

## Auszug aus Wirtschaft und Statistik

© Statistisches Bundesamt, Wiesbaden 2005

Für nichtgewerbliche Zwecke sind Vervielfältigung und unentgeltliche Verbreitung, auch auszugsweise, mit Quellenangabe gestattet. Die Verbreitung, auch auszugsweise, über elektronische Systeme/Datenträger bedarf der vorherigen Zustimmung. Alle übrigen Rechte bleiben vorbehalten.

Herausgeber: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden

Schriftleitung: Johann Hahlen  
Präsident des Statistischen Bundesamtes  
Verantwortlich für den Inhalt:  
Brigitte Reimann,  
65180 Wiesbaden

- Telefon: +49 (0) 6 11/75 20 86
- E-Mail: [wirtschaft-und-statistik@destatis.de](mailto:wirtschaft-und-statistik@destatis.de)

Vertriebspartner: SFG Servicecenter Fachverlage  
Part of the Elsevier Group  
Postfach 43 43  
72774 Reutlingen  
Telefon: +49 (0) 70 71/93 53 50  
Telefax: +49 (0) 70 71/93 53 35  
E-Mail: [destatis@s-f-g.com](mailto:destatis@s-f-g.com)

Erscheinungsfolge: monatlich



Allgemeine Informationen über das Statistische Bundesamt und sein Datenangebot erhalten Sie:

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

oder bei unserem Informationsservice  
65180 Wiesbaden

- Telefon: +49 (0) 6 11/75 24 05
- Telefax: +49 (0) 6 11/75 33 30
- E-Mail: [info@destatis.de](mailto:info@destatis.de)

Dipl.-Soziologin Ulrike Timm, Dr. Irene Kahle

# E-Government und andere Zwecke der Internetnutzung

Die Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) zeichnen sich durch eine ausgesprochen dynamische Entwicklung aus, der politisch hohe Aufmerksamkeit zuteil wird. Im Juni 2002 verabschiedete der Europäische Rat den Aktionsplan „eEurope 2005“. Damit sollen u. a. der Ausbau geeigneter Infrastrukturen, etwa durch Schaffung sicherer Breitbandverbindungen, der elektronische Handel (E-Commerce), elektronische Behördendienste (E-Government), Online-Gesundheitsversorgung (E-Health) und elektronisches Lernen gefördert werden. Dieselbe Zielsetzung verfolgt das Aktionsprogramm „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“ der Bundesregierung. Das Europäische Statistische System begleitet mit verschiedenen Erhebungen die Entwicklung der IKT in Europa und in Deutschland. Seit dem Jahr 2002 werden in fast allen Mitgliedsländern der Europäischen Union (EU) harmonisierte Piloterhebungen zur Nutzung von IKT in privaten Haushalten durchgeführt. An diesen Piloterhebungen hat sich die deutsche amtliche Statistik seither jährlich beteiligt. An der IKT-Erhebung 2004 nahmen insgesamt 10 303 Personen ab zehn Jahren in 4 898 Haushalten teil.

Im vorliegenden Beitrag werden ausgewählte Ergebnisse der Erhebung 2004 vorgestellt. Neben der allgemeinen Entwicklung der Internetbeteiligung liegt der Schwerpunkt insbesondere auf den Zwecken der Internetnutzung. Im Vordergrund des vorliegenden Aufsatzes stehen die 2004 erst-

mals erhobenen Fragen zur Bedeutung und Akzeptanz des E-Government in der Bevölkerung.<sup>1)</sup> Alle in diesem Beitrag dargestellten Ergebnisse zur IKT-Nutzung in privaten Haushalten beziehen sich – sofern nicht anders angegeben – auf das erste Quartal des jeweiligen Jahres.

Sowohl bei der Ausstattung der privaten Haushalte mit PC und Internet als auch bei der Internetnutzung von Personen sind seit 2002 erhebliche Zuwachsraten erkennbar. Der Trend zum Internet hat sich damit auch 2004 weiterhin fortgesetzt. Ein Zeitvergleich hinsichtlich der Nutzungszwecke zeigt, dass nicht nur die Zahl der Internetnutzenden jährlich weiter steigt, sondern dass das Internet auch zunehmend breitere Einsatzmöglichkeiten findet.

Auch die Möglichkeiten des E-Government werden für Onliner attraktiver. Allerdings bezieht sich dies in erster Linie auf die Informationssuche auf den Homepages öffentlicher Einrichtungen. Am interaktiven Austausch von Formularen und insbesondere am Ersatz persönlicher Behördenbesuche durch den Gang ins Internet ist jedoch bislang ein verhältnismäßig kleiner Teil der Bevölkerung interessiert. Ein Viertel der Bevölkerung ab 15 Jahren zieht eine Erledigung von Behördengängen über das Internet in Erwägung (25%), lediglich 9% üben diese bereits aus. Die Hauptvorteile des E-Government liegen nach Meinung der Befragten vor allem in der Zeitersparnis und der Unabhängigkeit von Öffnungs-

1) Weitere Ergebnisse finden sich in der Pressebroschüre „Informationstechnologie in Unternehmen und Haushalten 2004“ sowie im umfangreichen Tabellenmaterial, das zusammen mit den vollständigen Erhebungsunterlagen als Download auf der Homepage des Statistischen Bundesamtes (<http://www.destatis.de/Informationsgesellschaft>) erhältlich ist. Ergebnisse und Erhebungsunterlagen der Erhebung 2003 sind ebenfalls über diesen Link zugänglich.

Darüber hinaus wurden bereits verschiedene Aufsätze zum Thema in Wirtschaft und Statistik veröffentlicht. Zum Ausstattungsbestand siehe Deckl, S.: „Zur Ausstattung privater Haushalte mit Informations- und Kommunikationstechnologie“ in WiSta 4/2003, S. 354 ff. Zu den Ergebnissen der IKT-Erhebung 2002 siehe Pöttsch, O./Decker, J./Kühnen, C.: „Private Haushalte in der Informationsgesellschaft“ in WiSta 2/2003, S. 94 ff. Zu den Ergebnissen der IKT-Erhebung 2003 siehe Kahle, I./Timm, U./Schäfer, D.: „Internetnutzung in privaten Haushalten“ in WiSta 10/2004, S. 1110 ff.

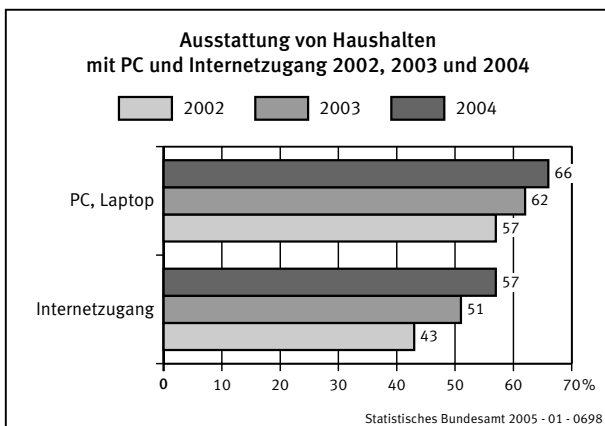
zeiten. Höhere Transparenz von Verwaltungsvorgängen – ein wichtiges Anliegen der Bundesregierung – spielt demgegenüber für die Interessentinnen und Interessenten nur eine untergeordnete Rolle.

Zugleich stehen zwei Drittel der Bevölkerung dem E-Government desinteressiert gegenüber. Hauptsächlich der fehlende Kontakt und (vermeintlich oder tatsächlich) mangelnde Beratung sprechen gegen den „virtuellen“ Behördengang über das Internet. Die Akzeptanz von E-Government-Angeboten steht also im Interessenkonflikt von pragmatischen Erwägungen und dem gleichzeitigen Wunsch nach individueller Beratungsleistung.

## 1 Ausstattung der Haushalte mit Informations- und Kommunikationstechnologie

Die Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) im privaten Haushalt setzt eine entsprechende Ausstattung mit moderner IKT voraus. 2004 hatten 66% der privaten Haushalte einen Personalcomputer (PC, einschl. Notebooks). Im Vergleich zu 2002 (57%) und 2003 (62%) ist damit der Ausstattungsgrad weiter angestiegen (siehe Schaubild 1). An das Vorhandensein von PCs ist weitgehend auch die Internetverbreitung geknüpft: 95% aller Haushalte mit einem Internetanschluss nutzten 2004 den PC als Zugangsgerät zum Internet. Die Verbreitung des Internetzugangs in den privaten Haushalten hat in den letzten Jahren sogar stärker als die PC-Ausstattung zugelegt: 57% der Haushalte hatten 2004 einen Internetzugang von zu Hause aus (Online-Haushalte). 2002 betrug der Anteil erst 43%.

Schaubild 1



Der Internetnutzung der privaten Haushalte wird politisch und wirtschaftlich eine hohe Bedeutung zugemessen. Im Vergleich mit anderen europäischen Ländern<sup>2)</sup> – hier auf Haushalte mit mindestens einem Haushaltsmitglied zwi-

schen 16 und 74 Jahren beschränkt – zeigt sich, dass die deutschen Haushalte im Rahmen der EU überdurchschnittlich gut ausgestattet sind: 2004 verfügten 60% der Haushalte über einen Internetzugang von zu Hause aus<sup>3)</sup>, im Durchschnitt der EU-15-Länder lag der Anteil nur bei 47%. Auch die Zunahme des Ausstattungsgrads – von 46% im Jahr 2002 auf 60% im Jahr 2004 – fiel in Deutschland deutlich stärker aus als in der gesamten EU: Der Anteil der Haushalte mit Internetzugang ist in Deutschland seit 2002 um 30% gestiegen, in den Mitgliedsländern der EU (EU-15) dagegen nur um 21%.

Ob Haushalte über einen Internetanschluss zu Hause verfügen, hängt von unterschiedlichen Faktoren ab. Einen relativ hohen Einfluss hat das Alter der Haushaltsmitglieder. Von den 10- bis 24-Jährigen lebten 2004 85% in einem Haushalt mit Internetanschluss. Bei den 25- bis 54-Jährigen hatte mit 75% bereits ein etwas geringerer Anteil einen häuslichen Zugang zum Internet, bei den Personen ab 55 Jahren waren es nur 32%. Entsprechend verfügten auch deutlich weniger Rentnerinnen und Rentner zu Hause über einen Internetanschluss (28%) als etwa berufstätige Personen (77%) oder Studierende (92%).

Aber auch das Einkommen hat spürbaren Einfluss auf die Ausstattung mit einem Internetzugang. Zugang von zu Hause aus haben nach wie vor in erster Linie Haushalte mit hohem Haushaltseinkommen: 87% der Haushalte mit einem monatlichen Haushaltsnettoeinkommen ab 3 600 Euro haben einen Internetanschluss. Dagegen sind nur 34% der Haushalte der unteren Einkommensgruppe (unter 1 300 Euro) und 56% der Haushalte mit einem Einkommen zwischen 1 300 und 2 600 Euro damit ausgestattet.

Die meisten Haushalte ohne Internetzugang (Offline-Haushalte) nannten als Grund für den fehlenden privaten Internetzugang mangelnden Bedarf (66%), wobei jedoch mehrere Gründe eine Rolle spielen können. Neben dem Bedarf werden nach wie vor ökonomische Gründe angeführt: 31% sehen in zu hohen Anschaffungskosten, 29% in zu hohen Zugangskosten Hindernisse für den Internetzugang. Fehlende Kenntnisse werden von 30% der Offline-Haushalte genannt. Eine weitere wichtige Erklärung für den Verzicht ist, dass 25% der Offline-Haushalte zwar zu Hause ohne Anschluss sind, dafür aber anderswo einen Zugang zum Internet nutzen.

## 2 Computernutzung

Die Ausstattung eines Haushaltes mit Informations- und Kommunikationstechnologie allein gibt noch keine Auskunft darüber, wie verbreitet die Nutzung dieser Technologien innerhalb der Bevölkerung tatsächlich ist. Nicht in jedem Fall nutzen alle Mitglieder eines Haushaltes die vorhandenen Geräte oder Zugangsmöglichkeiten. Und Menschen, die zu Hause auf Computer und/oder Internetzugang

2) Die Ergebnisse für andere Länder und für die Europäische Union (EU-15) wurden der Eurostat Online Datenbank über den Europäischen Datenservice (EDS; <http://www.eds-destatis.de>) entnommen. Die Ergebnisse für die EU-15 enthalten in der Regel keine Daten für alle Mitgliedsländer der EU. Im EDS sind Werte für die EU-15 dann ausgewiesen, wenn die Länder mit Daten mindestens 60% der Bevölkerung und 55% der Mitgliedstaaten abdecken. Da bei einzelnen Indikatoren und Berichtsjahren für unterschiedliche Länder keine Angaben vorliegen, wird an dieser Stelle auf eine exakte Dokumentation der jeweils einbezogenen Länder verzichtet. Die Angaben für die EU-15 sind daher als Größenordnungen von Niveau und Entwicklung der einzelnen Indikatoren zu verstehen.

3) Da hier Rentnerhaushalte, in denen alle Haushaltsmitglieder über 74 Jahre alt sind, unberücksichtigt bleiben, liegt der Ausstattungsgrad für Deutschland mit 60% bei dieser Abgrenzung etwas über den 57%, die in Schaubild 1 für alle Haushalte angegeben sind.

verzichten, können anderweitig Zugriff auf diese Technologien haben. Daher wird im Folgenden der Blick auf den persönlichen Umgang mit PC und Internet gerichtet.

Nach den Ergebnissen der Erhebung 2004 haben 67% der Bevölkerung Deutschlands ab 10 Jahren – dies entspricht mehr als 49 Mill. Menschen – im ersten Quartal 2004 einen Computer genutzt, sei es privat, beruflich oder im Rahmen der Schule oder Ausbildung. Dabei ist die PC-Nutzung in den vergangenen drei Jahren kontinuierlich angestiegen: 2002 haben 61% der Bevölkerung ab 10 Jahren im ersten Vierteljahr mindestens ein Mal am PC gesessen, im Jahr 2003 lag der Anteil bei 64%. Die Diskrepanz zwischen den Geschlechtern ist nach wie vor groß: 62% Computernutzerinnen bei den Frauen stehen 72% Nutzer bei den Männern gegenüber. Der Zuwachs von 2002 auf 2004 fiel jedoch bei Männern und Frauen annähernd gleich aus (6 Prozentpunkte gegenüber 7 Prozentpunkten).

Nach wie vor findet der Computer in Abhängigkeit vom Alter unterschiedlich starke Akzeptanz. Von den 10- bis 14-Jährigen hatten 2004 bereits 94% einen Computer genutzt, bei den 15- bis 24-Jährigen waren es 96%. Erst in höheren Altersgruppen nimmt die Computernutzung langsam ab, wobei von einer stärkeren „Computerdistanz“ höchstens bei den Seniorinnen und Senioren gesprochen werden kann: Von den Personen ab 65 Jahren setzten sich 2004 nur 19% an den PC. In den höheren Altersgruppen zeigt sich auch eine stärkere Differenzierung zwischen den Geschlechtern. Während bis zum Alter von 55 Jahren Männer und Frauen bei der PC-Nutzung etwa gleichauf liegen, nutzten im Alter über 54 Jahre mit 41% deutlich mehr Männer als Frauen (22%) den PC.

Die stärkste Zunahme der Computernutzung weisen im Zeitvergleich jedoch nicht die jüngeren, sondern die älteren Personen auf. Während bei den Personen unter 25 Jahren insbesondere von 2003 auf 2004 kaum noch Steigerungen auszumachen sind, ist der Anteil der Computernutzenden bei den 25- bis 54-Jährigen in den letzten drei Jahren um 8 Prozentpunkte, bei den über 54-Jährigen um 6 Prozentpunkte gestiegen.

Unterschiede zwischen Ost und West sind im Jahr 2004 praktisch nicht mehr vorhanden. Deutlichere Unterschiede in der Computernutzung ergeben sich hingegen nach dem Bildungsgrad: Während 2004 lediglich 40% der Haupt- oder Volksschulabgänger/-innen den Computer genutzt haben, sind es bei Personen mit mittlerer Reife 75%, bei Personen mit Fachhochschul- oder Hochschulreife sogar 87%.

Dabei nutzten auch solche Personengruppen vermehrt den Computer, die nicht am Arbeitsplatz oder durch die Ausbildung bereits mit dem PC zu tun haben. So hatten beispielsweise 2002 57% der Arbeitslosen einen PC genutzt, 2003 waren es 64%, 2004 bereits 68%. Ein ähnliches Bild ergibt sich für Personen im Ruhestand (Anstieg von 19% im Jahr 2002 auf 26% im Jahr 2004) sowie bei Hausfrauen und -männern (von 42% im Jahr 2002 auf 48% im Jahr 2004).

### 3 Internetnutzung

Nutzung von PC und Internet hängen in hohem Maße zusammen: Personen, die Zugriffsmöglichkeit auf einen Computer haben, „surfen“ meist auch im Internet. Der Personenkreis, der ausschließlich den PC, nicht aber das Internet nutzt, wird kleiner: Während 2002 drei Viertel der PC-Nutzer im ersten Quartal auch das Internet in Anspruch nahmen, waren es 2004 bereits 86% (2003: 79%).

Insgesamt ist bei der Internetnutzung eine kontinuierliche Steigerung zu beobachten: Im ersten Vierteljahr 2004 haben 58% der Bevölkerung ab 10 Jahren – das entspricht mehr als 42 Mill. Menschen – das Internet für private oder berufliche Zwecke bzw. im Rahmen von Schule und Ausbildung mindestens einmal in Anspruch genommen. Im Jahr 2003 waren es 52%, 2002 erst 46%. Damit ist das Ziel der Bundesregierung<sup>4)</sup>, 75% der Bevölkerung ab 14 Jahren ins Internet zu bringen, ein Stück näher gerückt. Wird nur die Gruppe der über 14-Jährigen hinsichtlich der Frage betrachtet, ob sie überhaupt schon einmal das Internet genutzt haben, so liegt der Anteil im Jahr 2004 bei 63%.

Im internationalen Vergleich nimmt Deutschland hinsichtlich der Internetnutzung zwar keine Spitzenposition ein, rangiert aber über dem Durchschnitt der EU-15. Der Anteil der Personen im Alter von 16 bis 74 Jahren, die 2004 regelmäßig [mindestens einmal pro Woche<sup>5)] das Internet nutzten, lag in Deutschland bei 50%, in der EU-15 hingegen erst bei 43%. Die zunehmende Ausstattung der Haushalte mit einem Internetzugang findet auch in der Internetnutzung der Bevölkerung ihren Niederschlag: Der Anteil der mindestens einmal pro Woche das Internet nutzenden Personen ist in Deutschland von 44% im ersten Quartal 2003 auf 50% im Jahr 2004 angestiegen. Damit lag die Zunahme in Deutschland in etwa im Rahmen der Entwicklung in der gesamten EU-15, wo der Anteil von 38% im Jahr 2003 auf 43% im Jahr 2004 anstieg.</sup>

#### 3.1 Wer nutzt das Internet?

Ein weiteres Ziel im Aktionsprogramm der Bundesregierung ist eine gleiche oder gleichwertige Internetbeteiligung von Frauen. Denn auch bei der Nutzung des Internets werden auf den ersten Blick Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts deutlich: 2004 haben 63% der Männer im Internet „gesurft“, bei den Frauen waren es nur 53%. Dieser Unterschied war auch schon in den Vorjahren in ähnlicher Größenordnung erkennbar.

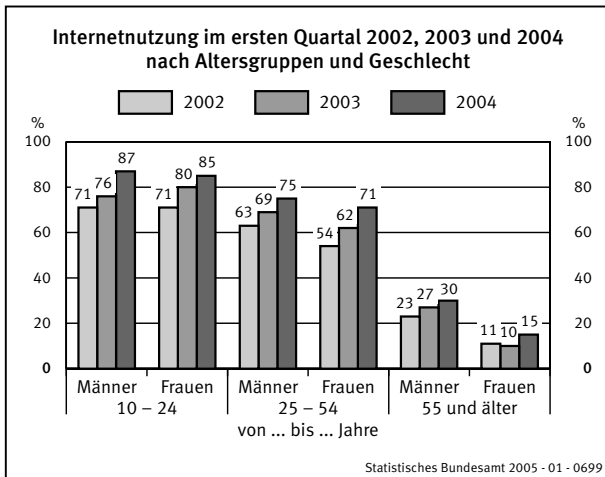
Insgesamt ist das Internet vor allem eine von jüngeren Leuten nachgefragte Technologie. So gingen 2004 86% der unter 25-Jährigen online, aber nur 22% der über 54-Jährigen. Die Betrachtung des Alters der das Internet nutzenden Männer und Frauen in Schaubild 2 verdeutlicht, dass das Ziel gleicher Internetbeteiligung zumindest in den jüngeren Altersgruppen annähernd erreicht ist. Bei den unter 25-Jährigen gibt es praktisch keinen Unterschied mehr. Bei den

4) Siehe Aktionsprogramm der Bundesregierung „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“, Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit/Bundesministerium für Bildung und Forschung (Hrsg.), 2003.

5) Die Beschränkung auf die regelmäßige Nutzung ist im internationalen Vergleich üblich.

über 54-Jährigen ist dieser dagegen noch deutlich zu erkennen: 30% Nutzern bei den Männern stehen hier 15% Nutzerinnen bei den Frauen gegenüber. Damit zeigt sich bei der Internetnutzung der gleiche Effekt von Alter und Geschlecht wie bei der PC-Nutzung.

Schaubild 2



Korrespondierend mit Alter und Ausbildungsanforderungen liegen Studierende bei der Internetnutzung vorn (99%), gefolgt von Schülerinnen und Schülern ab 15 Jahren (93%) sowie Auszubildenden (90%). Die Internetnutzung von Schülerinnen und Schülern hat dabei im Vergleich zum Vorjahr um 7 Prozentpunkte, die von Auszubildenden um 9 Prozentpunkte zugelegt. Personen im Ruhestand nutzen das Internet erwartungsgemäß nur zu 18% (2003: 16%). Aber auch 59% der Arbeitslosen haben 2004 das Internet genutzt; der Anteil lag damit um 12 Prozentpunkte höher als im Vorjahr.

### 3.2 Wie intensiv wird das Internet genutzt?

Fast die Hälfte der Internetnutzenden (47%) ging im ersten Quartal 2004 jeden oder fast jeden Tag aus beruflichen oder privaten Gründen online, weitere 32% taten dies höchstens einmal pro Woche. Fast 80% der Internetnutzenden im ersten Vierteljahr 2004 gingen also regelmäßig online. Dabei gibt es eindeutige geschlechtsspezifische Nutzungsmuster: Insbesondere bei der (fast) täglichen Nutzung liegen die Männer mit 54% deutlich über dem entsprechenden Anteil bei den internetnutzenden Frauen (39%). Frauen gingen hingegen in weit größerem Ausmaß (37%) als die Männer (28%) höchstens einmal wöchentlich ins World Wide Web.

36% der Internetnutzenden waren 2004 eine Stunde oder weniger pro Woche online. Bei näherer Betrachtung zeigt sich, dass dies 42% der internetnutzenden Frauen, aber nur 30% der Männer waren. Andererseits haben weitere 22% aller Internetnutzenden mehr als fünf Stunden pro Woche im Netz verbracht: 27% bei den Männern, aber nur 15% bei den Frauen.

Auch die Nutzungsdauer steht in engem Zusammenhang mit der persönlichen Situation der Befragten. Es sind vor allem die jüngeren internetnutzenden Personen in Ausbil-

dung, die eine besonders lange Nutzungsdauer aufweisen. So sind 40% der Studierenden, 29% der Schülerinnen und Schüler sowie 27% der Auszubildenden mehr als fünf Stunden pro Woche online. Umgekehrt verbringen nur 10% der Studierenden eine Stunde oder weniger pro Woche im Netz, dagegen trifft dies auf 53% der Hausfrauen bzw. -männer und 47% der Personen im Ruhestand zu.

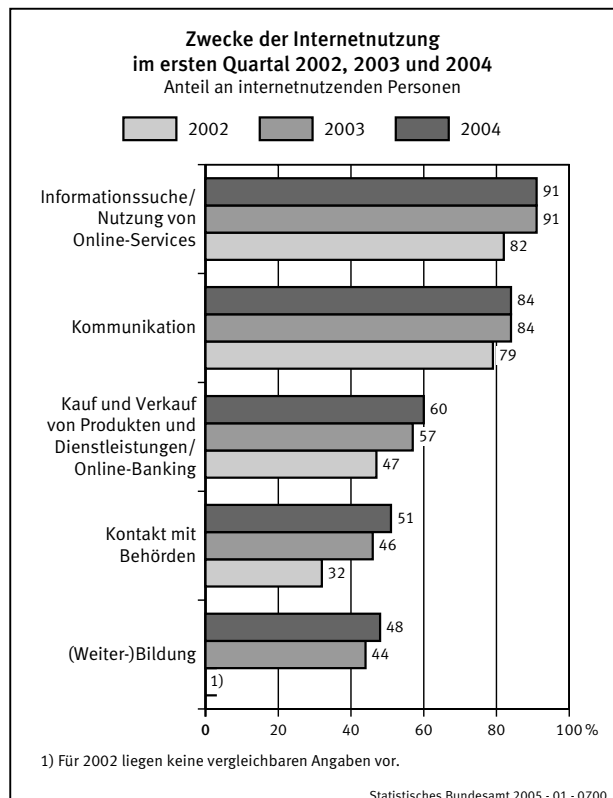
## 4 Zwecke der Internetnutzung

Der Trend zum World Wide Web – so die bisher dargestellten Ergebnisse – hat sich 2004 weiterhin fortgesetzt. Dabei findet das Internet nicht nur im Beruf, sondern ebenso im Privatleben Anwendung: Nahezu alle Internetnutzenden gingen auch für private Zwecke online (99%); der Anteil derer, die das Internet ausschließlich im Rahmen des Berufs oder der Ausbildung einsetzten, ist damit verschwindend gering.

Die einzelnen Zwecke der privaten Internetnutzung sind breit gefächert – sie lassen sich in fünf übergeordnete Schwerpunkte zusammenfassen: Online-Kontakte mit öffentlichen Einrichtungen, Informationssuche, Kommunikation mit anderen, Bildungsaktivitäten sowie E-Commerce.

Zwei dieser Bereiche wurden von einer großen Mehrheit der Internetnutzenden frequentiert. 91% haben schon einmal privat das Internet für die Informationssuche genutzt oder Online-Services (z. B. Reisedienstleistungen) in Anspruch genommen. Kommunikation über das Internet – beispielsweise das Versenden von E-Mails – wurde 2004 fast ebenso stark nachgefragt, und zwar von 84% der Internetnutzenden (siehe Schaubild 3). Dabei hat der Anteil der Onliner, die

Schaubild 3





das Internet in diesen Bereichen genutzt haben, seit 2003 nicht weiter zugenommen.

Andere Bereiche folgten erst mit deutlichem Abstand. So gingen für den gesamten Bereich des E-Commerce und Online-Banking 60% der Internetnutzenden ins Netz. Kontakte zu Behörden (51%), das so genannte „E-Government“<sup>6)</sup>, oder Bildungsangebote (48%) nahm jeweils die Hälfte der Internetnutzenden wahr. Allerdings wurden diese Aktivitäten von einem im Vergleich zu den Vorjahren gestiegenen Anteil der Internetnutzenden ausgeübt. Die weitere Zunahme in diesen Bereichen zeigt, dass nicht nur die Zahl der Internetnutzenden im Vergleich zu den Vorjahren gestiegen ist, sondern dass das Internet in wachsendem Maße auch für eine größere Vielfalt von Zwecken genutzt wird. In welchem Umfang einzelne Aktivitäten in diesen Bereichen ausgeübt werden, wird im Folgenden näher erläutert.

## 4.1 E-Government

Eines der im Aktionsprogramm „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“ thematisierten Ziele der Bundesregierung ist es, die wichtigsten Verwaltungsdienstleistungen über das Internet abzuwickeln und damit sämtliche Abläufe komfortabler, schneller und unbürokratischer zu gestalten. Im Mittelpunkt dieser Strategie steht die im Juli 2003 beschlossene Initiative der Bundesregierung zum Bürokratieabbau. Vor diesem Hintergrund wurden in die Erhebung 2004 über den Fragenkatalog des Statistischen Amtes der Europäischen Gemeinschaften (Eurostat) hinaus noch weitergehende Fragen speziell zu Behördengängen über das Internet integriert.

Der von Eurostat für die jährlich durchgeführten harmonisierten Piloterhebungen zur IKT-Nutzung definierte Indikator für die Verbreitung von E-Government (siehe Schaubild 3) ist relativ breit gefasst als „Kontakt zu öffentlichen Einrichtungen“. Eingegangen in die Fragestellung sind die Aspekte „Suche nach Informationen im Internetangebot öffentlicher Einrichtungen“, „Herunterladen von amtlichen Formularen“ sowie „Rücksendung ausgefüllter Formulare“. In diesem Verständnis ist also ein Kontakt zu einer Behörde nicht notwendigerweise Ersatz für einen „Behördengang“ im eigentlichen Sinne. „Suche nach Informationen“ kann beispielsweise auch bedeuten, auf der Internetseite einer Behörde deren Öffnungszeiten erfahren zu wollen.

### 4.1.1 Online-Kontakte mit öffentlichen Einrichtungen

51% der Internetnutzenden hatten im ersten Vierteljahr Online-Kontakte mit öffentlichen Einrichtungen. Bei differenzierterer Betrachtung ging knapp die Hälfte aller Internetnutzenden (48%) im ersten Vierteljahr 2004 auf den Internetseiten von Behörden und anderen Institutionen auf Informationssuche. Dagegen nutzten nur 20% die Online-Angebote zum Herunterladen von Formularen – beispielsweise für Steuerzwecke, Zollanmeldungen, Fahrzeuganmeldungen, persönliche Dokumente oder Bescheinigungen.

Bei der Abgabe von Formularen blieben die meisten hingegen beim „traditionellen“ Weg zum Amt: Lediglich 10% der Internetnutzenden versandten die Formulare über das Internet. Vor allem die Informationssuche erfreute sich dabei gegenüber 2003 (40%) zunehmender Beliebtheit; die Anteile der Internetnutzenden, die Formulare auf elektronischem Wege heruntergeladen oder versandt haben, nahmen dagegen nicht weiter zu (2003: 21 bzw. 11%).

Vor allem Selbstständige nutzten im Vergleich zu Angestellten, Beamtinnen und Beamten sowie Arbeiterinnen und Arbeitern die Angebote öffentlicher Einrichtungen überdurchschnittlich stark. Noch deutlicher ist der unterschiedliche Zugang zum E-Government, wenn nach Bildungsabschluss differenziert wird: Je höher der Bildungsabschluss, um so eher nehmen Personen die Internetangebote der öffentlichen Verwaltungen in Anspruch. Dies gilt nicht nur für die Suche nach Informationen, die für 66% der Personen mit (Fach-)Hochschulabschluss, aber nur für 40% der Hauptschulabsolventinnen und Hauptschulabsolventen von Bedeutung ist, sondern noch stärker für das Herunterladen von Formularen. Etwa ein Drittel der Internetnutzenden mit (Fach-)Hochschulabschluss (32%) gegenüber 16% derjenigen mit Hauptschulabschluss nutzten 2004 diese Möglichkeit.

Wenngleich das E-Government im Vergleich mit anderen Zwecken für Internetnutzende nur von zweitrangigem Interesse ist, so zeigt sich im europäischen Vergleich – hier bezogen auf die Bevölkerung von 16 bis 74 Jahren –, dass in Deutschland die entsprechenden Angebote etwas intensiver in Anspruch genommen werden als in anderen Ländern. 31% der Bevölkerung Deutschlands suchten nach Informationen öffentlicher Stellen. Im ersten Vierteljahr 2004 lag Deutschland damit um knapp ein Viertel über dem Durchschnitt der Europäischen Union (25% in der EU-15). Spitzenreiter in der EU sind hier Dänemark und Schweden mit 43%. Auch beim Herunterladen von amtlichen Formularen aus dem Internetangebot ist die Bevölkerung in Deutschland etwas aktiver: 14% gegenüber 11% in der EU-15 nutzten das Internet für diesen Zweck. Bei der – insgesamt eher verhaltenen – Nutzung des Internet zum Rücksenden ausgefüllter Formulare an öffentliche Stellen liegt Deutschland dagegen nur wenig über dem EU-15-Durchschnitt (7% gegenüber 6% in der EU-15).

### 4.1.2 E-Government – Ersatz für persönliche Behördengänge?

In welchem Umfang können Online-Kontakte mit öffentlichen Institutionen tatsächlich den Gang zu einer Behörde ersetzen? Auf welches Interesse trifft diese enger gefasste Möglichkeit des E-Government nicht nur bei Internetnutzenden, sondern in der Bevölkerung insgesamt? Über den eher allgemeinen Behördenkontakt hinaus zielten in der Erhebung 2004 weitere, von der Initiative „Bund Online 2005“ initiierte Fragen auf Umfang und Einschätzung von Behördengängen über das Internet ab sowie auf die Gründe, den Besuch von Behörden möglicherweise nach wie vor auf her-

<sup>6)</sup> Die Prozentangabe zum E-Government in Schaubild 3 basiert auf den von Eurostat vorgegebenen Fragen zu Kontakten mit öffentlichen Einrichtungen über das Internet allgemein, nicht auf den zusätzlich erhobenen – thematisch eingeschränkteren – Angaben speziell zu Online-Behördengängen (siehe Abschnitt 4.1).

kömmlichem Weg zu erledigen. Durch die Fokussierung auf den eigentlichen Behördenbesuch im engen Sinne bleibt die Internetnutzung als Ersatz für den telefonischen Kontakt oder das schriftliche oder telefonische Einholen von Informationen – ohne dabei die Behörde persönlich aufzusuchen – hierbei im Prinzip unberücksichtigt. Die im Folgenden dargestellten Ergebnisse repräsentieren damit gleichsam eine Teilmenge der Ergebnisse aus dem vorhergehenden Abschnitt 4.1.1. Anders als bei den vorangegangenen Fragen zum allgemeinen E-Government richtete sich dieser Teil der Erhebung an alle Personen ab 15 Jahren – nicht nur an Internetnutzende –, um auch potenzielle Argumente der Bürger/-innen gegen die Inanspruchnahme von E-Government zu ergründen.

Nach eigener Einschätzung steht für 41% aller Personen im Alter ab 15 Jahren nur ein bis zwei Mal im Jahr ein Gang zu einer Behörde an. Weitere 29% haben noch seltener Bedarf. Jede/-r Fünfte (21%) sucht drei bis fünf Mal jährlich ein Amt auf, und nur 10% der Bevölkerung in Deutschland haben Anliegen, für die sie öfter als fünf Mal im Jahr eine Behörde aufsuchen. Insbesondere für Personen mit vielen Behördengängen könnten E-Government-Angebote eine wesentliche Erleichterung bedeuten.

Vor allem Personen in besonderen Lebenslagen sind auf engeren Kontakt mit den Behörden angewiesen. Sowohl allein Erziehende als auch Arbeitslose suchen aus nahe liegenden Gründen besonders häufig die Behörden auf: Während nur 4% aller Personen insgesamt mehr als zehn Mal pro Jahr zu einer Behörde gehen, gilt dies für 10% der allein Erziehenden und sogar für 20% der Arbeitslosen. Personen im Ruhestand hingegen haben seltener als die Gesamtbevölkerung Anlass für einen Gang ins Amt, ebenso wie Hausfrauen oder -männer.

### Interesse an elektronischen Behördengängen in der Bevölkerung

Bietet das Internet im Verständnis der Bevölkerung eine Alternative zum persönlichen Besuch? Knapp jede/r Zehnte hat schon einmal einen Behörden-„Gang“ über das Inter-

net durchgeführt, bei einem weiteren Viertel der Bevölkerung ab 15 Jahren bestand daran generell Interesse (siehe Schaubild 4). Dabei zeigt sich ein enger Zusammenhang mit der Häufigkeit der Behördenbesuche: Mit steigender Zahl der Behördengänge nimmt der Anteil der Personen zu, die zumindest einen Teil davon auch über das Internet erledigen. Steht seltener als ein Mal pro Jahr ein Gang zu einer öffentlichen Einrichtung auf der Tagesordnung, liegt der Anteil der E-Government-Nutzer/-innen lediglich bei 5%; von den Personen, die häufiger als fünf Mal jährlich ein Amt aufsuchen, nutzen dagegen 16% die Möglichkeit, diese Besuche online zu erledigen. Insbesondere allein Erziehende, aber auch Familien mit Kind(ern) sind – wenngleich sie die derzeitigen Angebote noch nicht häufiger nutzen als andere Personengruppen – überdurchschnittlich stark am E-Government interessiert.

Die Offenheit für die Möglichkeiten des E-Government ist eng an die Nutzung des Internets gekoppelt: Für Personen, die das Internet nicht oder nur selten genutzt haben (letztmalig vor dem Berichtsquartal), sind Online-Behördengänge kaum attraktiv (siehe Schaubild 4). Nur 6% bekunden daran Interesse. Ein anderes Bild ergibt sich, wenn Personen das Internet auch für andere Zwecke nutzen: In dieser Gruppe ist sowohl das generelle Interesse (39%) als auch die tatsächliche Nutzung (16%) wesentlich weiter verbreitet. Allerdings bekundet mit 45% auch ein beachtlicher Teil dieser Internetnutzenden Desinteresse an „elektronischen Behördenbesuchen“.

Nicht alle potenziellen Angebote treffen dabei auf gleich starke Resonanz. Welche Akzente setzen jene 34% der Bevölkerung, die Online-Behördengänge bereits nutzen oder dies zumindest in Erwägung ziehen? An welchen Dienstleistungsangeboten besteht Interesse und welche werden im Einzelnen genutzt?

Insbesondere bei Meldeangelegenheiten, aber auch bei Diensten, die das Kraftfahrzeugwesen betreffen, besteht das größte Interesse an Angeboten über das Internet (siehe Schaubild 5). Zugleich ist jedoch der Anteil derer, die diese Dienste bereits online nutzen, relativ klein. Die elektronische Arbeitsvermittlung sowie die Online-Steuererklärung werden – neben Information und Beratung – bereits von einem deutlich höheren Anteil genutzt.

Das Interesse an bestimmten Behördendienstleistungen als Online-Angebot ist in verschiedenen Bevölkerungsgruppen unterschiedlich stark. Beispielsweise ist die Inanspruchnahme staatlicher Leistungen über das Internet für einen überdurchschnittlich hohen Anteil der allein Erziehenden (64%) und der Paare mit Kind(ern) (62%), aber auch der Arbeitslosen und Studierenden (je 67%) interessant. Dieselben Personengruppen haben auch überdurchschnittlich starkes Interesse an einer Arbeitsvermittlung über das Internet. An der Abwicklung von Kfz-Angelegenheiten melden vor allem Berufstätige Bedarf an (85%).

### Hauptvorteile von Online-Behördengängen

Bei der Überlegung, Behördengänge online abzuwickeln, stehen vor allem Zeitgründe im Vordergrund: Jeweils über 90% der Personen, die an Online-Angeboten der öffentli-

Schaubild 4

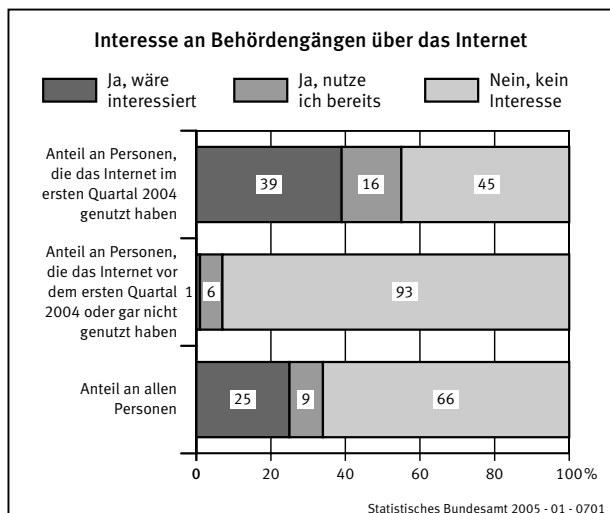
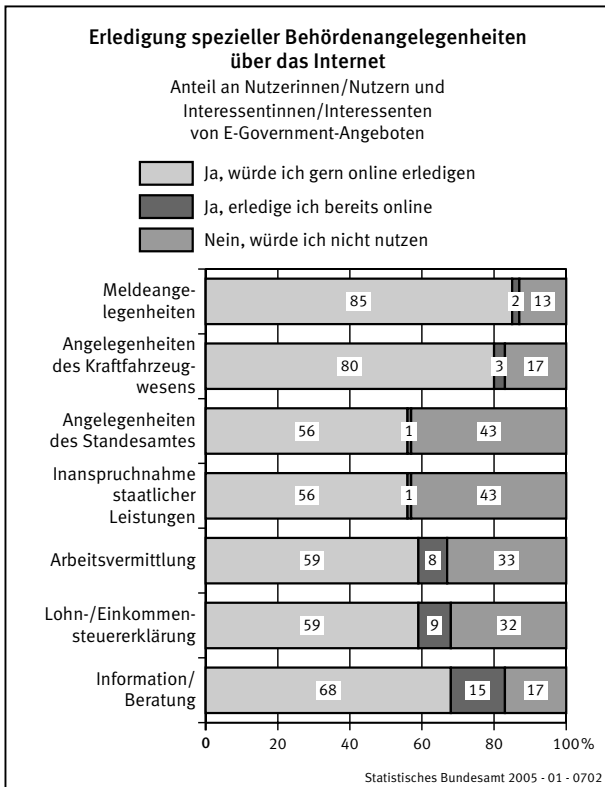
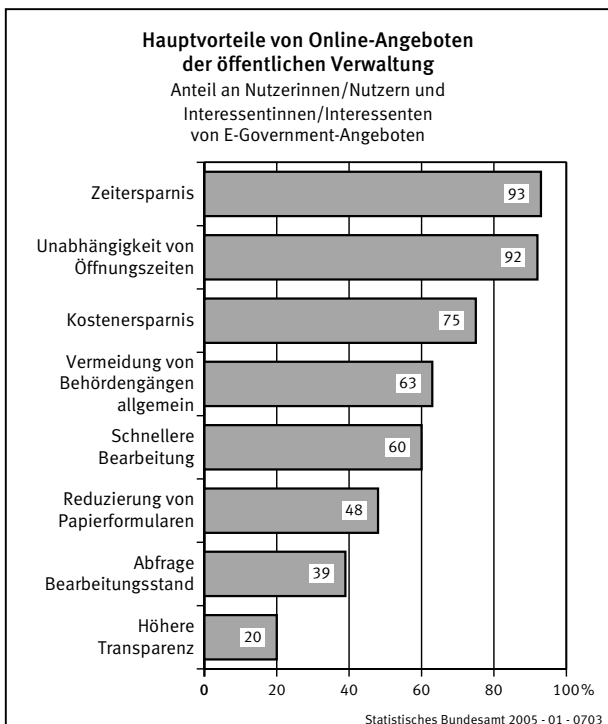


Schaubild 5



chen Verwaltung interessiert sind bzw. diese derzeit schon nutzen, sehen die Hauptvorteile in der Zeitersparnis und der Unabhängigkeit von Öffnungszeiten (siehe Schaubild 6), gefolgt von Kostenvorteilen. Der Aspekt „höhere Transparenz“ – ein wichtiges Anliegen der Bundesregierung im

Schaubild 6



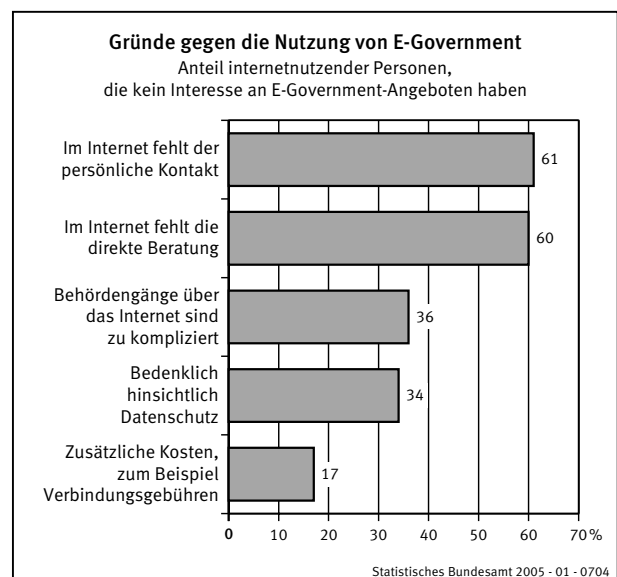
Zusammenhang mit der beabsichtigten Entbürokratisierung von Verwaltungsvorgängen – scheint dagegen für die Kundinnen und Kunden der öffentlichen Verwaltung kein zentrales Thema darzustellen.

**Gründe gegen die Nutzung von E-Government**

Trotz der politischen Relevanz der Verbreitung des Online-Angebots von Behördendienstleistungen besteht offenbar nicht bei allen Personen entsprechender Bedarf: Wie im Vorangegangenen dargestellt, haben 66% der Bevölkerung E-Government-Angebote bisher weder genutzt noch haben sie Interesse daran. Dabei können die Gründe, die gegen die Inanspruchnahme sprechen, sehr unterschiedlich ausfallen.

Zum einen spielen die technischen Gegebenheiten eine Rolle: 59% der am E-Government desinteressierten Personen sind allein deshalb von der Nachfrage nach elektronischen Behördengängen „ausgeschlossen“, weil sie kein Internet nutzen. Mit 41% ist jedoch auch der Anteil derer beachtlich, die zwar das Internet für andere Zwecke, nicht jedoch für das E-Government nutzen. Für diese Internetnutzenden ohne Interesse am E-Government spielen Kostengründe kaum eine Rolle: Nur 17% geben dies als Motiv gegen die Nutzung von E-Government an (siehe Schaubild 7). Vielmehr steht für Internetnutzende bei der Ablehnung elektronischer Behördendienstleistungen der Wunsch nach Beratung und persönlichem Kontakt im Vordergrund. Diese Überlegungen sind weiter verbreitet als Befürchtungen hinsichtlich des Datenschutzes oder generelle Probleme beim Verständnis von E-Government-Angeboten. Dennoch fallen auch diese Erwägungen bei jeweils einem Drittel dieser Internetnutzenden ins Gewicht.

Schaubild 7



Im Vergleich mit den zuvor dargestellten Vorteilen von Online-Angeboten der öffentlichen Verwaltung zeichnet sich damit ab, dass die Inanspruchnahme des Angebots von Behördendiensten über das Internet vor allem im Spannungsfeld zwischen gewünschter zeitlicher Flexibilität und



dem gleichzeitigen Wunsch nach persönlicher Beratung steht.

#### 4.2 Suche nach Informationen und Nutzung von Online-Services

E-Government wird somit trotz der zunehmenden Nutzung in der Bevölkerung bisher verhalten aufgenommen. Zwar nutzt etwa die Hälfte der Onliner entsprechende Angebote – allerdings ist der Behördenkontakt bei weitem nicht der am häufigsten genannte Anlass für den Gang ins Internet. Vielmehr gilt das stärkste Interesse bei der Internetnutzung nach wie vor der Informationssuche und der Nutzung von Serviceangeboten: Neun von zehn Onlinern gingen 2004 zu diesem Zweck ins Internet, das entspricht mehr als 38 Mill. Personen ab 10 Jahren.

Die Suche nach Informationen über Produkte bzw. Dienstleistungen im engeren Sinne steht 2004 dabei unverändert im Vordergrund (siehe Schaubild 8). 82% aller internetnutzenden Personen nutzten das Internet zu diesem Zweck. Fast die Hälfte (48%) nahm Reisedienstleistungen in Anspruch, etwa um allgemein Informationen über Reisen einzuholen sowie für die Buchung von Unterkünften oder Fahrkarten. Im Vergleich zum Vorjahr (36%) zeigen sich hier die stärksten Zunahmen, während andere Aktivitäten im Bereich Informationssuche weitgehend unverändert blieben.

Schaubild 8



Andere Aktivitäten folgten mit deutlichem Abstand. Sei es das Abspielen und/oder Herunterladen von Spielen oder Musik, das Lesen von Zeitungen oder Magazinen oder auch die Arbeitssuche – jeweils zwischen einem Fünftel und einem Viertel der Internetnutzenden nahm diese Zwecke zum Anlass, privat online zu gehen. Der Zugang zu Radio bzw. Fernsehen über das Internet stieß lediglich bei 13% auf Interesse – allerdings handelt es sich um ein wachsen-

des Feld: Seit 2002 (7%) hat sich der Anteil dieser Nutzerinnen und Nutzer beinahe verdoppelt.

Von verschiedenen Nutzerinnen und Nutzern werden dabei durchaus unterschiedliche Akzente gesetzt. Beispielsweise wird die Suche nach Informationen über Waren und Dienstleistungen wie auch die Nutzung von Reisedienstleistungen häufiger von Personen in mittleren und höheren Altersgruppen als Zweck des Internetbesuchs genannt – also von Personen ab 25 Jahren, die mehrheitlich entweder im Berufsleben stehen oder bereits im Ruhestand sind. Die Möglichkeit, Musik und/oder Spiele aus dem World Wide Web herunterzuladen, aber auch der Zugang zu Internetradio oder -fernsehen wird hingegen überdurchschnittlich von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Alter bis unter 25 Jahren wahrgenommen. Beide Aktivitäten, wie auch das Lesen von Internetzeitungen/-magazinen, bieten dabei insgesamt häufiger für Männer als für Frauen einen Anlass zu „surfen“.

Arbeitssuche und das Versenden von Bewerbungen mit Hilfe des Internets findet eher im mittleren Alter statt. Vor allem erwerbslose Personen nutzten diese Möglichkeiten (74% von den erwerbslosen Internetnutzenden). Der höhere Anteil Arbeitsloser in den neuen Bundesländern erklärt, dass die Arbeitssuche von Internetnutzenden in den neuen Ländern und Berlin-Ost weitaus häufiger als Grund für den Gang ins Internet angegeben wird (29% gegenüber 19% in den alten Bundesländern), während die meisten anderen Aktivitäten häufiger von Internetnutzenden im früheren Bundesgebiet genannt werden.

#### 4.3 Kommunikation über das Internet

Die Nutzung des Internets für private Kommunikationszwecke erfreut sich fast ebenso großer Beliebtheit wie die Informationssuche. Insbesondere das Senden und Empfangen von E-Mails ist fester Bestandteil des Online-Alltags: 80% der Internetnutzenden bedienen sich dieser Möglichkeit des elektronischen Austausches mit anderen. Vor allem aber das Chatten oder der Besuch von Informationsforen werden immer häufiger genutzt: 32% der Internetnutzenden gingen 2004 für diesen Zweck online; 2003 waren es noch 26%. Telefonieren oder die Durchführung von Videokonferenzen über das Internet finden hingegen noch wenig Anhänger/-innen.

Während der Austausch von E-Mails über alle Altersgruppen hinweg ein gängiges Kommunikationsmittel ist, ist der Chat oder der Besuch von Foren im Internet ein „junges“ Phänomen: Mit 56% nutzt über die Hälfte der Jugendlichen und jungen Erwachsenen unter 25 Jahren das World Wide Web für diesen Zweck. Bei den 25- bis 54-Jährigen sind es dagegen nur 24%, bei den über 54-Jährigen lediglich 15%.

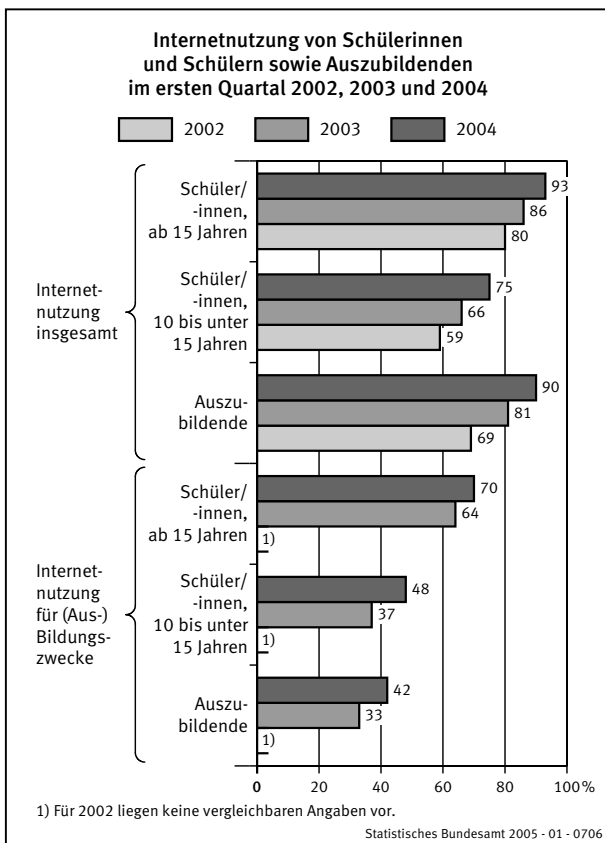
#### 4.4 Bildung über das Internet

Ein weiterer zentraler Aspekt des Aktionsprogramms „Informationsgesellschaft Deutschland 2006“ der Bundesregierung – neben dem Ausbau von E-Government-Angeboten – ist der Einsatz von Informationstechnologien im Bereich der Bildung. Auf alle Internetnutzenden ab 10 Jahren bezogen,

nutzt knapp die Hälfte die Möglichkeit, sich über das Internet (weiter) zu bilden. Damit wird dieser Bereich als einziger der fünf übergeordneten Schwerpunkte (siehe Schaubild 3) noch etwas seltener genutzt als das E-Government. Dabei ist jedoch zu beachten, dass es sich hierbei um sehr spezifische Internetangebote handelt, die lediglich von bestimmten Personengruppen ausgiebig genutzt werden, vorrangig von jüngeren, die (noch) in der Ausbildungsphase stehen.

Studierende an Hochschulen und Fachhochschulen haben den Nutzen des Internets schon seit längerem erkannt: Nahezu alle Personen in dieser Gruppe (99%) gingen 2004 online; ein beinahe ebenso hoher Anteil (96%) setzte das Internet auch für Zwecke der Hochschulausbildung ein. Dabei liegen die entsprechenden Werte im Zeitvergleich seit 2002 fast unverändert hoch, im Studium ist das Internet also inzwischen zum alltäglichen Hilfsmittel avanciert. Demgegenüber ist die Nutzung des Internets durch Schüler/-innen und Auszubildende in den letzten Jahren stark angestiegen (siehe Schaubild 9).

Schaubild 9



Schüler/-innen ab 15 Jahren und auch Auszubildende waren 2004 zu 93 bzw. 90% online. Das „Schlusslicht“ bilden die Schüler/-innen im Alter von 10 bis unter 15 Jahren, aber auch in dieser Gruppe sind immerhin drei Viertel im Internet gewesen. Insbesondere bei den Auszubildenden und bei den jüngeren Schüler/-innen hat der Anteil der Internetnutzenden verglichen mit dem in der Bevölkerung ab 10 Jahren seit 2002 überdurchschnittlich zugelegt.

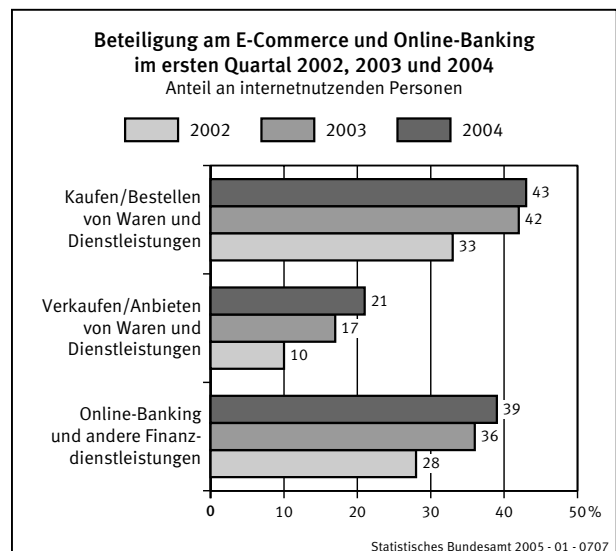
Von den Schülerinnen und Schülern sowie Auszubildenden wird das Internet nicht nur zur Informationssuche und für Kommunikationszwecke, sondern in durchaus beachtlichem Umfang – und in deutlich zunehmendem Maße – privat für (Aus-)Bildungszwecke eingesetzt. Am häufigsten von den älteren Schülerinnen und Schülern (70%), aber immerhin auch noch von fast der Hälfte der jüngeren (48%). Der Anteil der Auszubildenden, die für Ausbildungszwecke privat online gehen, erreichte 42%. 29% der jüngeren und 55% der älteren Schüler/-innen berichteten, am Ausbildungsort, also in der Schule, online gewesen zu sein; unter den Auszubildenden traf dies auf 42% zu. Bei den Studierenden stellt sich das Bild positiver dar: 78% gingen in der Hochschule ins World Wide Web.

Auch für die Weiterbildung bietet sich das Internet an: Ein Fünftel der Internetnutzenden (20%) ging privat im Zusammenhang mit der beruflichen Weiterbildung online, 35% nutzten das Internet für private Weiterbildungszwecke. Die Nutzung für private Weiterbildungszwecke nahm gegenüber 2003 (24%) erheblich zu. Der Einsatz für die Weiterbildung ist stark vom Bildungshintergrund bestimmt: Personen mit Haupt- bzw. Volksschulabschluss nutzten das Internet erheblich seltener für die Weiterbildung aus beruflichem oder privatem Interesse (14 bzw. 22%), als dies beispielsweise bei (Fach-)Hochschulabsolventen/-absolventinnen der Fall war (34 bzw. 47% der Internetnutzenden).

#### 4.5 E-Commerce und Online-Banking

Die Beteiligung der Internetnutzenden am E-Commerce und Online-Banking hat – wie in Schaubild 3 gezeigt wurde – seit 2002 insgesamt deutlich zugelegt. Die am häufigsten genannte Aktivität in diesem Bereich ist das Kaufen oder Bestellen von Waren und Dienstleistungen über das Internet, das auch die Nutzung von elektronischen Marktplätzen und Internetauktionen einschließt. 43% der Onliner nutzten 2004 diese Möglichkeit (siehe Schaubild 10). Im europäischen Vergleich rangiert Deutschland – hier bezogen auf die Bevölkerung und nicht nur auf die Internetnutzenden – bei den Internetkäufen auf einem der führenden Plätze.

Schaubild 10



Unter der Bevölkerung im Alter von 16 bis 74 Jahren lag der Anteil der Internetkäufer/-innen im ersten Quartal 2004 in Deutschland bei 29% und damit deutlich über dem Durchschnitt in der Europäischen Union (EU-15) mit 21%.

Beim Online-Einkauf ist 2004 zwar ein starker Anstieg des Anteils der Beteiligten gegenüber 2002 (33%) festzustellen, gegenüber 2003 (42%) ist aber kaum mehr eine Steigerung zu verzeichnen. Dies steht nicht im Widerspruch zur allgemeinen Zunahme des E-Commerce. Da immer mehr Menschen das Internet nutzen, steigt bei einem gleich bleibendem Anteil an den Internetnutzenden auch die absolute Zahl derjenigen, die sich am E-Commerce beteiligen. Ferner bleibt der Umfang der elektronischen Käufe einer Person bei der Untersuchung der Beteiligung unberücksichtigt.

Am Verkaufen und Anbieten von Produkten beteiligten sich nur 21% der Internetnutzenden. Intensiver wurden Online-Banking und andere Finanzdienstleistungen in Anspruch genommen (39%), wobei andere Finanzdienstleistungen lediglich von 6% der Internetnutzenden genannt wurden. Im Zeitvergleich hat seit 2002 das Verkaufen von Waren über das Internet (von 10 auf 21%), aber auch das Online-Banking (von 28 auf 39%) etwas stärker zugenommen als das Kaufen bzw. Bestellen von Waren.

Am stärksten engagierten sich im gesamten Bereich E-Commerce/Online-Banking die mittleren Jahrgänge zwischen 25 und 54 Jahren, die vergleichsweise häufiger im Erwerbsleben stehen. Nach wie vor tätigen Internetnutzende im früheren Bundesgebiet häufiger Einkäufe online, als dies in den neuen Ländern der Fall ist (45 gegenüber 36%). Besonders fällt jedoch auf, dass Männer in allen Einzelaspekten des Ein- und Verkaufs über das Internet stärker vertreten sind als Frauen.

Der Einkauf über das Internet ist der wichtigste Teilbereich des E-Commerce. Welche Produkte bestellen Personen, die sich am Internet-Shopping beteiligen? Grundsätzlich gibt es beachtliche Unterschiede in der Bestellhäufigkeit einzelner Produktgruppen. Den Spitzenplatz nahmen mit 42% Bücher und Zeitschriften ein. An zweiter Stelle rangierten mit 36% Bekleidung bzw. Sportartikel, im Gegensatz zu Büchern/Zeitschriften eher klassische Versandhandelsprodukte. Auch die Bestellung von Videofilmen und Musik-CDs war bei den Internetkäufern und -käuferinnen beliebt (23%). Während 48% der Internetnutzenden 2004 allgemein Reiseleistungen in Anspruch nahmen, also beispielsweise auch Informationen über Reisen einholten (siehe Schaubild 8), haben nur 17% der kleineren Gruppe der Internetkäufer/-innen Reisen, Tickets oder Unterkünfte tatsächlich im Internet gebucht. Im Vergleich zu anderen Produkten spielten der Kauf von Lebensmitteln, Finanzdienstleistungen, Medikamenten oder die Beteiligung an Lotterien und Wetten nach wie vor keine nennenswerte Rolle.

Bei den Produkten zeigen sich vor allem unterschiedliche Präferenzen bei Männern und Frauen. Während von den im Internet kaufenden Frauen jeweils 45% Bücher/Zeitschriften bzw. Kleidung/Sportartikel bestellt hatten, taten dies nur 40 bzw. 28% der Männer. Software (22%), Hardware (20%) und Elektronikartikel (24%) wurden hingegen erheblich häufiger von Männern nachgefragt (Frauen: Software 8%, Hardware 4% bzw. Elektronikartikel 11%).

### 4.5.1 Gründe gegen den Interneteinkauf

Nicht alle Onliner nutzten das Netz für den Einkauf. Von den Personen, die zwar im ersten Quartal 2004 das Internet nutzten, sich aber (bisher) nicht am Interneteinkauf beteiligten, wurden unterschiedliche Gründe genannt. Mit 66% gab eine große Mehrheit an, „keinen Bedarf“ dafür zu haben. Für 48% fehlte die persönliche Beratung im Geschäft und die Möglichkeit, Produkte selbst in Augenschein nehmen zu können. Fehlendes Vertrauen zu den Internethandelsunternehmen, etwa hinsichtlich Reklamation oder Garantie (28%), oder in die korrekte Lieferung oder Rücksendung der Waren (21%) wurden in merklicher Größenordnung angeführt. 19% mochten aus Gewohnheit nicht auf den Einkauf im herkömmlichen Einzelhandel verzichten.

Die vorgenannten Gründe könnten ebenso konventionelle Käufe im Versandhandel betreffen; andere Vorbehalte richteten sich hingegen spezifisch gegen das Internet. Jeweils rund ein Viertel der Internetnutzenden führte Zweifel an der Sicherheit bei der Weitergabe von Kreditkarteninformationen oder hinsichtlich des Datenschutzes als Grund für den Verzicht auf Online-Käufe an (29 bzw. 24%). Andere Bedenken, wie etwa ein eingeschränktes oder zu teures Warenangebot im Internet, zu lange Lieferzeiten im Vergleich zum herkömmlichen Gang ins Geschäft oder auch Probleme, die bestellten Produkte zu Hause zu empfangen, spielten hingegen kaum eine Rolle.

## 5 Ausblick

Die Pilotstudien zur Nutzung von Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT) in privaten Haushalten wurden 2004 – wie ihre Vorläufer für die Jahre 2002 und 2003 – vom Statistischen Bundesamt in Zusammenarbeit mit den Statistischen Landesämtern und mit Unterstützung des Statistischen Amtes der Europäischen Gemeinschaften (Eurostat) durchgeführt. Das Europäische Statistische System begleitet mit der Bereitstellung einschlägiger Daten die politische Zielsetzung der Förderung von IKT in Europa und in Deutschland.

Auf europäischer Ebene hat die Bereitstellung von Indikatoren zur IKT hohe Bedeutung. Daher wurde auf europäischer Ebene eine Verordnung verabschiedet, die die Lieferung entsprechender Informationen durch alle Mitgliedsländer ab 2006 vorschreibt. Für 2005 sind weitere Pilotstudien angelaufen, die – neben der Untersuchung neuer Module (z. B. zu den Fähigkeiten im Umgang mit IKT) – auch die Kontinuität jährlicher Ergebnisse sichern.

Die Bedeutung, die dem Ausbau des E-Government-Angebots nicht nur auf nationaler, sondern auch auf europäischer Ebene beigemessen wird, hat dazu geführt, dass der deutschen IKT-Erhebung 2004 gleichsam Vorreiterfunktion zukommt. Für die Erhebung 2006 wird ein umfangreicher Fragenkomplex in das Erhebungsinstrument aufgenommen, der das deutsche E-Government-Modul mit entsprechenden Modifikationen für die europaweit harmonisierte Erhebung adaptiert. [uu](#)