

Die Einstellungen der österreichischen Online-Nutzer zu E-Government

Hauptergebnisse demoskopischer Untersuchungen 2004 und 2005

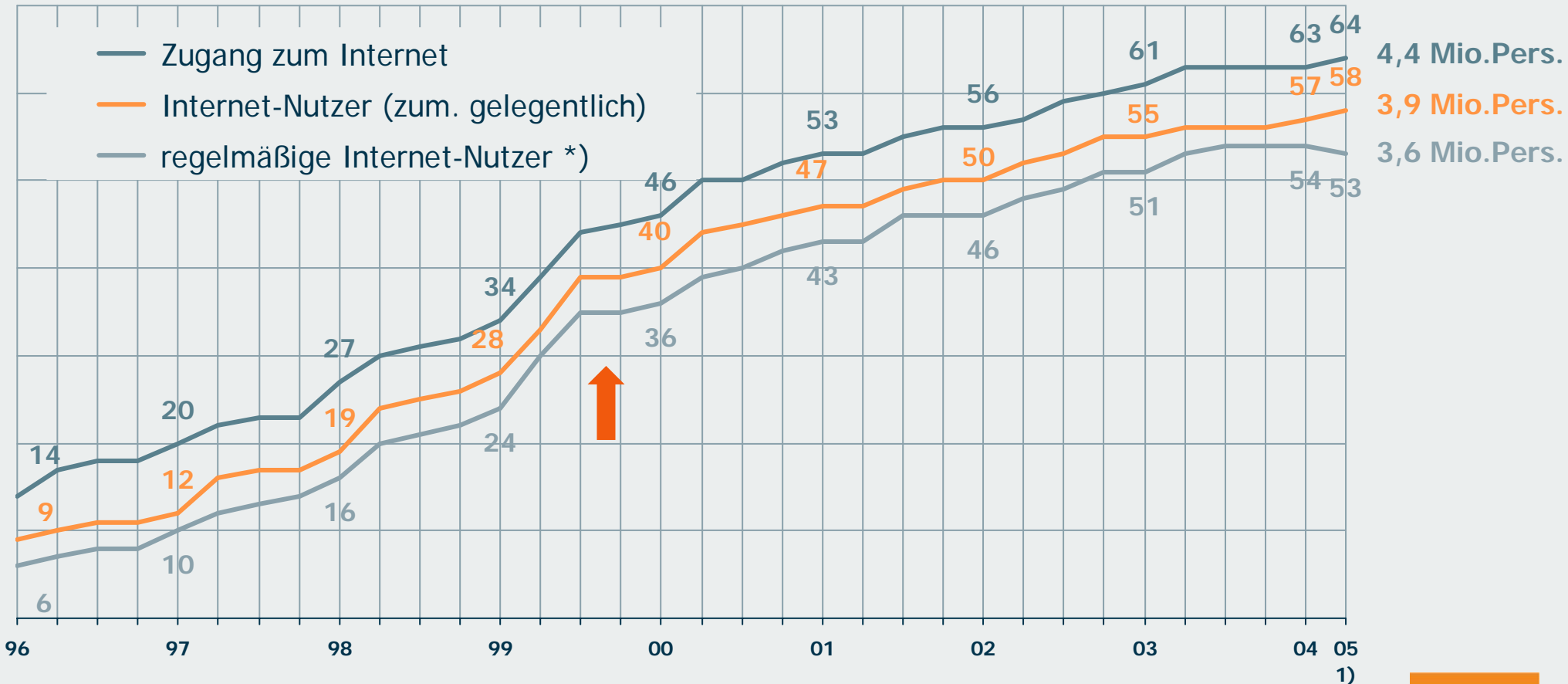
E-Government-Konferenz
3. Juni 2004 Innsbruck

Dr. Peter Diem

1. Die Entwicklung der Internetnutzung in Österreich

Entwicklung des österreichischen Internet-Markts 1996 - 2005

Basis: Österreicher ab 14 Jahre (6,796.000 Personen)



Angaben in Prozent

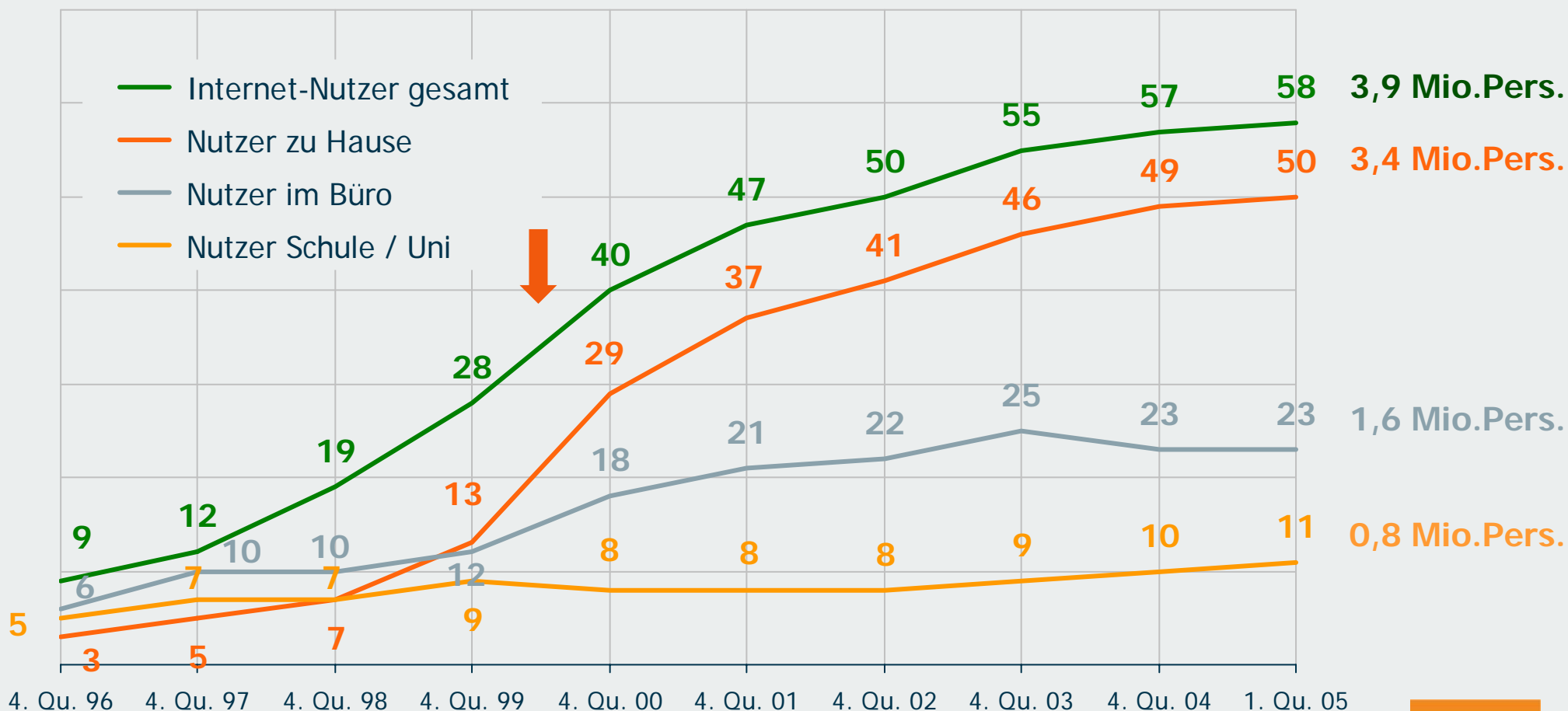
*) zumindest mehrmals pro Monat

1) 1. Quartal 2005

ab 2004 GfK Online Monitor: FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +), bis 2003 AIM: FESSEL-GfK/INTEGRAL

Entwicklung der Internet-Nutzung nach Ort 1996 - 2005

Basis: Österreicher ab 14 Jahre (6,796.000 Personen)

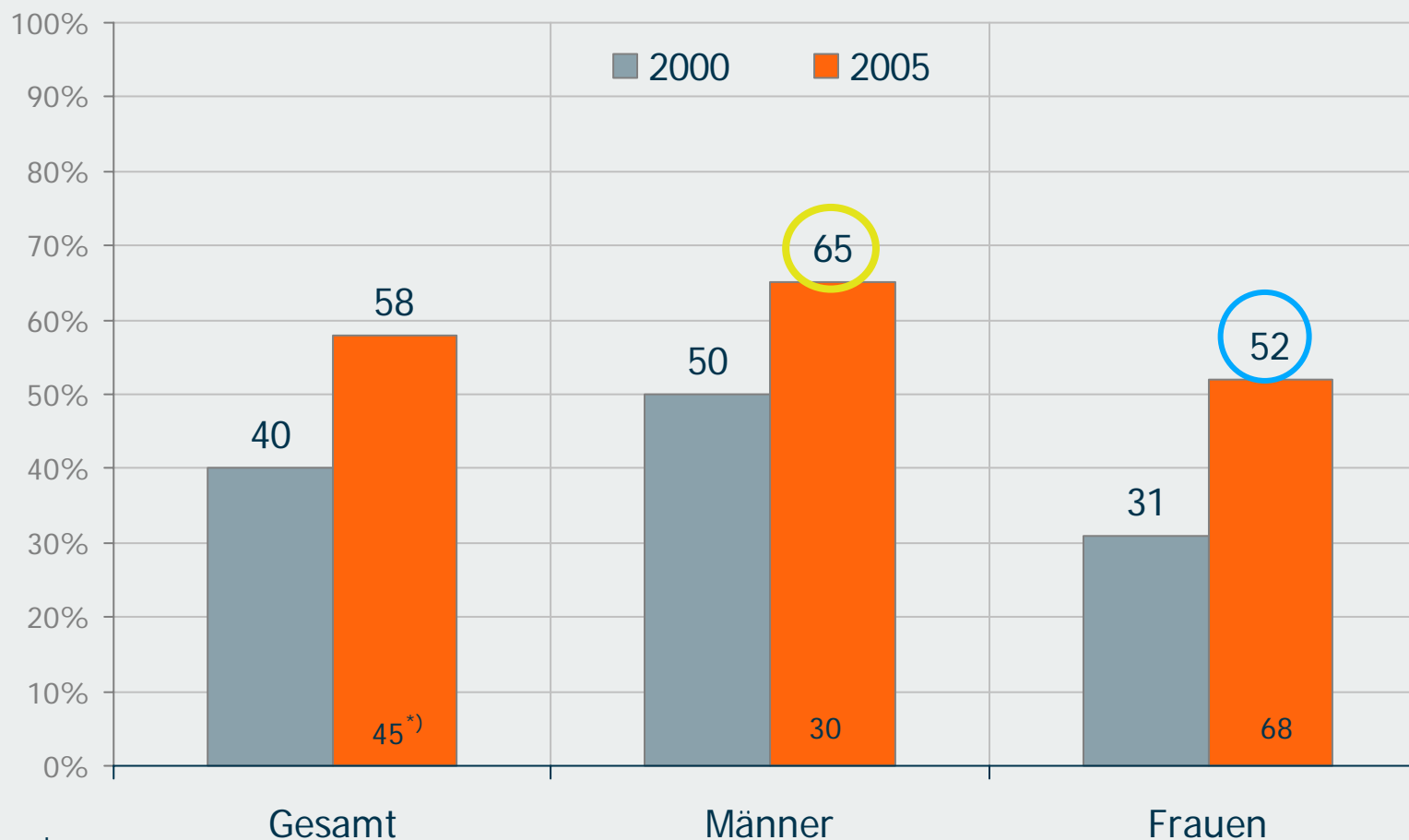


Angaben in Prozent

ab 2004 GfK Online Monitor: FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +), bis 2003 AIM: FESSEL-GfK/INTEGRAL

Internet-Nutzung gesamt nach Geschlecht 2000 und 2005

Basis: Österreicher ab 14 Jahre (6,796.000 Personen)



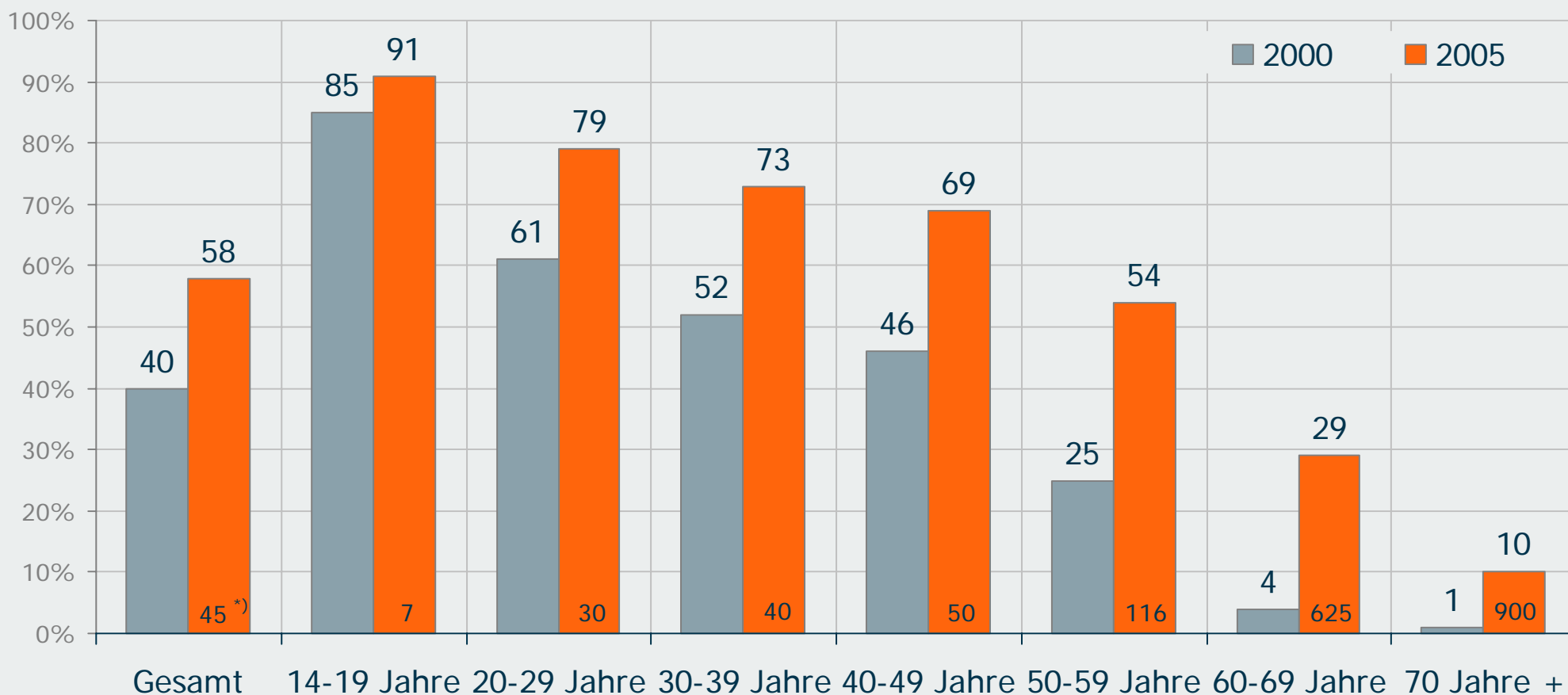
Angaben in Prozent

2005: GfK Online Monitor 1. Quartal, FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +); 2000: AIM, FESSEL-GfK / INTEGRAL

*) Prozentuelle Steigerung von 2000 auf 2005

Internet-Nutzung gesamt nach Alter 2000 und 2005

Basis: Österreicher ab 14 Jahre (6,796.000 Personen)



Angaben in Prozent

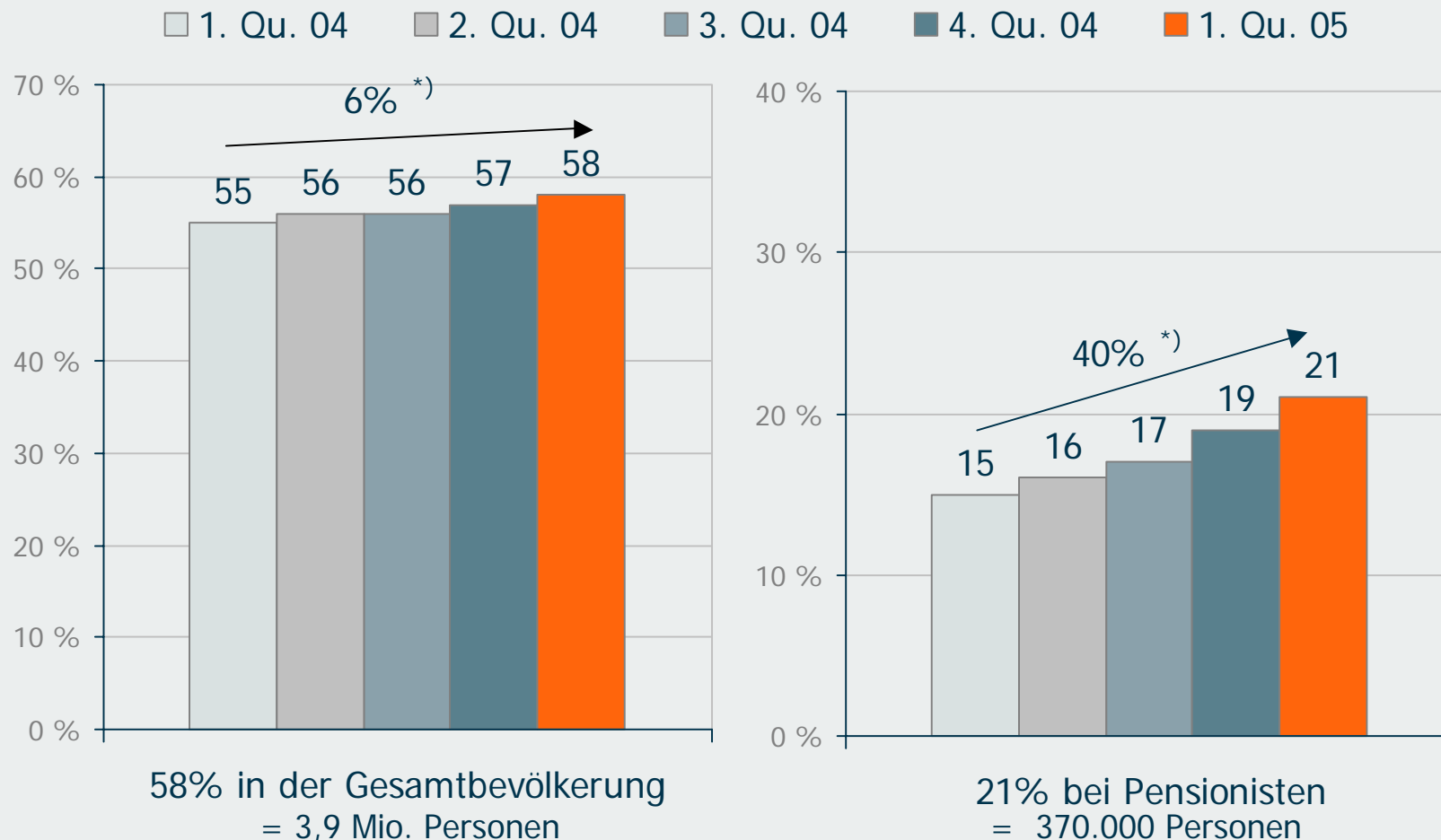
2005: GfK Online Monitor 1. Quartal, FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +); 2000: AIM, FESSEL-GfK / INTEGRAL

*) Prozentuelle Steigerung von 2000 auf 2005

Entwicklung Internet-Nutzung bei Pensionisten 2004 - 2005

Basis linke Grafik: Gesamtbevölkerung ab 14 Jahre = 6,796.000 Personen

Basis rechte Grafik: Pensionisten gesamt = 1,767.000 Personen

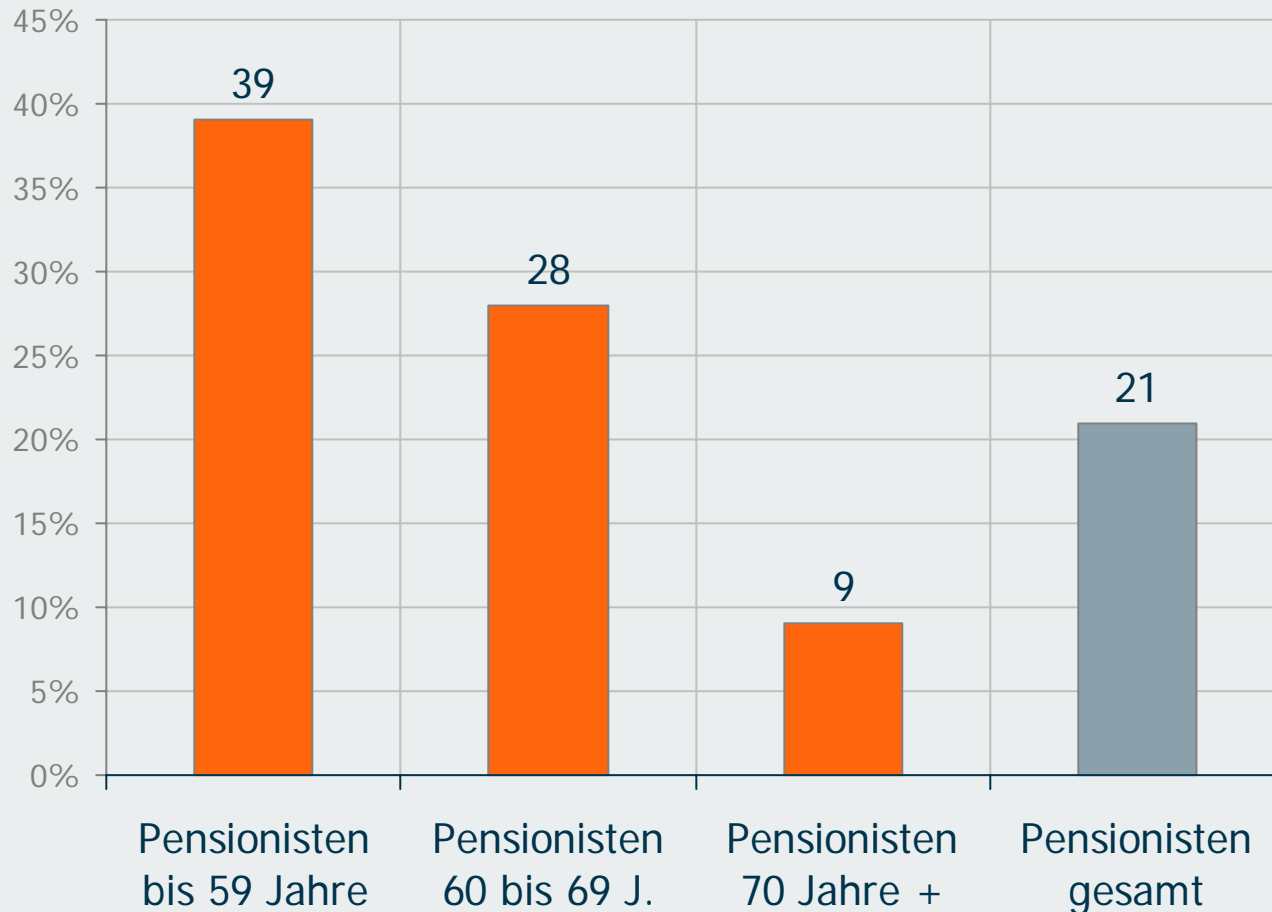


Angaben in Prozent

2004 GfK Online Monitor: FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +)

*) Prozentuelle Steigerung von 2004 auf 2005

Pensionisten und Internet-Nutzung nach Alter 2005



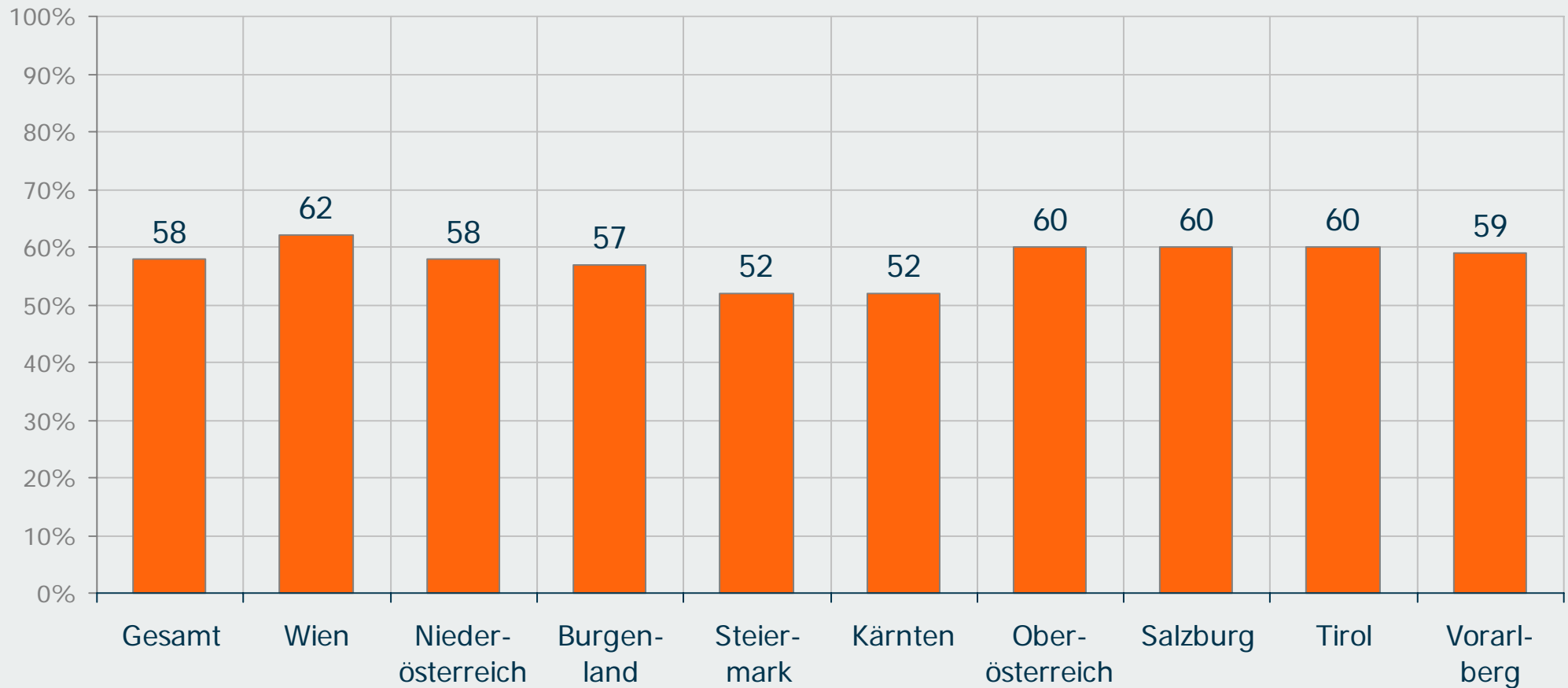
Pensionisten	in 1.000
gesamt	1,767
bis 59 Jahre	230
60 - 69 Jahre	707
70 Jahre +	830

Angaben in Prozent

2005: GfK Online Monitor 1. Quartal, FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +)

Internet-Nutzung gesamt nach Bundesländern 2005

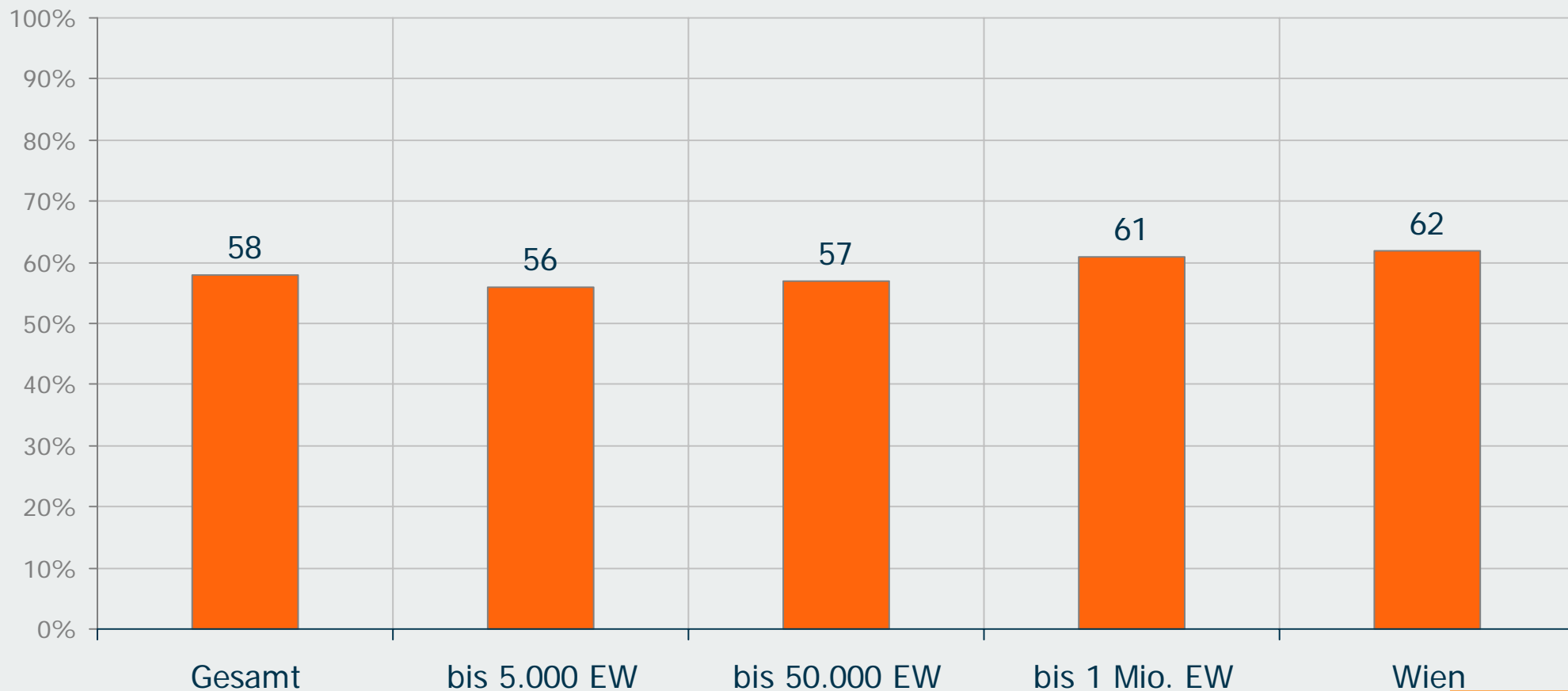
Basis: Österreicher ab 14 Jahre (6,796.000 Personen)



Angaben in Prozent

2005: GfK Online Monitor 1. Quartal, FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +)

Internet-Nutzung gesamt nach Ortsgröße 2005

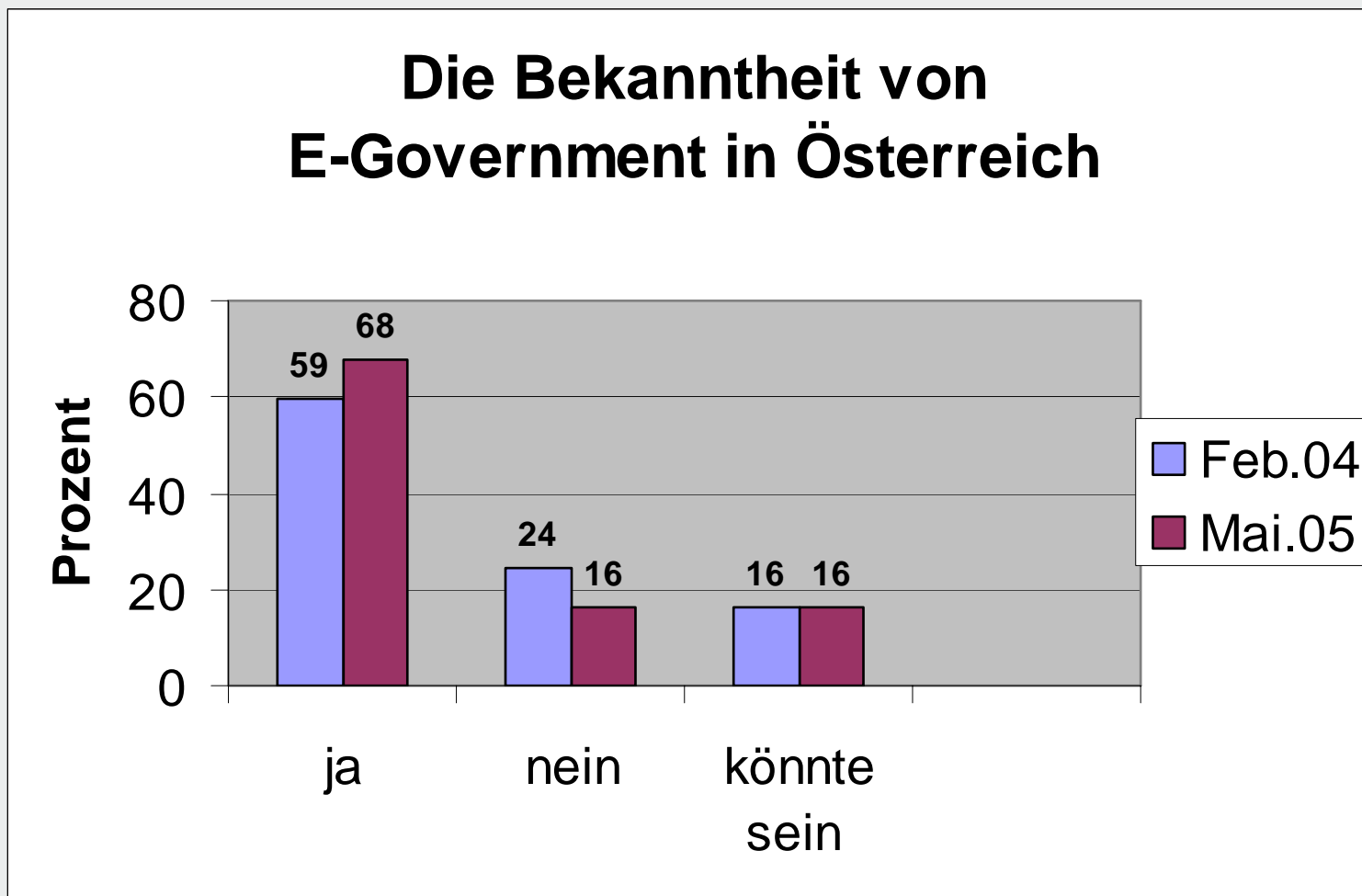


Angaben in Prozent

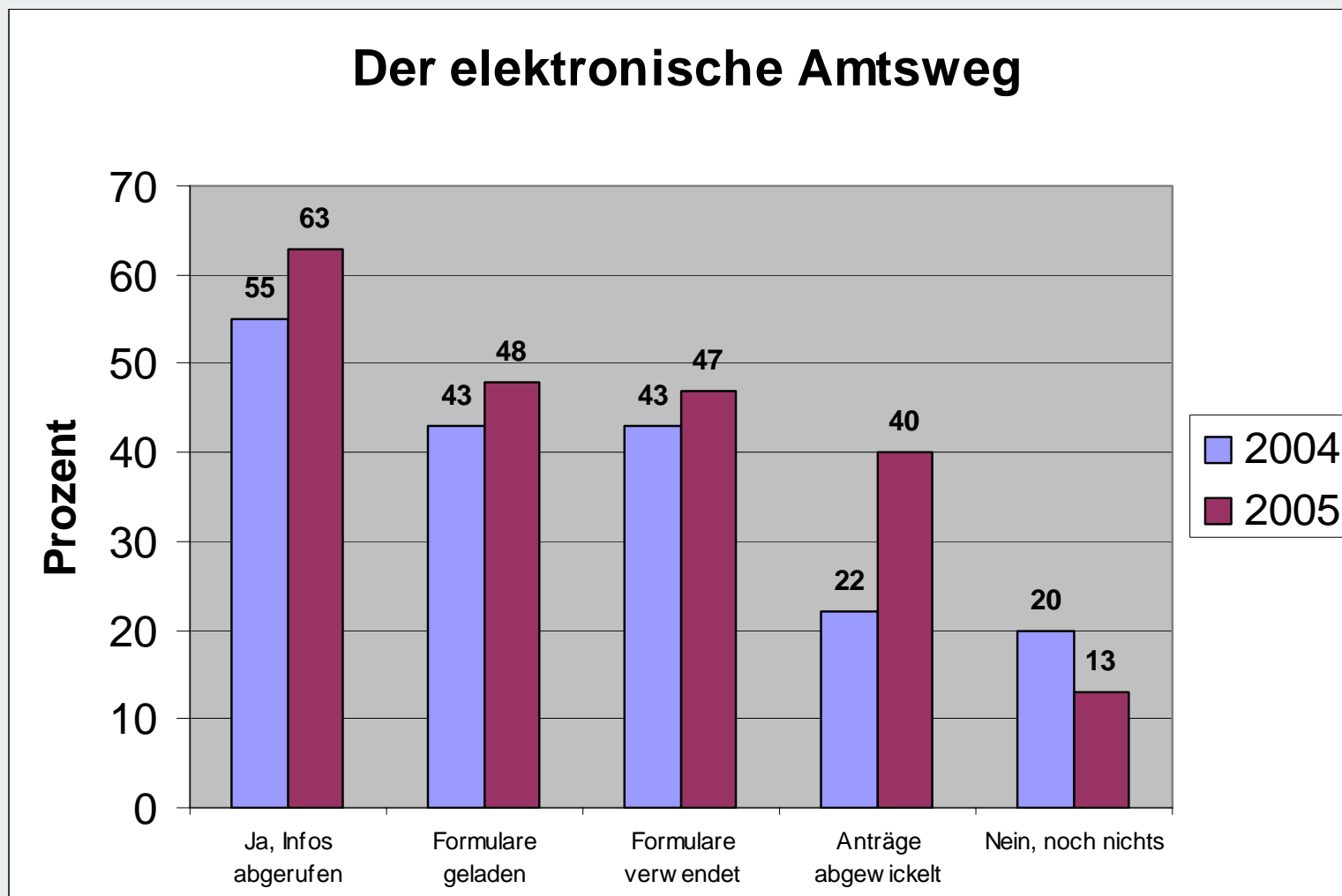
2005: GfK Online Monitor 1. Quartal, FESSEL-GfK (4.500 Telefoninterviews pro Quartal, 14 Jahre +)

2. Die Einstellung der „Onliner“ zu E-Government

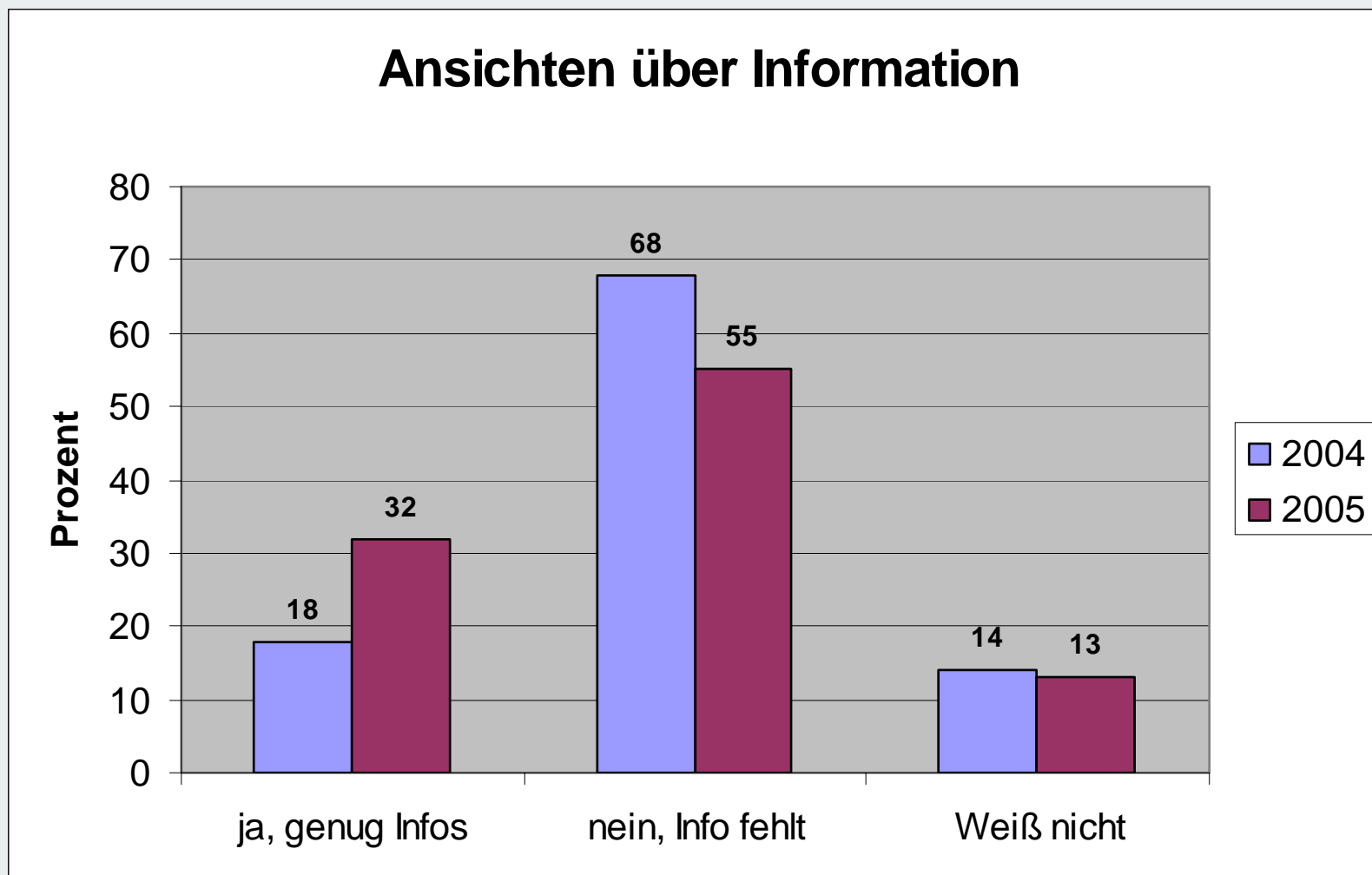
7 von 10 Webusern sind mit E-Government vertraut



Von der *Information* über das *Formular* zur *Transaktion*

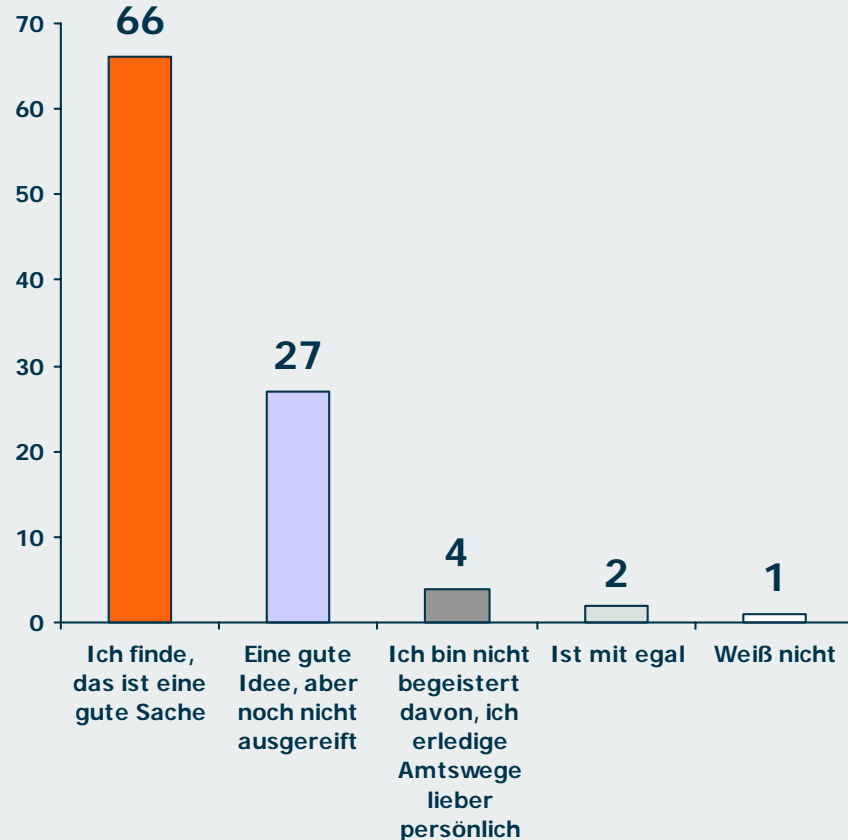


Wird genug informiert?



Einstellung zum elektronischen Amtsweg: 2/3 positiv

Was halten Sie rein gefühlsmäßig von der Möglichkeit, unabhängig von Öffnungszeiten, Amtswegen elektronisch zu erledigen?



- Ich finde, das ist eine gute Sache
- Eine gute Idee, aber noch nicht ausgereift
- Ich bin nicht begeistert davon, ich erledige Amtswegen lieber persönlich
- Ist mit egal
- Weiß nicht

In Prozent

GfK

Einstellungen zu E-Government und Ämtern

Bitte kreuzen Sie alle der folgenden Aussagen an, denen Sie im wesentlichen zustimmen.

E-Government erleichtert das Leben

Hatte noch nie Ärger mit Ämtern

Datenschutz kann ein Problem sein

Mulmiges Gefühl - allgemein

Zu wenig Info

Betrug bei Bezahlung möglich

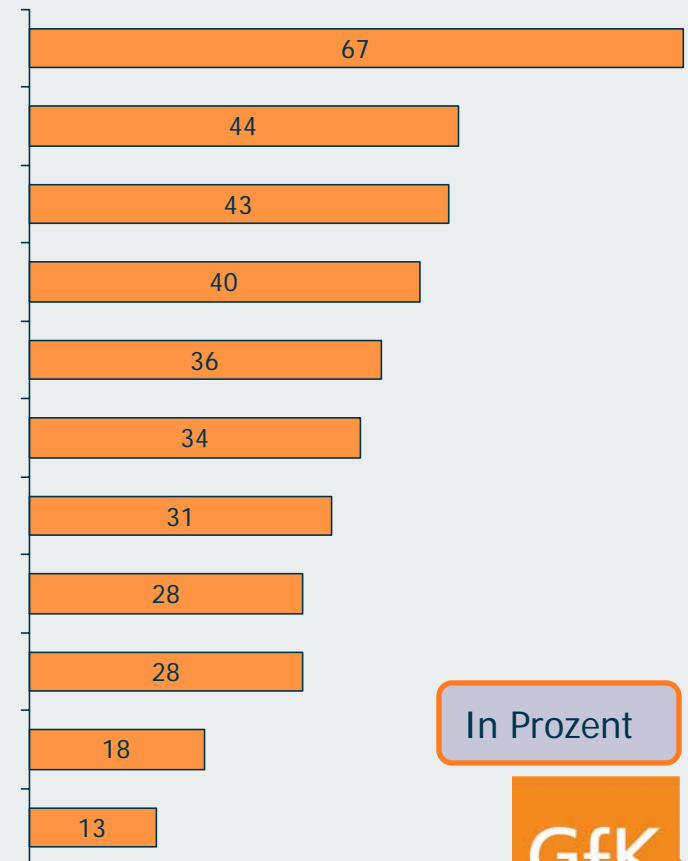
Infos von Ämtern unkompliziert

Internet fördert die Demokratie

Mulmiges Gefühl – bei Ämtern

Politikerchats sind reizvoll

E-Gov bezweckt Kontrolle des Bürgers



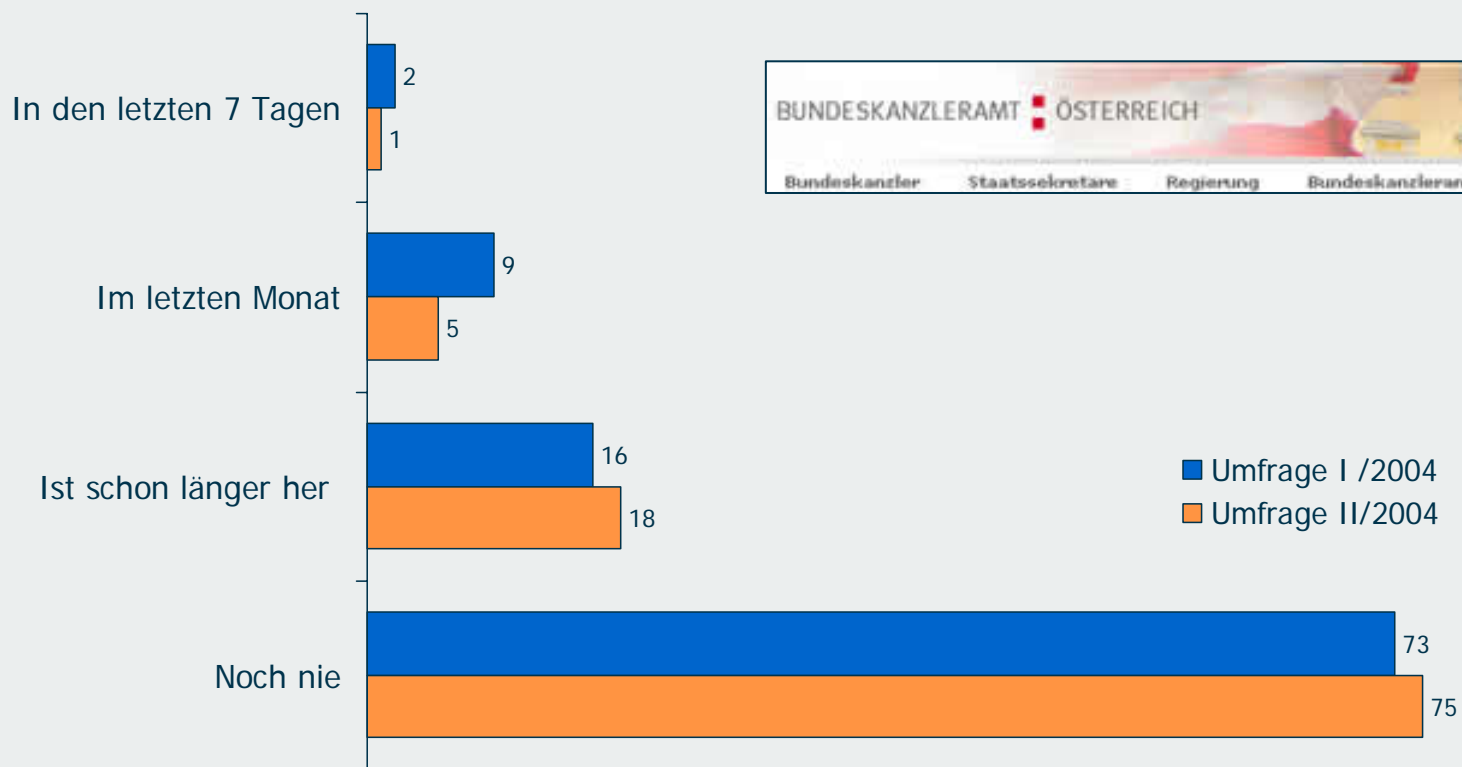
In Prozent

GfK

3. Performance einzelner E-Government-Sites

Besuchsfrequenz Website BKA

Auch Internetseiten müssen beworben werden !

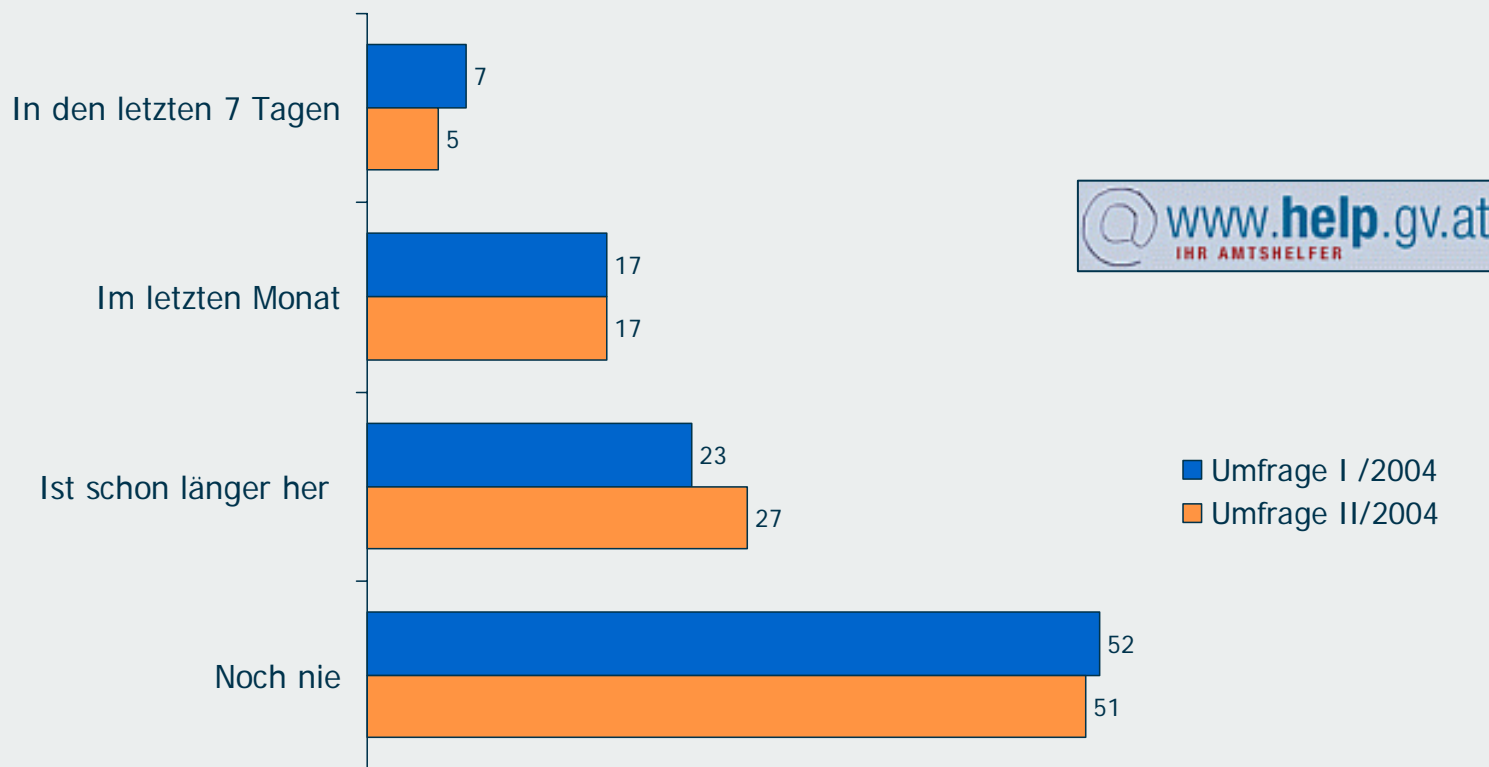


In Prozent

GfK

Besuchsfrequenz Website help.gv.at

Help.gv ist praktisch stabil geblieben



In Prozent

GfK

Reichweite von „help.gv.“ lt. Austrian Internet Radar

Eine halbe Million Österreicher wird pro Monat von „help.gv.“ erreicht

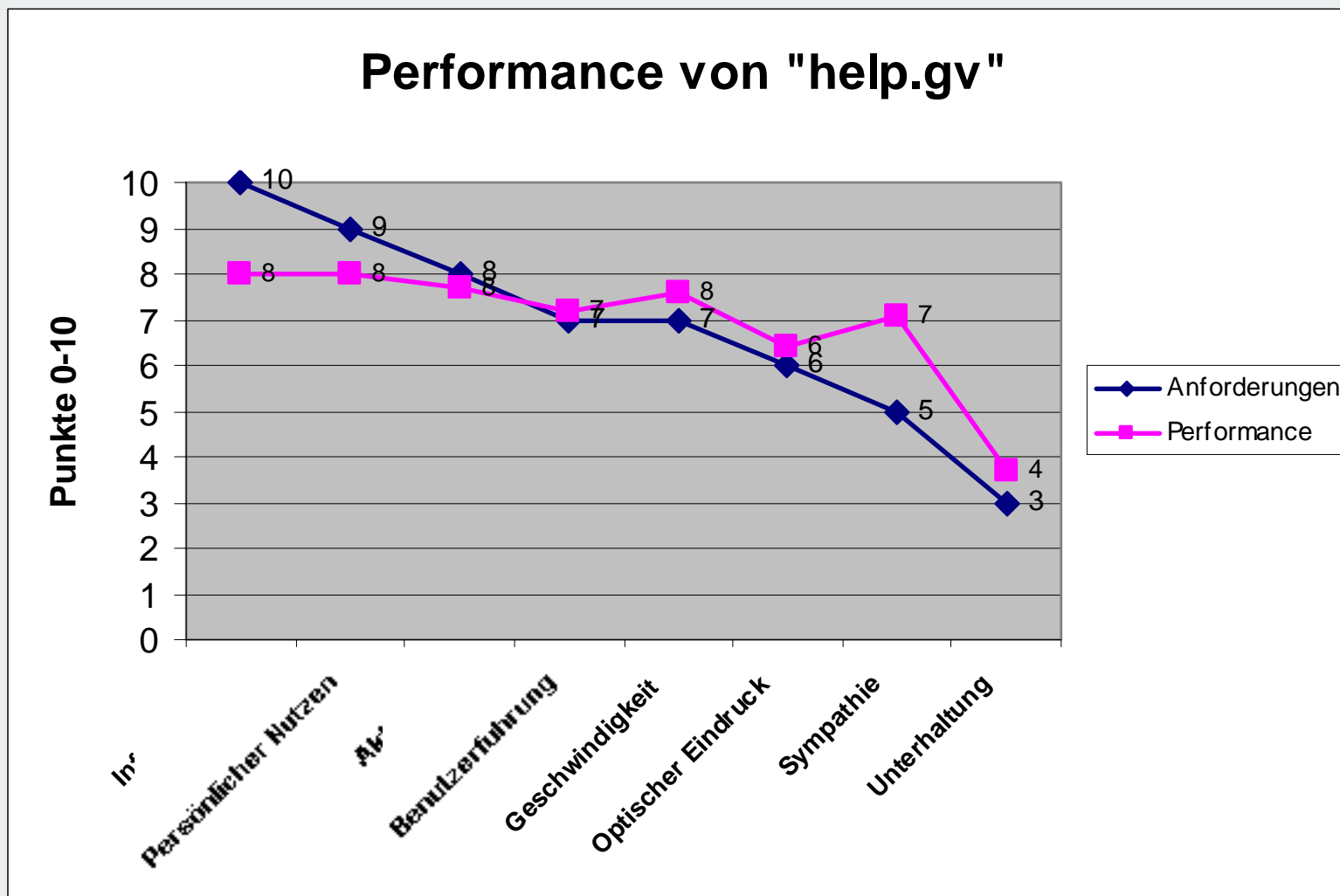
AIR 2. Welle 2004 - TOP 30 Angebote

	Reichweite definiert "in den letzten 4 Wochen besucht"	%	Tsd.
1	DRF.at (NRW) ¹	63	2.243
2	ebay	44	1.570
3	Telekom Austria (NRW) ²	43	1.526
4	Microsoft (NRW) ³	39	1.400
5	HEROLD.at	35	1.254
6	GMX	31	1.100
7	krone.at	31	1.100
8	ÖBB Bahn wirkt.	31	1.094
9	AMAZON (NRW) ⁴	29	1.039
10	News (NRW) ⁵	29	1.027
11	EDUSCHO.at	26	926
12	Geizhals Preisvergleich	25	911
13	sms www.sms.at	22	783
14	STYRIA (NRW) ⁶	18	651
15	wien.at	18	649
16	TOP Medien (NRW) ⁷	18	645
17	derStandard.at	17	602
18	UTA-Gruppe (NRW) ⁸	14	517
19	one	14	506
20	win2day.at	14	506
21	A & M	14	493
22	T-Mobile	14	493
23	tele.ring	14	485
24	www.help.gv.at IHR AMTSHELPER	13	475
25	QUELLE www.quelle.at	13	455
26	OneTwoSold	12	425
27	icq	11	404
28	RTL.de	11	399
29	tiscover	10	376
30	Austria.Com (NRW) ⁹	10	368

Quelle: AIR, Fessel-GfK, 15.09.-15.12. 2004, n = 5.000

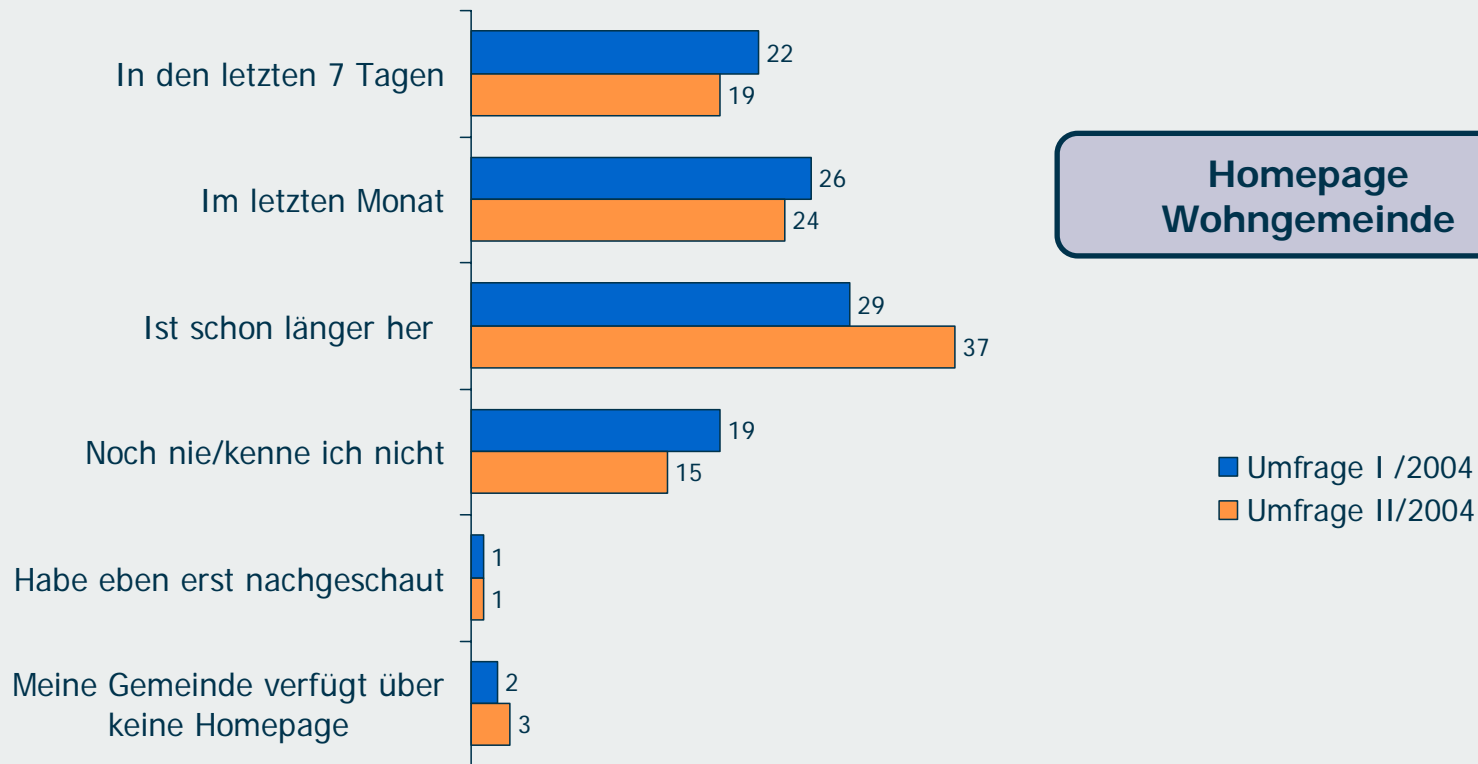
Grundgesamtheit: regelmäßige Internet-Nutzer ab 14 Jahren

Die Beurteilung von „help.gv.at“



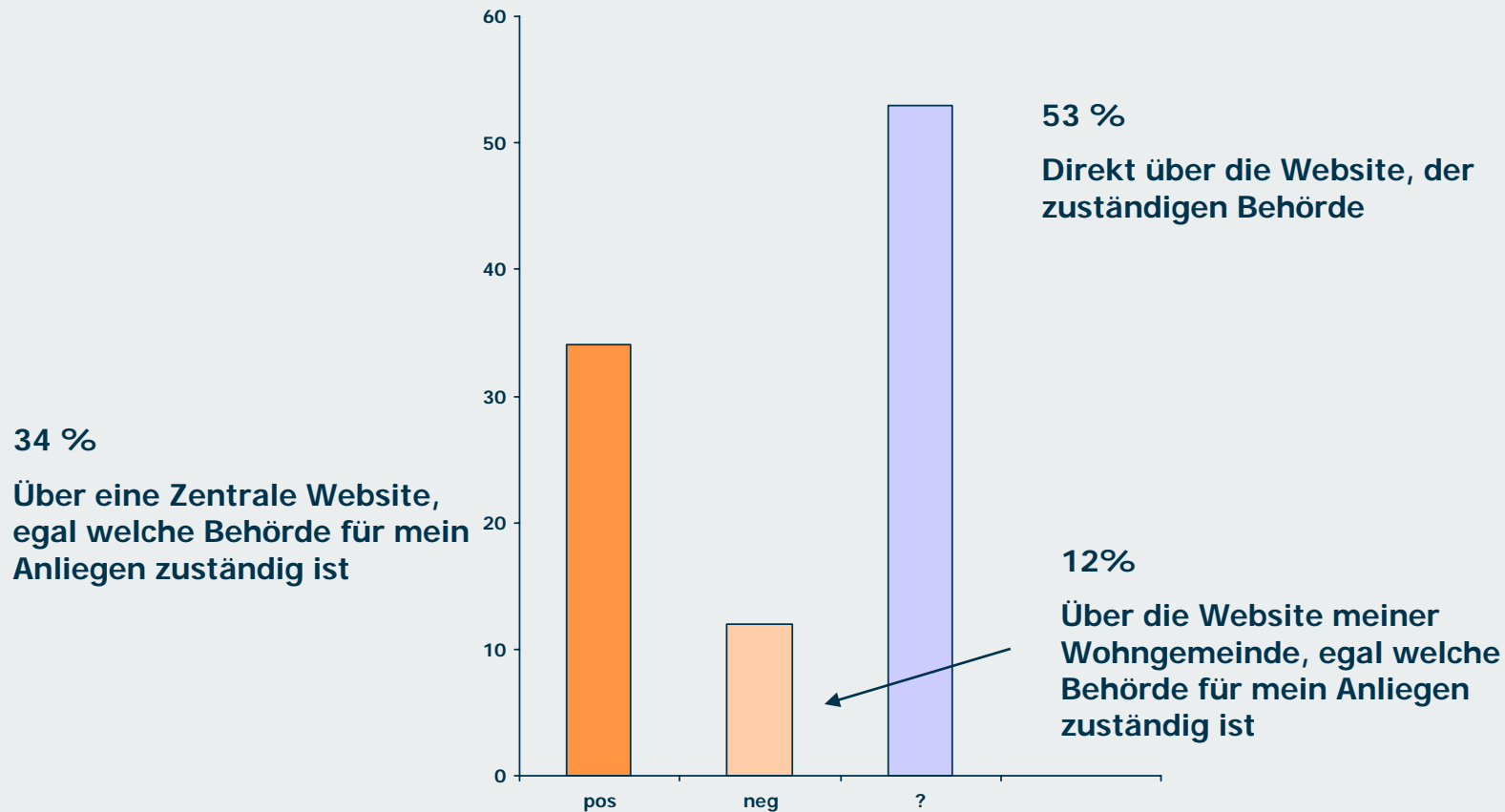
Besuchsfrequenz Website „eigene Gemeinde“

Kein Nutzungszuwachs, aber die Kenntnis verbreitet sich (81 auf 85 %)



Bevorzugte Einstiegswebsite

Über welche Website würden Sie am liebsten elektronische Amtswege in die Wege leiten und erledigen?



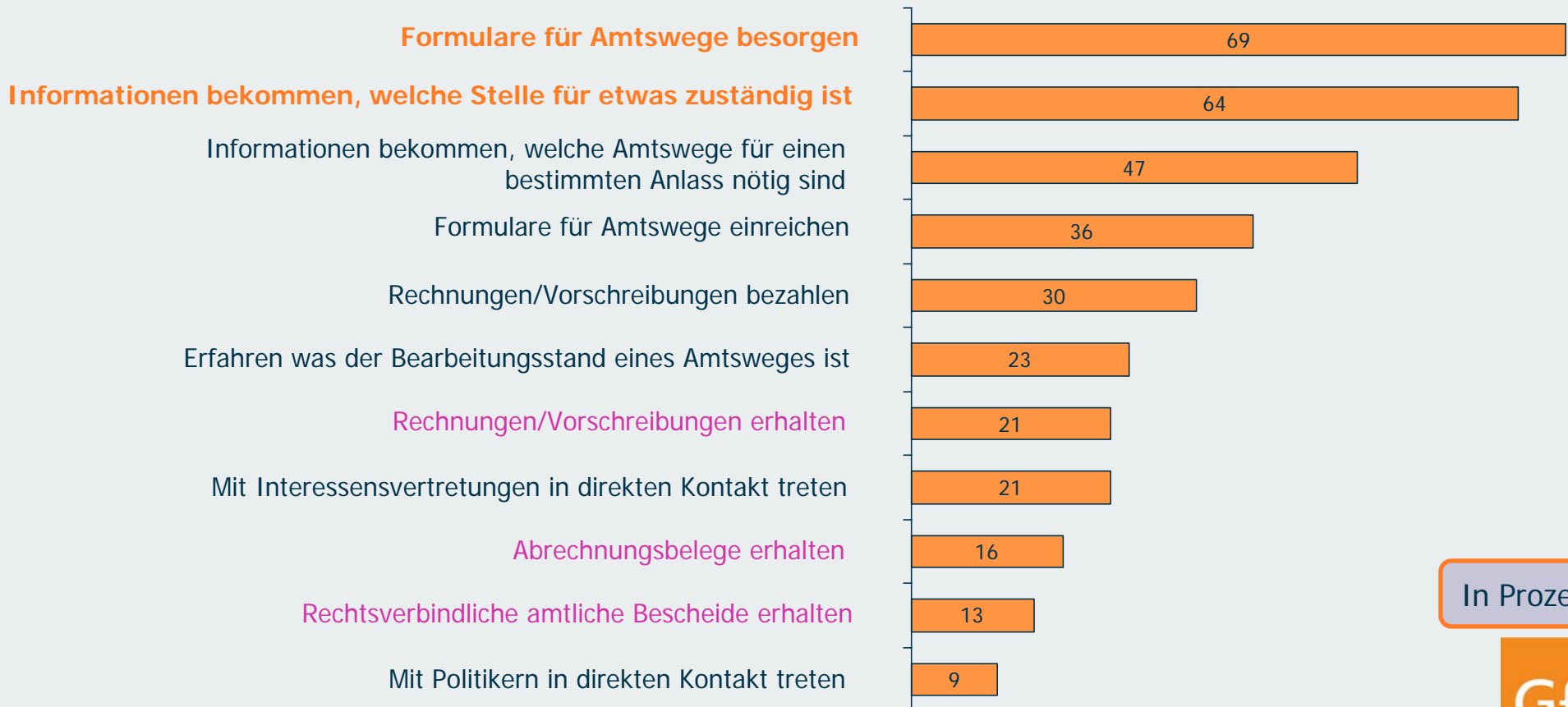
In Prozent

GfK

4. Einstellung zu einzelnen E-Government-Angeboten

Bevorzuge Internet bei ...

Welche der folgenden Dinge erledigen Sie lieber über das Internet?

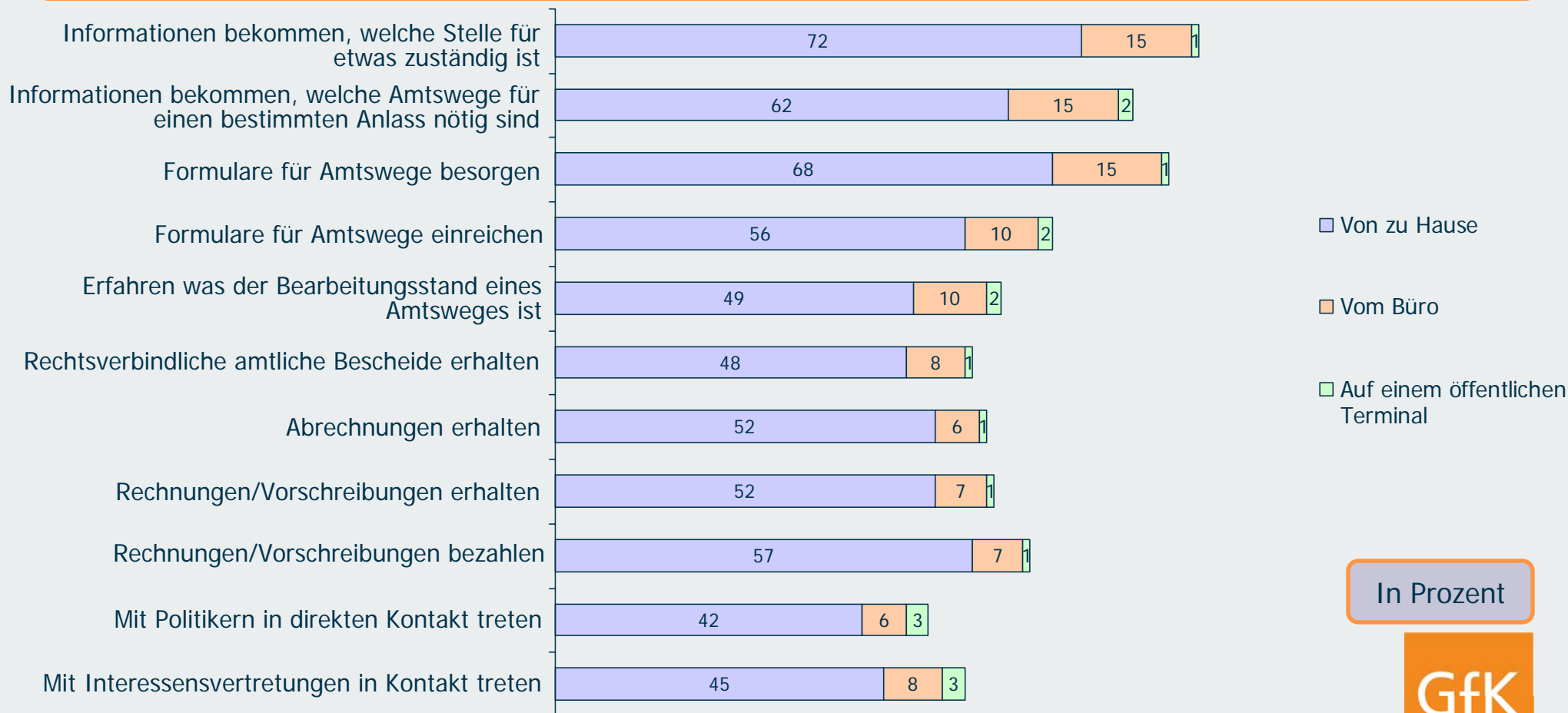


In Prozent

GfK

Bevorzugte Standorte nach Aktivitäten

Wenn Sie die folgenden Dinge über das Internet abwickeln, von wo machen Sie das am liebsten?

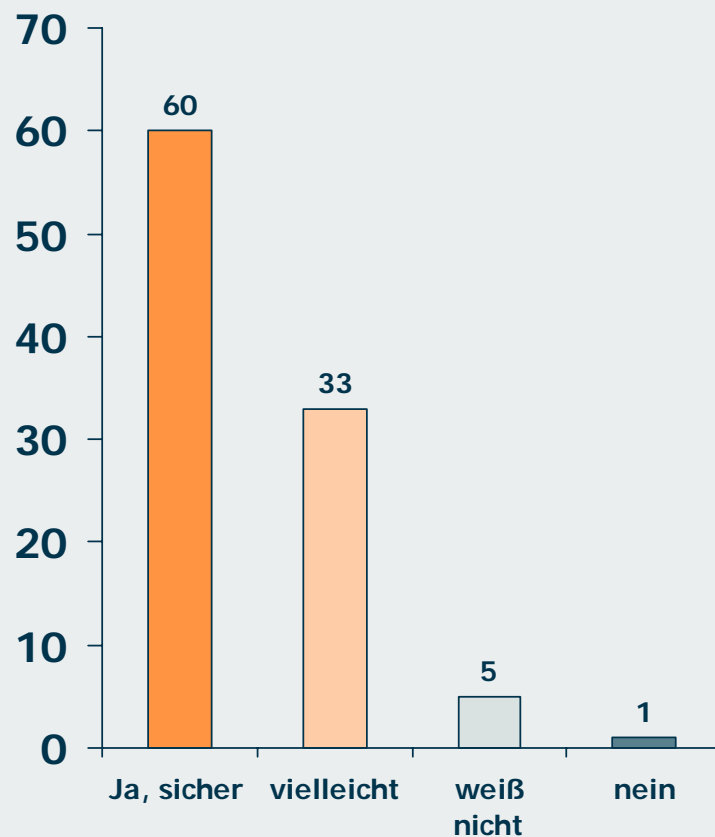


In Prozent

GfK

Inanspruchnahme von Amtswegen via Internet

Werden Sie sich des elektronischen Amtswegs bedienen?



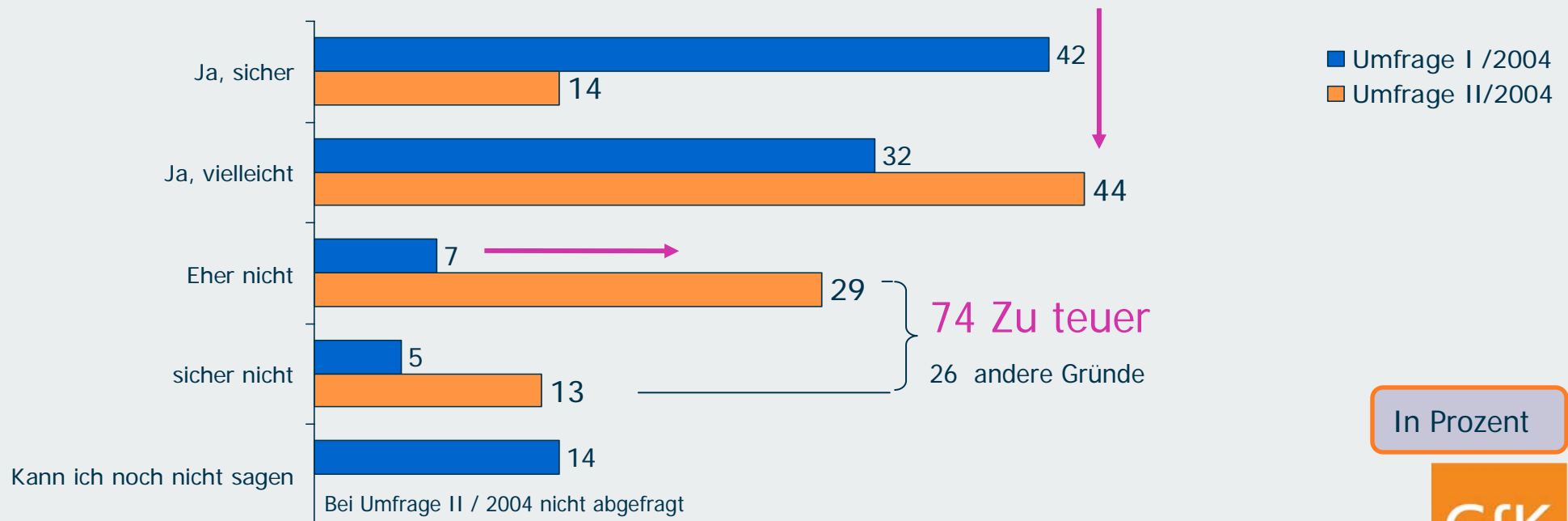
In Prozent

GfK

Bürgerkarte

Die sogenannte Bürgerkarte soll im nächsten Jahr u.a. von den Banken im kombiniert mit der Bankomatkarte ausgegeben werden.

Im ersten Jahr kostet diese Bürgerkartenfunktion auf der Bankkarte **43 Euro** (inklusive einmalige Registrierungskosten, Zertifikatsgebühr und der Anschaffung des Lesegeräts). Im zweiten und jedem weiteren Jahr kostet diese **13 Euro** (für die Zertifikatsgebühr).



5. Zusammenfassungen

Zusammenfassender Vergleich der Werte 2004 - 2005

Wahrnehmung/Verhalten	1. HJ 04	1. HJ 05 /Index	
Bekanntheit E-Government	59	68	146
Infos abgerufen	55	63	115
Formulare abgerufen	43	48	112
Formulare verwendet	43	47	109
Transaktion abgewickelt	22	40	182

Zusammenfassung (1)

- Die Entwicklung des Internets erfasst nunmehr auch die älteren Semester
- Die Bekanntheit des Begriffs „E-Government“ liegt 2005 bei 70%; nur mehr ein Sechstel der Online-Bevölkerung kann damit noch nichts anfangen
- Der elektronische Amtsweg wird von der großen Mehrheit begrüßt, nicht weniger als 60% wollen diese Möglichkeit auch in Zukunft nutzen
- Von 2004 auf 2005 sind Informationsnutzung und Antragsabwicklung deutlich gestiegen; die Formularnutzung liegt knapp unter 50%
- Im Vordergrund der Nutzung stehen Information und Formulare, gefolgt von der Möglichkeit, Rechnungen zu bezahlen
- Der Ort für die Nutzung von E-Government ist nicht das Büro sondern die eigene Wohnung. Zu Hause hat man die nötige Ruhe dafür.

Zusammenfassung (2)

- Die Nutzung der Homepage der Wohngemeinde ist weiterhin sehr populär
- Eine zentrale Website für E-Government hält nur eine Minderheit von einem Drittel für zweckdienlich. 53 % präferieren einzelne Behördensite
- Während das grundsätzliche Interesse an der Bürgerkarte bei fast der Hälfte der Online-Nutzer liegt, sinkt dieses auf ein Siebentel der Befragten, wenn auf EUR 43.- Anschaffung und EUR 13.- Folgekosten hingewiesen wird. Dieses „engste Potential“ der elektronischen Signatur entspricht etwa 500.000 ÖsterreicherInnen.
- Trotz teilweise steigender Bekanntheit stagniert die tatsächliche Nutzung der verschiedenen abgefragten öffentlichen Online-Angebote. Offenbar muss E-Government wie jedes andere Produkt beworben werden, um am Markt bestehen zu können.

Herzlichen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

FESSEL-GfK Onlineforschung

Ungargasse 37,
1030 Wien

peter.diem@gfk.at

<http://www.gfk.at>

Dr. Peter Diem

Tel. 71 710 113

onlineforschung@eunet.at

<http://peter-diem.at>