grafik 23:

Trend Bedürfnisentsprechendes Internet-Angebot

"Entspricht das Internet-Angebot (E-Government-Angebot) der Behörden ganz allgemein Ihren Bedürfnissen? Entspricht das Angebot...?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = jeweils ca. 1'000)

3.3.1. Die Zwischenbilanz

Die gegenüber 2009 reduzierte Auswahl von verschiedenen Dienstleistungen trifft wenig den Geschmack der breiten Schweizer Internetgemeinde. Solch komplexe Dienstleistungen sind zurzeit bei der sich weiter ausweitenden Anzahl Internetnutzenden wenig nachgefragt. Gerade solche Dienstleistungen stehen oft im Fokus von Internet-Strategien. Um zukunfts-fähig zu bleiben, mag dies im eigentlichen Sinne einer Strategie auch korrekt sein. Dennoch entsprechen die heutigen Bedürfnisse eher dem Mainstream: Es bleiben einfache, alltagsnahe und alltagstaugliche Informationen besonders wichtig.

3.4. Gesundheitsinformationen

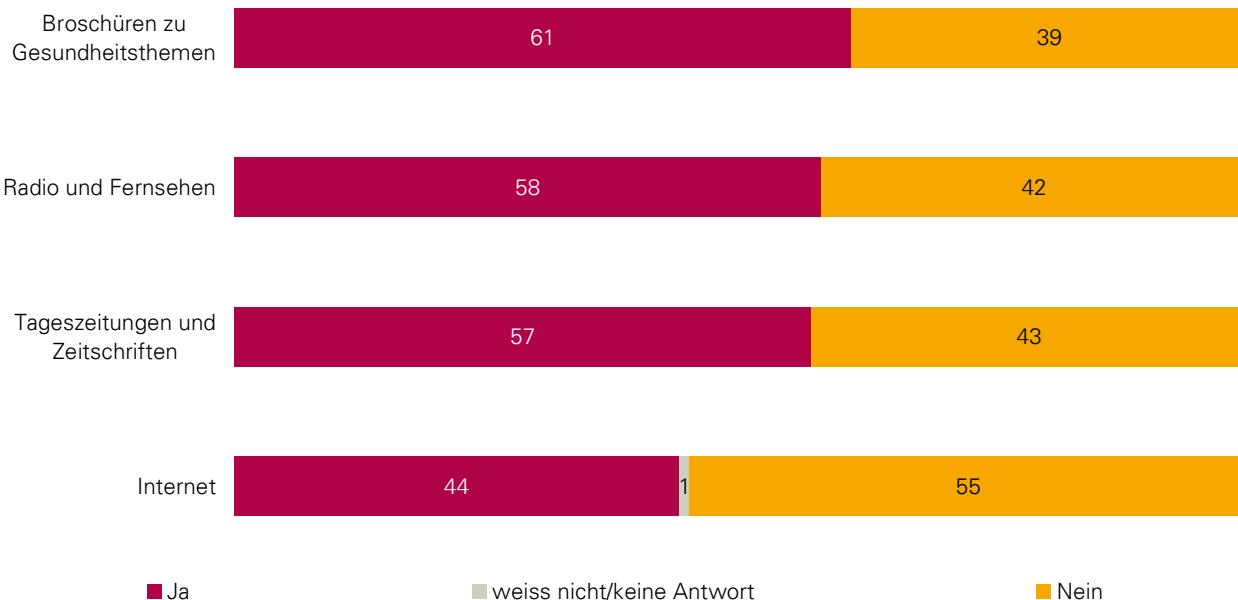
Internet ist eine wichtige Quelle für Informationen über Gesundheitsthemen, aber liegt selbst bei Personen mit Internetzugang noch etwas hinter Broschüren, Radio und Fernsehen sowie Tageszeitungen und Zeitschriften. Die Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang gibt bereits in ihrer Mehrheit (51%) an, Internet für Gesundheitsinformationen zu nutzen. Bezogen auf die gesamte Wohnbevölkerung macht dies 44% aus.

Grafik 24:

Nutzung Quellen für Gesundheitsinformationen

"Nutzen Sie die folgenden Quellen, um sich über Gesundheitsthemen zu informieren?"

in % Wohnbevölkerung



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002)

Jene Personen, welche das Internet heute schon für solche Informationen nutzen, suchen in erster Linie über eine Suchmaschine nach den geeigneten Informationen. Nur 6% wählen eher oder überhaupt nicht den Weg über Suchmaschinen. Dies unterstreicht den generellen Eindruck der hohen Bedeutung von Suchmaschinen selbst für sensitive Themen.

Eine klare Mehrheit von 65% stellt die Vertrauenswürdigkeit der gefundenen Informationen mindestens etwas in Frage. Nur 34% kennen eine bestimmte Seite, auf denen sie gemäss eigenem Urteil vertrauenswürdige Informationen finden. Nur 63% davon kennen diese Seiten auch beim Namen. Das entspricht noch 10% der Wohnbevölkerung.

Oft geht es bei den gesuchten Informationen um bestimmte Krankheiten. Informationen zur Prävention, zur Krankenversicherung oder zum besten Ort für eine Behandlung nutzen nur eine Minderheit. Immerhin 16% der Personen, welche sich über Internet zu Gesundheitsthemen informieren, tun dies über Foren oder Web 2.0-Plattformen.

Grafik 25:

Filter: Aussagen Internet-Nutzung für Gesundheitsinformationen (1)

"Wir haben hier einige Aussagen zur Nutzung des Internets, um Informationen über Gesundheit zu finden. Bitte sagen Sie mir, ob diese Aussagen auf Sie persönlich voll zutreffen, eher zutreffen, eher nicht zutreffen oder überhaupt nicht zutreffen."

Suchmaschine "Wenn ich mich über Gesundheitsthemen im Internet informiere, gehe ich fast immer über die Suchmaschine wie Google."

Infos über Krankheiten "Ich informiere mich über Internet, um mehr über eine bestimmte Krankheit zu erfahren."

Vertrauenswürdigkeit Informationen "Ich finde im Internet oft Informationen, denen ich nicht vollständig vertrauen kann."

Vorbeugung Gesundheitsprobleme "Ich informiere mich über Internet, wie ich gesundheitlichen Problemen vorbeugen kann."

in % Wohnbevölkerung, welche das Internet als Informationsquelle für Gesundheitsinformationen nutzen



■ trifft voll zu ■ trifft eher zu ■ weiss nicht/keine Antwort ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu

© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 445)

Grafik 26:

Filter: Aussagen Internet-Nutzung für Gesundheitsinformationen (2)

"Wir haben hier einige Aussagen zur Nutzung des Internets, um Informationen über Gesundheit zu finden. Bitte sagen Sie mir, ob diese Aussagen auf Sie persönlich voll zutreffen, eher zutreffen, eher nicht zutreffen oder überhaupt nicht zutreffen."

Fragen zu Krankenversicherung "Ich informiere mich über Internet, wenn ich Fragen zu einem Krankenversicherungsmodell oder zum Gesundheitssystem habe."

Internetseite für Gesundheitsthemen "Ich kenne eine bestimmte Internetseite für Gesundheitsthemen, die vertrauenswürdige Informationen hat."

Beste Behandlung "Ich informiere mich über Internet, um herauszufinden, wo ich mich am besten behandeln lassen kann."

Foren, Diskussionsplattformen, Facebook "Ich informiere mich über Internet über Gesundheitsthemen, indem ich Foren, Diskussionsplattformen oder Facebook nutze."

in % Wohnbevölkerung, welche das Internet als Informationsquelle für Gesundheitsinformationen nutzen



■ trifft voll zu ■ trifft eher zu ■ weiss nicht/keine Antwort ■ trifft eher nicht zu ■ trifft überhaupt nicht zu

© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 445)

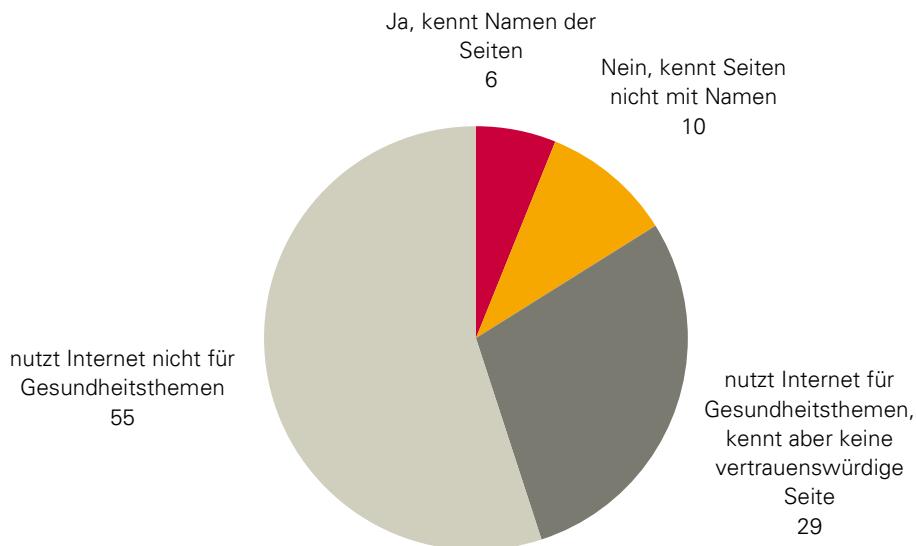
Die wenigen Personen, welche eine vertrauenswürdige Seite kennen, haben wir gefragt, ob Sie diese mit Namen kennen. Rechnet man die Personen, welche mit Ja antworten, auf die gesamte Wohnbevölkerung hoch, so sind es noch 6%, welche effektiv eine vertrauenswürdige Internetseite kennen.

Grafik 27:

Bekanntheit vertrauenswürdige Internetseiten für Gesundheitsthemen

"Kennen Sie Adressen von Internetseiten für Gesundheitsthemen, die vertrauenswürdige Informationen haben, mit Namen?"

in % Wohnbevölkerung



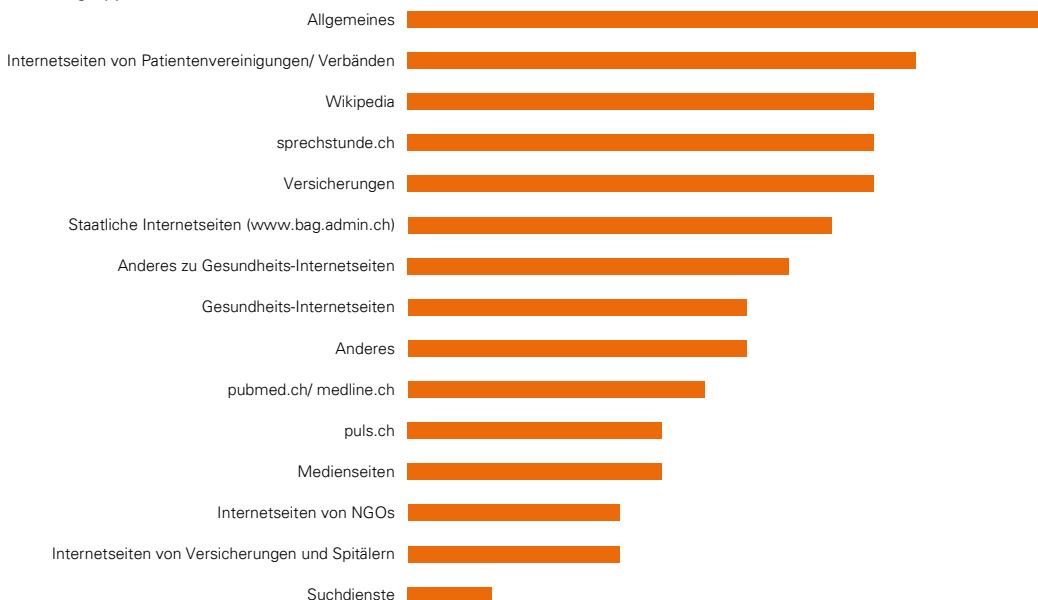
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1'002)

Selbst unter dem kleinen Anteil, welcher eine solche Seite kennt, erreicht zurzeit keine Seite einen hohen Bekanntheitsgrad. Suchmaschinen könnten das ihre dazu beitragen, dass die Seiten wenig Bekanntheit aufbauen können. Seiten von Patientenvereinigungen und Verbänden sind am ehesten bei Personen bekannt, die vertrauenswürdige Seiten kennen. Wikipedia und Medienseiten wie sprechstunde.ch und puls.ch sind ebenfalls einem kleinen Teil bekannt. Versicherungen stehen knapp vor staatlichen Internetseiten, unter denen bag.admin.ch am ehesten genannt wurde.

Grafik 28:**Filter: Namen Internetseiten für Gesundheitsthemen**

"Können Sie mir den Namen dieser Internetseiten, denen Sie vertrauen, nennen?"

Mehrfachnennungen der Wohnbevölkerung, welche das Internet als Informationsquelle für Gesundheitsinformationen nutzen und vertrauenswürdige Internetseiten für Gesundheitsthemen mit Namen kennen gruppiert



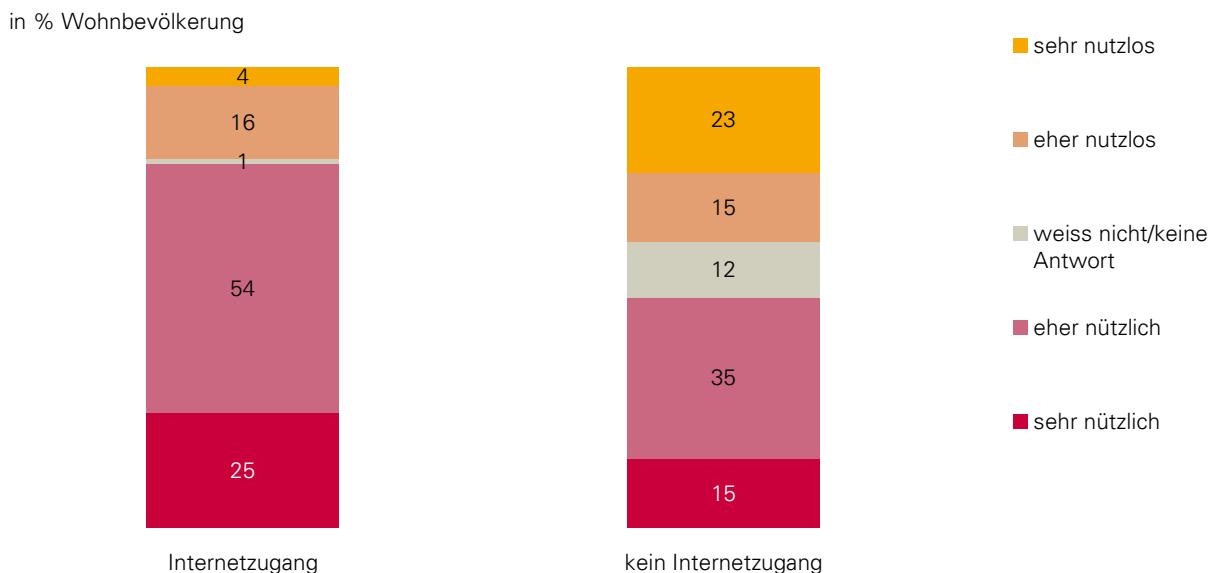
© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 96)

In dieser Situation würde ein offizielles Gesundheitsportal von Bund und Kantonen effektiv einem gewissen Bedürfnis entsprechen. Vor allem Personen mit Internetzugang beurteilen ein solches Angebot zu 79% als sehr oder eher nützlich, nur 20% unter ihnen sind skeptisch. Kritischer gegenüber einem solchen Angebot eingestellt sind – unabhängig vom Zugang zum Internet – eher ältere sowie männliche Personen und solche mit tiefem Bildungsstand.

Grafik 29:

Gesundheitsportal nach Internetzugang

"Bund und Kantone planen ein Gesundheitsportal auf Internet, um der Bevölkerung über diese zentrale Website den Zugang zu Informationen und Angeboten im Bereich Gesundheit zu erleichtern. Erachten Sie ein solches Gesundheitsportal als sehr nützlich, eher nützlich, eher nutzlos oder sehr nutzlos?"¹



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002), sig.

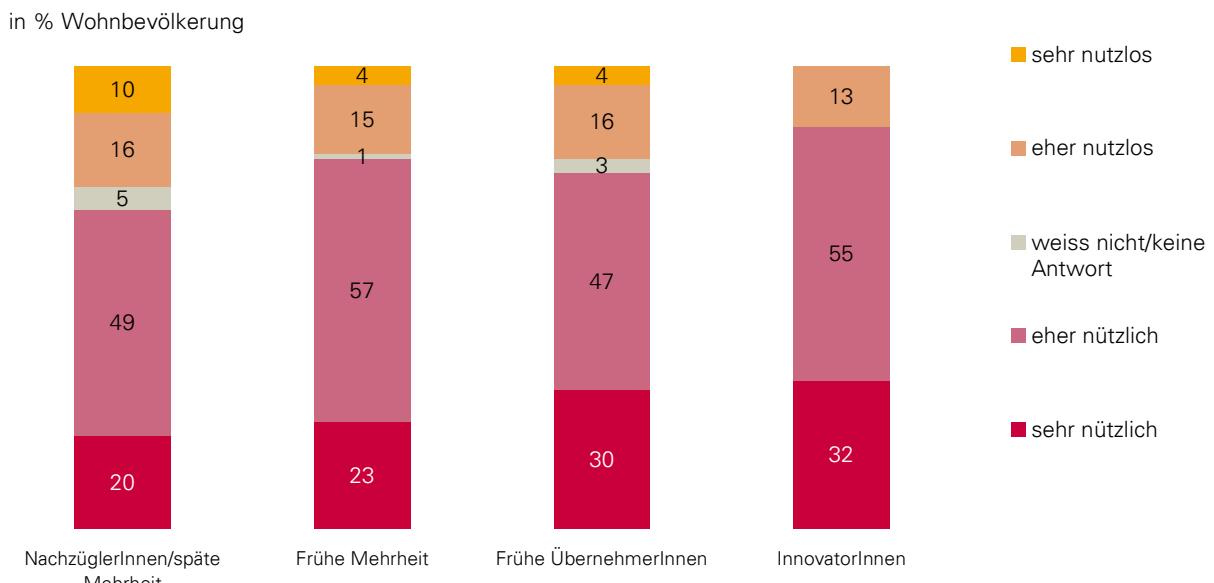
¹ Gegenwärtig wird im Rahmen von eHealth Suisse abgeklärt, ob die in der Strategie eHealth enthaltene Idee eines Gesundheitsportals umzusetzen ist. Aus Verständlichkeitsgründen wurde diese Frage vereinfacht. Der Umsetzungentscheid fällt im ersten Halbjahr 2012.

Im Unterschied zu komplexeren Dienstleistungen spricht dieses Angebot verstärkt nicht nur InnovatorInnen an, sondern auch sämtliche Personen mit Internetzugang. Trotzdem steigt die Einschätzung der Nützlichkeit mit der Innovationsfreudigkeit der befragten Person.

Grafik 30:

Gesundheitsportal nach realem Innovationsindex

"Bund und Kantone planen ein Gesundheitsportal auf Internet, um der Bevölkerung über diese zentrale Website den Zugang zu Informationen und Angeboten im Bereich Gesundheit zu erleichtern. Erachten Sie ein solches Gesundheitsportal als sehr nützlich, eher nützlich, eher nutzlos oder sehr nutzlos?"¹



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002), sig.

¹ Gegenwärtig wird im Rahmen von eHealth Suisse abgeklärt, ob die in der Strategie eHealth enthaltene Idee eines Gesundheitsportals umzusetzen ist. Aus Verständlichkeitsgründen wurde diese Frage vereinfacht. Der Umsetzungentscheid fällt im ersten Halbjahr 2012.

3.4.1. Die Zwischenbilanz

Die Emanzipation der PatientInnen läuft nicht nur über Informationen über Internet. Web 2.0 wäre ein deutlicher Hinweis auf eine über Internet forcierte Bewegung. Nur eine kleine Minderheit beschafft sich Gesundheitsinformationen über Web 2.0. Klassische Medien und Broschüren sind weiterhin wichtiger als das Internet. Wenn schon treiben klassische Medien die Emanzipationsbewegung im Sinne der KonsumentInnenemanzipation ("vgl. Kassensturz") voran. Selbst unter den bekannten, vertrauenswürdigen Seiten befinden sich auffallend viele Seiten etablierter Medien.

Dies alles relativiert die Bedeutung des Internets für Gesundheitsinformationen zwar etwas, trotzdem nutzen 44% der Wohnbevölkerung des Internet für solche Informationen, insbesondere wenn es um Krankheiten geht. Die Suchmaschine determiniert mit hoher Wahrscheinlichkeit den weiteren Prozess. Ein vertrauenswürdiges Portal von Bund und Kantonen könnte in diesem Umfeld etwas Abhilfe verschaffen. Dies wäre eine Dienstleistung, die nicht nur InnovatorInnen besonders ansprechen würde. Trotzdem wäre auch hier das Suchmaschinenmarketing prioritär.

3.5. Erste Kennzahlen zu SuisseID

SuisseID wird gerade von den Verantwortlichen für E-Government selbst auf den verschiedenen staatlichen Ebenen gemäss Studie "Verwaltung und E-Government 2010" als Schlüssel für die Nutzung weiterer Angebote angesehen.

Allerdings entspricht dies vorerst nicht der Sicht der breiten Bevölkerung mit Internet-Zugang. Beide Angebotselemente der SuisseID werden im Mittel erst minderheitlich als Wunsch geäussert. Die Ausnahme bilden die InnovatorInnen, die vor allem den Identitätsnachweis doch in erhöhtem Mass wünschen.

Grafik 31:

Filter: Wunsch Online-Angebote: Mittelwerte Auswahl SuisseID

"Betrachten wir das Angebot noch etwas detaillierter. Bitte sagen Sie mir für folgende Online-Angebote, ob Sie sie wünschen oder nicht. 10 bedeutet dabei, dass Sie ein solches Online-Angebot stark wünschen, 0 bedeutet, dass Sie das Online-Angebot überhaupt nicht wünschen. Mit den Werten dazwischen können Sie Ihre Meinung abstimmen."

in Mittelwerten Wohnbevölkerung mit Internet-Zugang



Die ersten Urteile der Befragten aus der Wohnbevölkerung zeigen jedoch einen gelungenen Start dieses gesicherten, elektronischen Identitätsnachweises, welcher auch eine elektronische Signatur ermöglicht. 13% der Befragten kennen SuisselID bereits. Unter den InnovatorInnen gibt es bereits eine Mehrheit, welche das Angebot kennt.

Grafik 32:

Kenntnis SuisselID nach realem Innovationsindex

"Kennen Sie SuisselID, welche einen elektronischen Identitätsnachweis und eine elektronische Signatur ermöglicht?"



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (N = 1002), sig.

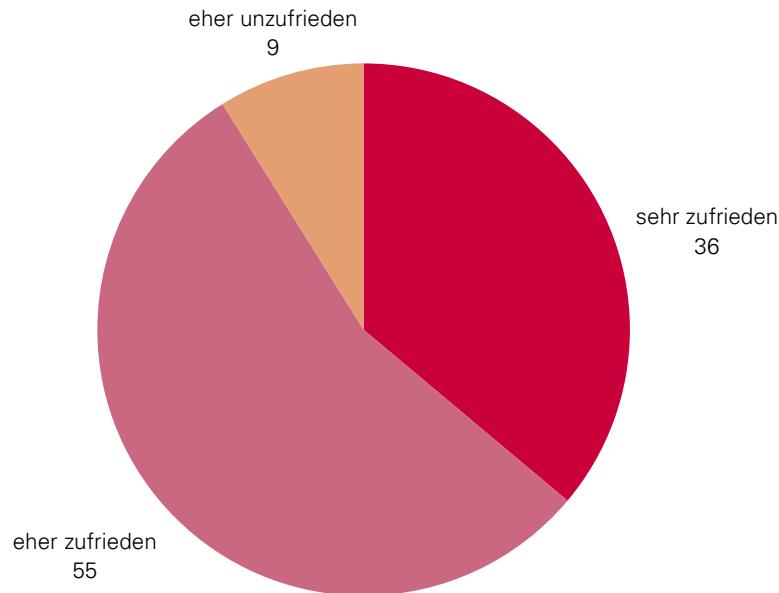
Allerdings nutzen erst die Wenigsten selbst SuisselID geschäftlich oder privat – insgesamt machen die heute Nutzenden erst ungefähr 1% der Wohnbevölkerung aus. Die Erfahrungen dieser erst wenigen Erstnutzenden sind allerdings überwiegend positiv. Überhaupt nicht zufrieden war kein Befragter mit der eigenen Nutzungserfahrung. Diese Aussagen sind wegen der sehr tiefen Zahl Befragter erst als Tendenz zu verstehen.

Grafik 33:

Filter: Zufriedenheit mit SuisseID (Tendenz wegen tiefer Fallzahl)

"Sind Sie mit SuisseID sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?"

in % Wohnbevölkerung, die schon von SuisseID gehört haben und eine besitzen



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 11)

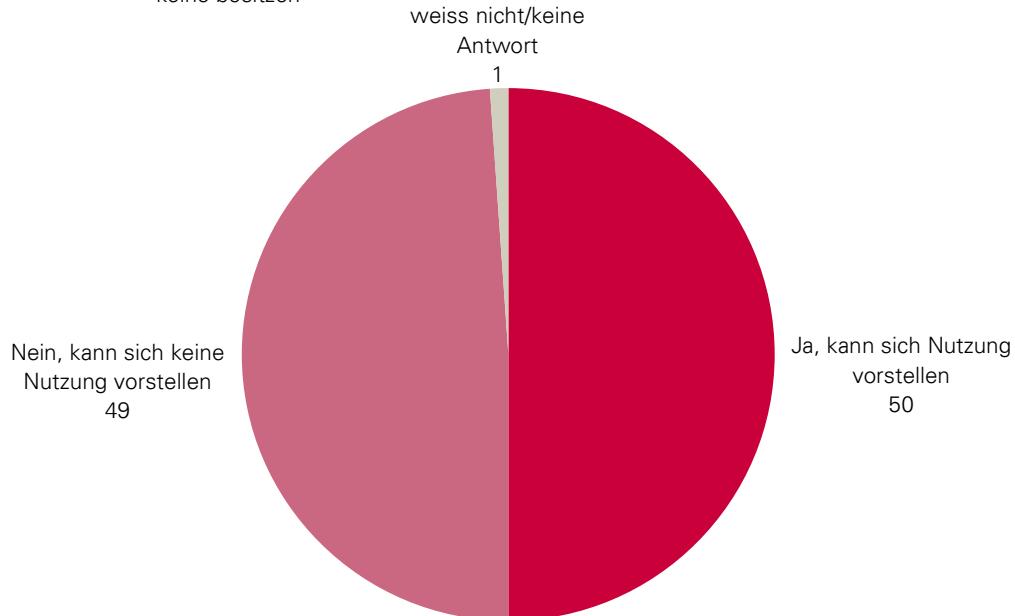
Vom Rest, der SuisseID kennt, kann sich die Hälfte eine Nutzung vorstellen. Mehrheitlich vorstellbar ist es vor allem für Personen, die das Angebot kennen, gleichzeitig verschiedene andere E-Government-Angebote heute nutzen und besonders offen für Innovationen sind.

Grafik 34:

Filter: Nutzung SuisseID vorstellbar

"Können Sie sich eine Nutzung von SuisseID vorstellen oder können Sie sich keine Nutzung vorstellen?"

in % Wohnbevölkerung, die schon von Suisse ID gehört haben aber keine besitzen



© gfs.bern, Studie E-Government und Bevölkerung, Juli 2011 (n = 114)

3.5.1. Die Zwischenbilanz

SuisseID bietet heute keine Angebote für die breite Bevölkerung. Ob es sich in der Tat, wie von einigen E-Government-Verantwortlichen beurteilt, um Schlüsseldienstleistungen handelt, müssen zunächst die Erfahrungen der Erstnutzenden zeigen. Das Angebot kann aber beim erstmals erhobenen Bekanntheitswert auf eine respektable geschlossene Bekanntheit bei der Wohnbevölkerung und auf eine mehrheitliche Bekanntheit bei den InnovatorInnen zurückgreifen. Mit der Nutzung gibt es noch kaum Erfahrungen, aber die sehr wenigen Nutzenden sind zufrieden.

4. Thesen.

Befund 1: Erfahrungen lösen wenig zusätzliche Bedürfnisse aus

Das Internet hat zwar vor allem mit Hausanschlüssen und Smartphones an Verbreitung und an Nutzung ausserhalb von E-Government weiter gewonnen, behördliche Leistungen profitieren davon aber bisher kaum. Die steigende Bekanntheit der Internetauftritte kann dies nicht kompensieren. Gemessen an den Wünschen scheinen zurzeit sogar gedruckte Informationsleistungen attraktiver zu sein als diejenigen auf dem Netz, und die Wünsche nach effektiven Transaktionsdienstleistungen gehen zurück. Insgesamt befriedigt E-Government weiterhin die einfach gehaltenen Bedürfnisse. Die Situation ist aber zu wenig befriedigend, um dank guter Erfahrungen mit der eigenen Nutzung die Verbreitung von E-Government in die Breite wie in die Tiefe zu fördern. Damit hält E-Government mit der zunehmenden Bedeutung von Internet in der Lebensführung nicht mit.

Befund 2: Gesundheitsinformationen hängen vom Suchdienst ab

Noch hat Internet keine absolut zentrale Stellung bei Gesundheitsinformationen, es wird aber von Personen mit Internetzugang praktisch im gleichen Mass wie andere zentrale Informationsquellen genutzt, wobei der Suchdienst der Filter zu den Informationen darstellt. Obwohl man sich vertiefte Informationen wünscht, kann man so wenig Vertrauen aufbauen. Ein Portal von Bund und Kantonen könnte hier aus Sicht eines grossen Teils der Wohnbevölkerung eine gewisse Abhilfe verschaffen, wobei das Angebot auch in Suchmaschinen ein hohes Ranking erzielen müsste.

Befund 3: SuisselD steht am Anfang, aber quer zur Entwicklung

SuisselD würde eine effektive Vertiefung der Internetnutzung im Geschäftsverkehr und sogar für Privatpersonen ermöglichen. Die ersten Erfahrungen von Personen, welche eine grosse Affinität zu technischen Innovationen haben, sind positiv. Allerdings zeigen die aktuellen Zahlen eher sinkende Bedürfnisse der Wohnbevölkerung in diesem Umfeld komplexer Lösungen, und die Angebote erscheinen in der Breite zurzeit wenig attraktiv. Damit schliesst SuisselD zwar aus Sicht der Verwaltung eine wichtige Lücke und stösst bei InnovatorInnen auf Unterstützung, steht aber quer zu den aktuellen alltagsnahen Bedürfnissen.

In unseren Thesen gehen wir grundsätzlich von einer gewissen Ernüchterung aus und versuchen auch den möglichen Umgang damit zu skizzieren.

These 1: Ernüchterung mit externer Kommunikation begegnen

Die E-Government-Offensive der Behörden hat noch zu wenig positive Erfahrungen bei der breiten Bevölkerung ausgelöst. Eine Begleitkommunikation scheint sinnvoll, um hier Personen von einem Wechsel zu überzeugen, die weniger geübt im Umgang mit Internet sind. Möglich ist auch, dass die besonders nahen Angebote auf Gemeindeebene effektiv gewünschte staatliche Leistungen zu wenig verlässlich anbieten.

These 2: Einfache Angebote vereinheitlichen und nicht vernachlässigen

Nach wie vor stossen viele Personen zum Nutzungskreis, die Internet erst kennen lernen. Sie sind, was E-Government betrifft, eher kritisch. Nur mit einfachen und nach vergleichbarem Muster findbaren, klaren Informationen können ihre Bedürfnisse erfüllt werden. Dies hat für E-Government in der Schweiz weiterhin Priorität. Komplexe Transaktionsdienstleistungen oder Web 2.0-Angebote sind weiter weg für diese Zielgruppe.

These 3: Die Offensive kommt spät, aber richtig

Für innovationsfreudigere Personen sind die neuen Offensiven wie SuisseID und ein Gesundheitsportal von Bund und Kantonen wünschenswert und entsprechen einem Bedürfnis. Neue Angebote und Optionen ermöglichen auch weitere positive Erfahrungen mit E-Government, denn erfolgreiche Nutzungserfahrungen sind zurzeit noch zu wenig verbreitet. Dies kann auch mit einem gewissen Rückstand der Entwicklung von E-Government im Vergleich zu privaten Angeboten erklärt werden.

Anhang

4.1. gfs.bern-Team



LUKAS GOLDER

Senior-Projektleiter, Mitglied der Geschäftsleitung, Politik- und Medienwissenschaftler

Schwerpunkte:

Integrierte Kommunikations- und Kampagnenanalysen, Medienwirkungsanalysen, Abstimmungen, Wahlen. Modernisierung des Staates. Publikationen in Sammelbänden, Fachmagazinen, Tagespresse und auf Internet



MARTINA IMFELD

Politikwissenschaftlerin, Projektleiterin

Schwerpunkte: Analyse politischer Themen und Issues, nationale Abstimmungen und Wahlen, Wahlbarometer, VOX-Analysen, Kommunikations-Controlling, Medieninhaltsanalysen, Ad-hoc-Studien, Qualitativmethoden



STEPHAN TSCHÖPE

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

Komplexe Datenanalytik, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Parteienbarometer, Visualisierung



JONAS PHILIPPE KOCHER

Politikwissenschaftler, wissenschaftlicher Mitarbeiter

Schwerpunkte:

Statistische Datenanalyse, EDV- und Befragungs-Programmierungen, Hochrechnungen, Medienanalysen, Visualisierung



SILVIA-MARIA RATELBAND-PALLY

Administration

Schwerpunkte:

Desktop-Publishing, Visualisierungen, Projektadministration, Vortragsadministration

gfs.bern
Hirschengraben 5
Postfach 6323
CH – 3001 Bern
Telefon +41 31 311 08 06
Telefax + 41 31 311 08 19
info@gfsbern.ch
www.gfsbern.ch

