



universität
wien

Magisterarbeit

Titel der Magisterarbeit

„E-Government & E-Democracy aus
Nutzerperspektive. Eine qualitative Nutzungsstudie“

Verfasserin

Melanie Galler, Bakk. phil.

angestrebter akademischer Grad

Magistra der Philosophie (Mag. phil.)

Wien, im Oktober 2008

Studienkennzahl lt. Studienblatt
Studienrichtung lt. Studienblatt
Betreuerin

A 066 841
Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
PD Mag. Dr. Gerit Götzenbrucker

Inhaltsverzeichnis

1	DANKSAGUNG.....	1
2	VORWORT	2
A)	THEORIE.....	6
3	E-GOVERNMENT: BEGRIFFSBESTIMMUNG	6
3.1	DEFINITION	7
3.2	WAS BEINHALTET E-GOVERNMENT?	11
3.3	MEHRWERT DURCH E-GOVERNMENT (E-BENEFIT).....	15
4	E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH (UND EUROPA)	20
4.1	E-GOVERNMENT-ANGEBOTE IN ÖSTERREICH UND EUROPA	20
4.2	EXKURS: DIE I2010 INITIATIVE DER EUROPÄISCHEN UNION	24
4.3	NUTZUNG VON E-GOVERNMENT IN ÖSTERREICH UND EUROPA	25
5	E-DEMOCRACY: BEGRIFFSBESTIMMUNG.....	34
5.1	E-PARTICIPATION	36
5.2	E-VOTING	38
6	E-DEMOCRACY IN ÖSTERREICH.....	41
7	THEORETISCHE VERORTUNG.....	52
7.1	THEORIE DER RATIONALEN MEDIENWAHL	53
7.1.1	<i>Social Presence Theory</i>	53
7.1.2	<i>Media Richness Theory</i>	54
7.2	MEDIA SYNCHRONICITY THEORIE.....	56
7.3	REDUCED SOCIAL CUES APPROACH.....	59
7.4	USES AND GRATIFICATION APPROACH	62
B)	EMPIRIE.....	66
8	METHODENDESIGN.....	66
8.1	DIE QUALITATIVE BEFRAGUNG	66
8.2	DIE QUALITATIVE INHALTSANALYSE	69
8.3	EXKURS: GÜTEKRITERIEN FÜR QUALITATIVE FORSCHUNG	71
8.4	METHODENWAHL, PRE-TEST & ECKDATEN DER STUDIE	73
9	THESEN	75
9.1	THESEN ZU E-GOVERNMENT.....	75
9.2	THESEN ZU E-DEMOCRACY.....	76

10	AUSWERTUNG	76
10.1	ECKDATEN DER TEILNEHMERINNEN	76
10.2	DARSTELLUNG DER ZENTRALEN ERGEBNISSE & INTERPRETATION	80
10.2.1	<i>Erledigung von Behördenwegen: Online, persönlich, per Post oder per Telefon & Fax?</i> 80	
10.2.2	<i>Vorteile von E-Government-Angeboten.....</i>	82
10.2.3	<i>Beamtenkontakt</i>	83
10.2.4	<i>Nachteile von E-Government.....</i>	84
10.2.5	<i>Beurteilung von E-Government</i>	85
10.2.6	<i>Beurteilung einer Website</i>	86
10.2.7	<i>Häufigkeit der Funktionsnützung</i>	87
10.2.8	<i>Durchführung einer kompletten Transaktion.....</i>	88
10.2.9	<i>Wünsche für den idealen Bürgerservice</i>	88
10.2.10	<i>Kompetenzkluft</i>	89
10.2.11	<i>Beteiligung an einer Wahl: Vor Ort oder online?</i>	90
10.2.12	<i>Wahlbeteiligung & Bürgerbeteiligung.....</i>	91
10.2.13	<i>Endgeräte</i>	94
10.2.14	<i>Vorteile von E-Democracy</i>	96
10.2.15	<i>Nachteile von E-Democracy.....</i>	97
10.2.16	<i>Meinung zu E-Government.....</i>	98
10.2.17	<i>Zukünftige Entwicklung</i>	98
10.3	ÜBERPRÜFUNG DER THESEN	99
11	ZUSAMMENFASSUNG	103
12	ABBILDUNGSVERZEICHNIS	107
13	LITERATURVERZEICHNIS.....	108
C)	ANHANG	117
13.1	CODEBUCH.....	118
13.2	NAMENSLISTE	143
13.3	LEBENS LAUF	144
13.4	ABSTRACT DEUTSCH	145

1 Danksagung

Ich danke in erster Linie meiner Mutter und meinen beiden Schwestern für die Unterstützung in jeglicher Hinsicht während der Bearbeitungszeit dieser Diplomarbeit.

Außerdem gilt mein Dank den Teilnehmern und Teilnehmerinnen dieser Studie, die sich sofort bereit erklärt haben mir Rede und Antwort zu stehen.

2 Vorwort

„Fast jeder Bereich des Alltags ist heute von Entwicklungen beeinflusst, die auf neuen Technologien, der Vernetzung von Informationen (...) oder dem gesteigerten Mobilitäts- und Informationsbedürfnis der Bürgerinnen und Bürger beruhen.“¹

Ich beschäftige mich in meiner Forschungsarbeit mit einem Teilbereich des Alltags zwischen Politik, Administration und BürgerInnen, dem sogenannten E-Government; sowie mit E-Democracy, einer Möglichkeit BürgerInnen am politischen Entscheidungsprozess teilhaben zu lassen.

E-Government

Electronic Government ist am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft der Universität Wien ein noch recht unbehandeltes Thema. Die Erforschung dieses Gebietes ist insofern sehr interessant, als das die Einführung des Internets in die Verwaltung das große Potential hat bestehende Strukturen zu verändern und das Verhältnis von Bürger bzw. Bürgerin und Politik grundlegend zu verändern.

Österreich liegt einerseits in Benchmark-Rankings im Europavergleich seit mehreren Jahren im Spitzenfeld in Bezug auf seine Fortschritte, die es im Ausbau der E-Government-Angebote leistet. Andererseits scheint die Kenntnis der E-Government-Services, sowie deren Potentiale in der österreichischen Bevölkerung bisher wenig verbreitet zu sein.² Hier drängt sich die Frage auf,

¹ Rupp/Trainer, 2007, S. 9

² Vgl. Fessel GfK, 2006 – Rund 60% der befragten Personen hatten von E-Government noch nicht gehört oder wussten nicht genau was E-Government ist. Nur 4% der Befragten verfügte bereits über eine Bürgerkarte, 46% nannten den fehlenden Bedarf und 37% die mangelnde Information über die Nutzungsmöglichkeiten als Ablehnungsgrund.

wie E-Government von den Bürgerinnen und Bürgern gesehen und beurteilt wird. Der Fokus dieser Arbeit liegt deshalb auf der Perspektive der NutzerInnen von E-Government und ihren Nutzungs- bzw. Ablehnungsmotiven.

E-Democracy

Die Möglichkeit Wahlen in Zukunft online durchzuführen stieß aus Sicht von Datenschutzexperten, aufgrund des unzureichend ausgebauten Datenschutzes bisher auf Ablehnung.

Einen aktuellen Anlass zur Diskussion über E-Democracy bietet die Absage zu E-Voting bei den kommenden Wahlen der österreichischen Hochschülerschaft im Frühling 2009. Aus Sicht der ÖH gäbe es technische und rechtliche Bedenken, die sie zur Ablehnung des, vom Bildungsministerium vorgelegten, Entwurfs zur Änderung der Hochschülerinnen- und Hochschülerschafts-Wahlordnung bewogen haben.³ E-Democracy ist, wenn bis jetzt auch noch kaum angewandt, ein viel diskutiertes und wenig erforschtes Gebiet.

Diese Arbeit bietet, abgesehen von der Motivation der Bevölkerung E-Government zu nutzen, darüber einen Einblick, wie die Haltung der WählerInnen zu Online-Wahlen und –Abstimmungen ist und welche Vor- und Nachteile sie in E-Voting & E-Participation sehen.

Bisherige Erhebungen konzentrierten sich meist auf die Erhebung der Frage ob diverse Services genutzt werden, aus welchen Gründen E-Government und E-Democracy jedoch genutzt werden und wo noch Bedenken vorherrschen, wurde bisher kaum thematisiert. Lee-Kelley und Ailsa Kolsaker der britischen University of Surrey fassen 2007 im Zuge der 6. internationalen E-Government-Konferenz in Regensburg, den Forschungsstand zusammen:

„Despite growing research interest in e-government, there is still only limited understanding of the fundamental drivers for e-government usage. (...) Much has been written about the ‘what’ and ‘how’ of e-government and e-governance but so far there has been scant interest in the ‘why’ from the users’ perspective.”⁴

³ Vgl. Kein E-Voting bei ÖH-Wahlen (Unihelp.cc, 28.07.2008, siehe Anhang)

⁴ Lee-Kelley/Kolsaker, 2007, S. 259

Die Ergebnisse dieser Arbeit könnten für die österreichische Verwaltung von Interesse sein, da die Erhebung von Nutzungs- und Ablehnungsmotiven der Userinnen und User Aufschluss darüber geben wird, ob möglicherweise gezielte Kommunikation der Möglichkeit an Behörden elektronisch heranzutreten in Zukunft nötig sein wird, wo bisherige Bedenken Bürgerinnen und Bürger vom Nutzen des bequemen Behördenweges abhalten und wo bereits geschätzte Vorteile dieses Vorgehens ausgebaut werden sollten. Weiters ist die Erforschung des Umgangs mit E-Government und E-Democracy gesamtgesellschaftlich von Interesse, da beide Konzepte als zukunftsweisend eingestuft werden und in Zukunft von erhöhter Bedeutung sein werden.

Das Thema E-Government liegt am Schnittpunkt mehrerer wissenschaftlicher Disziplinen, wie beispielsweise der Kommunikationswissenschaft, der Informatik, der Politikwissenschaft und der Betriebswirtschaftslehre. Während die eben genannten Disziplinen technische, gesamtgesellschaftliche und wirtschaftliche Aspekte von E-Government und E-Democracy abdecken, kann die Kommunikationswissenschaft Aufschluss über den individuellen Umgang der Bevölkerung mit dem Internet als Massenmedium liefern und zukünftige Nutzungspotentiale von Anwendungen wie E-Government und E-Democracy ergründen. Diese Erkenntnisse können die Grundlage bilden, um Services zu verbessern und Bedenken auszuräumen, ebenso um durch gezielte Öffentlichkeitsarbeit den Bekanntheitsgrad und die Vorzüge dieser beiden Anwendungen (an-) zu heben.

Die vorliegende Arbeit kann nur einen Ausschnitt zur Erforschung des Themenkomplexes E-Government und E-Voting leisten, es soll dennoch versucht werden gegenwärtige Zusammenhänge und Zukunftsperspektiven dieses Forschungsgebietes aufzuzeigen.

Anmerkungen

In der aktuellen Literatur finden sich unterschiedliche Schreibweisen des Begriffes „E-Government“.⁵ Ich habe mich für die Schreibweise „E-Government“ sowie „Electronic Government“ entschieden, diese können aber beliebig durch andere Schreibweisen ersetzt werden. Weiters soll der Begriff „E-Participation“ benützt werden, in der Fachliteratur ist aber auch die deutsche Bezeichnung „E-Partizipation“ zu finden. Ebenso existieren für elektronische Demokratie verschiedene Bezeichnungen, es soll der Begriff „E-Democracy“ verwendet werden.

An der jeweiligen Außenseite der Seite befinden sich Randbemerkungen, die den Inhalt des Absatzes kurz zusammenfassen, um die Orientierung und schnelles Querlesen zu ermöglichen.

Diese Magisterarbeit ist weiters geschlechtersensibel formuliert, um männliche und weibliche Lesende gleichermaßen anzusprechen.

Wien, im Oktober 2008

⁵ Zum Beispiel „e-Government“, „eGovernment“, etc.

A) THEORIE

Im folgenden ersten Abschnitt der Arbeit werden die theoretischen Grundlagen (→ siehe Kapitel 7) vorgestellt, sowie die zentralen Begriffe „E-Government“ (→ siehe Kapitel 3) und „E-Democracy“ (→ siehe Kapitel 5) definiert und der aktuelle Forschungsstand präsentiert.

3 E-Government: Begriffsbestimmung

Mit dem Aufkommen der computervermittelten Kommunikation wurde dem Internet das Potential zugeschrieben, die Politik und deren Kommunikation grundlegend verändern zu können. Hoffnungen stützten sich einerseits auf die veränderte politische Kommunikation wie politische Public Relations und Online-Journalismus und andererseits auf die Möglichkeit das Interaktionspotential stärker ausschöpfen zu können. Das Internet sollte neue und direktere Kommunikation zwischen der Verwaltung und den Bürgern sowie den Unternehmen ermöglichen.⁶

Olaf Winkel unterscheidet drei Sichtweisen auf das Potential des Internets. Die Netzpessimisten kritisieren vor allem den sogenannten Digital Divide und sehen in der Nutzung des Internets keine partizipatorischen Potentiale. Die Netzneutralisten sehen das Internet als Medium mit Vor- und Nachteilen, welches der politischen Kommunikation sowohl Chancen als auch Risiken bietet. Während hingegen die Netzooptimisten die Vorteile des Internets unterstreichen und das interaktive Potential hervorheben. Sie glauben, dass sich die politische Informiertheit der Wählerinnen und Wähler steigert und der politische Diskurs der Entscheidungsfindung an Qualität gewinnt.⁷

Winkel: Netzpessimisten, Netzneutralisten, Netzooptimisten

⁶ Vgl. Beck, 2006, S. 204

⁷ Vgl. Winkel, 2001, S. 145

„Es wird hervorgehoben, dass die Netzwerkkommunikation grundsätzlich einen komfortablen, ungefilterten, kostengünstigen und universellen Zugang zu politischen Informationen und Prozessen ermöglicht, und dass sie der politischen Einwegkommunikation der Massenmedien eine Zweiwegkommunikation entgegensetzt.“⁸

Jene Forscher sind es damit auch, die an der theoretischen Ausarbeitung und praktischen Umsetzung von E-Government und E-Democracy arbeiten.

Allerdings muss hier festgehalten werden, dass die Annahme, dass das Internet die Mobilisierung signifikant steigern wird und die politische Partizipation von der Einführung des Internets abhängig ist, eine technikdeterministische ist, die soziale und politische Schwierigkeiten auf medientechnische reduziert.⁹

3.1 Definition

Die Begrifflichkeiten „E-Government“ und „E-Democracy“ sind bislang nicht eindeutig definiert. Dieses Kapitel reflektiert die bisherige Auseinandersetzung mit der Definition der beiden Termini, im Anschluss daran, soll eine Einordnung der Begriffe für diese Arbeit getroffen werden.

„Diese dynamische Begriffsentwicklung, die im technischen Bereich durch Forschung, Entwicklung und entsprechend rascher Vermarktung vorangetrieben wird, kann im selben Bereich dazu führen, dass Begriffe ebenso rasch wieder verschwinden oder durch neue Begriffe ersetzt werden.“¹⁰

Wenngleich das elektronische Verwalten eine neuere Entwicklung darstellt, besteht Einigkeit darüber, dass E-Government kein umkehrbarer Trend ist, sondern zukünftig weiter ausgebaut werden soll.¹¹ Umso wichtiger erscheint es, eine einheitliche Perspektive auf die Definition von E-Government zu haben. Erschwert wird eine einheitliche Sichtweise, da E-Government zahlreiche

⁸ Winkel, 2001, S. 144

⁹ Vgl. Beck, 2006, S. 212

¹⁰ Seböck, 2005, S. 64

¹¹ Vgl. Strategie des Bundes (www.digitales.oesterreich.gv.at)

Teilaspekte aufweist und interdisziplinär ist; E-Government wird beispielsweise von der Kommunikationswissenschaft, den Rechtswissenschaften und der Informatik erfasst.¹² So ist E-Government

„als ‚Ergebnis‘ von Synergien zwischen dem Reformansatz des New Public Management in der öffentlichen Verwaltung und einer raschen Entwicklung der Informationsgesellschaft in Verbindung mit dem ‚technisch Machbaren‘ (...) eine vergleichsweise junge Disziplin, für die sich noch keine eindeutige Abgrenzung bzw. Definition etabliert hat.“¹³

Dennoch sollen an dieser Stelle, die bisher gebräuchlichsten Definitionsentwürfe vorgestellt werden, um E-Government umreißen zu können.

Eine in der Fachliteratur häufig verwendete Begriffserklärung zu E-Government ist die Definition des Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung in Speyer.¹⁴

Speyrer
Definition von E-
Government

Jörn von Lucke und Heinrich Reinermann definieren E-Government folgendermaßen:

„Unter Electronic Government verstehen wir die Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien.“¹⁵

Die Speyrer Definition umfasst: „(...) sowohl die lokale (...) Ebene, die regionale oder Landesebene, die nationale oder Bundesebene sowie die supranationale oder globale Ebene“.¹⁶

Grundlegend für diese Definition, und für diverse andere Definitionen von E-Government, sind einerseits (1) die Beschränkung auf Prozesse des öffentlichen Sektors und (2) der Einsatz von elektronischen Medien zur Umsetzung dieser Aufgaben. Die Speyrer Definition bezeichnet nicht nur das Internet als Einsatzmöglichkeit für E-Government:

¹² Vgl. Prorok/Sallmann, 2002, S. 15

¹³ Prorok/Sallmann, 2002, S. 15

¹⁴ Vgl. Traunmüller/Makolm/Orthofer, 2007

¹⁵ Lucke/Reinermann, 2000, S. 1

¹⁶ Lucke/Reinermann, 2000, S. 1

„Electronic Government nutzt elektronische Medien wie TCP/IP-Netzwerke (Internet, Intranet oder Extranet), andere elektronische Datennetze (zu denken wäre an Online-Dienste, Mehrwertdienste oder interaktive Fernsehdienste), Sprachkommunikationsnetze (über Call Center oder Interactive-Voice-Response-Systeme) oder elektronische Offline-Lösungen (Disketten, DC-ROM oder DVD).“¹⁷

Eine ähnliche Begriffsdefinition von E-Government findet sich auf dem Portal der Europäischen Kommission zum Thema „Europas Informationsgesellschaft“:

“eGovernment is about using the tools and systems made possible by Information and Communication Technologies (ICTs) to provide better public services to citizens and businesses.”¹⁸

Definition der
Europäischen
Kommission

Wie in der Speyrer Definition beinhaltet die Definition der Europäischen Kommission die beiden Komponenten (1) IKT- Medien und (2) die Eingrenzung auf die öffentliche Verwaltung.

Die eben genannten Pfeiler enthält auch die Definition von E-Government des Bundesministeriums für Finanzen:

„E-Government, ein neues Konzept für den Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnik in der öffentlichen Verwaltung, eröffnet neue Zugangswege zwischen Bürger und Verwaltung.“¹⁹

Definition des
Bundesministeriums
für Finanzen

Corradini, Polzonetti und Re formulieren in ihrem Beitrag zu den Eastern European e|Gov Days 2007 ihre Definition von E-Government so:

„all the features of digital services in Public Administrations that influence their capabilities to satisfy declared or implied citizens and firms' needs.“²⁰

Definition nach
Corradini,
Polzonetti und
Re

Arthur Winter definiert E-Government in seinem Beitrag zum E|Gov Day, einer Konferenz zu Neuerungen und Best Practice Beispielen auf dem Sektor des E-Government und der E-Democracy, E-Government so:

Definition nach
Winter (E|Gov
Days 2007)

¹⁷ Lucke/Reinermann, 2000, S. 2

¹⁸ Europe's Information Society – Thematic Portal

¹⁹ Bundesministerium für Finanzen

²⁰ Corradini/Polzonetti/Re, 2007, S. 229

„E-Government means a new organisational form of government which enables an interaction and interrelationship between government and citizens, private companies, clients and public institutions through the use of modern information and communication technologies.“²¹

Wie bereits Winters Begriffserklärung beinhaltet, besteht E-Government einerseits aus Prozessen, die behördenintern (G2G) stattfinden und andererseits aus Prozessen, die sich aus Beziehungen zu anderen Zielgruppen ergeben. Bezugsgruppen für den öffentlichen Sektor sind: die Bevölkerung (C2G und G2C), die Wirtschaft (B2G und G2B) sowie Non-Profit und Non-Government Organisationen (N2G und G2N).²²

Interaktions-
partner
G2G, C2G, B2G
und N2G

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass trotz unterschiedlicher Gewichtungen und Formulierungen der Definitionen ihnen folgende Indikatoren gemeinsam sind:

- Informations- und Kommunikationstechnologien als Mittel
- Öffentliche Verwaltung als Akteur
- BürgerInnen und Wirtschaft als Profiteure

E-Government kann in zwei Perspektiven unterteilt werden. So befasst sich die interne Perspektive mit der Einrichtung von Datenbanken oder Workflowmanagementsystemen, um interne Verwaltungsabläufe sowohl auf horizontaler wie auch auf vertikaler Ebene zu optimieren.

Internes und
externes
E-Government

Externes E-Government umfasst dagegen die Interaktion zwischen dem Staat und den BürgerInnen, sowie der Wirtschaft. Um E-Government erfolgreich zu etablieren, müssen beide Perspektiven hinreichend ausgebaut werden, wenngleich in der öffentlichen Diskussion häufig nur die externe Perspektive diskutiert wird.²³

²¹ Winter, 2007, S. 4

²² G...Government, C....Citizen, B.....Business, N.....Non-Profit oder Non-Government- Organisation

²³ Vgl. Prorok/Sallmann, 2002, S. 18

3.2 Was beinhaltet E-Government?

„Citizens expect greater convenience from online procedures: No need to go to an office, no restrictive office hours, no waiting, no being sent from one authority to the next, but rather straightforward processes, intelligent forms which are easier to complete, responsible handling of data and speedy completion of requests.“²⁴

Jenes Zitat beschreibt im Wesentlichen was sich die Bevölkerung von E-Government erwarten darf, im folgenden Abschnitt soll die Begrifflichkeit theoretisch abgesteckt werden.

Die elektronische Verwaltung setzt sich aus verschiedenen Interaktionsstufen zusammen, welche in der folgenden Darstellung skizziert sind:

Interaktionsstufen von E-Government:
E-Information,
E-Communication,
Transaktion,
E-Workflow,
E-Democracy

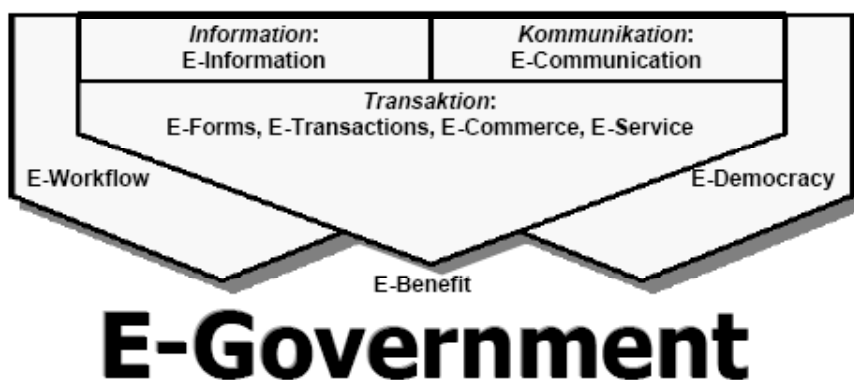


Abbildung 1 - Anwendungsfelder von E-Government

(Quelle: Lucke, von/Reinermann, 2000, S. 3)

- (1) E-Government beinhaltet elektronische Informationsdienste (E-Information) wie beispielsweise Bürgerinformationsdienste (www.help.gv.at), Wirtschaftsinformationsdienste, sowie Wissensdatenbanken.

-
- (2) E-Communication meint diverse Kommunikationstools, die eine Dialogmöglichkeit zwischen Bürgern und Bürgerinnen, der Wirtschaft sowie Non-Profit-Organisationen und der öffentlichen Verwaltung herstellen. „Sie reichen von einfachen Lösungen wie Internet Relay Chat (IRC), E-Mail, webbasierte Diskussionsforen und Chatrooms bis hin zu komplexen Anwendungen auf Audio- und Videobasis, etwa Interactive-Voice-Response-Systeme oder Videokonferenzsysteme für Telepräsenz und Telekooperation.“²⁵
- (3) Die dritte Interaktionsstufe „Transaktion“ setzt sich aus den Faktoren E-Forms, E-Transactions, E-Commerce und E-Services zusammen. Zu E-Forms zählen alle Formen von elektronischen Formularen, von downloadbaren und handschriftlich auszufüllenden Dokumenten bis zu voll-elektronischen Online-Formularen, die direkt an den Sachbearbeiter oder die Sachbearbeiterin weitergeleitet werden. Der Einsatz von elektronischen Akten-, Groupware- und Workflow-Lösungen und damit die elektronische Abwicklung von An- bzw. Aufträgen wird unter dem Begriff „E-Transaction“ subsumiert. Die Anwendungsfelder des E-Commerce „sind alle Formen von elektronischen Marktplätzen für die öffentliche Verwaltung (...), die in elektronische Ladensysteme, Auktionssysteme, Ausschreibungssysteme und Börsensysteme (...)“²⁶ sowie elektronische Zahlungssysteme unterteilt werden. E-Government umschließt zudem den Bereich des E-Services: Hierzu zählt der Vertrieb von Dienstleistungen, Bescheiden und Produkten der öffentlichen Verwaltung.
- (4) E-Workflow vollzieht sich auf allen Interaktionsebenen. „Die Abwicklung dieser Prozesse wird durch Systeme zum Dokumentenmanagement, zur Registrierung und Archivierung, zur Bearbeitung in Gruppen und zur Ablaufgestaltung unterstützt.“²⁷ In diesem Bereich liegt eines der größten Potentiale von E-Government, da eine lückenlose elektronische Bearbeitung ohne Medienbrüche eine hohe Zeit- und Kostenersparnis in sich birgt.

²⁵ Lucke/Reinermann, 2000, S. 3

²⁶ Lucke/Reinermann, 2000, S. 4

²⁷ Lucke/Reinermann, 2000, S. 5

- (5) Über alle Interaktionsstufen hinweg lassen sich demokratische Prozesse mit Hilfe von elektronischen Medien einführen. Diese können beispielsweise für Bürgerinitiativen, den Kontakt mit Politikern und die Durchführung von Abstimmungen und Wahlen genutzt werden.
- (6) Durch die Einführung der elektronischen Verwaltung entsteht für die Verwaltung, die Wirtschaft und die BürgerInnen ein Mehrwert (E-Benefit), im Vergleich zu traditionellen Arbeitsweisen. Dieser E-Benefit schlägt sich in der Verbesserung des Services und der Qualität, der Beschleunigung, der Kostenreduktion, der Organisationsverbesserung sowie „in einer durch Transparenz und Leistungsfähigkeit verbesserten Legimitation des öffentlichen Handelns“ nieder.²⁸ Dieser in der Speyrer Definition als E-Benefit bezeichnete Mehrwert von Electronic Government soll im nachfolgenden Kapitel näher betrachtet werden.

Prorok setzt die häufig verwendeten Interaktionsformen (1) Information, (2) Kommunikation und (3) Transaktion mit drei Anwendungsfeldern von E-Government in Beziehung. Er unterscheidet die Anwendungsmöglichkeiten (4) E-Assistance, das alltägliche Bereiche abdeckt, (5) E-Administration, was die Abwicklung von Verwaltungsangelegenheiten meint und E-Democracy, die Partizipation von Bürgern und Bürgerinnen an politischen Entscheidungen.²⁹

Interaktionsformen & Anwendungsmöglichkeiten von E-Government

²⁸ Lucke/Reinermann, 2000, S. 7

²⁹ Vgl. Prorok/Sallmann, 2002, S. 22

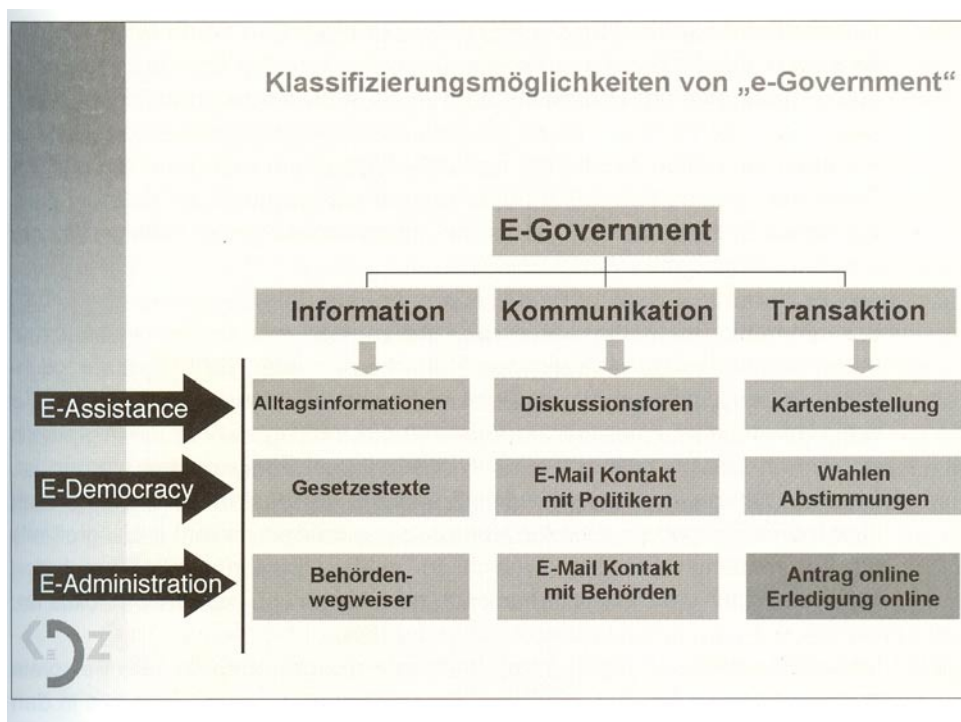


Abbildung 2 - Interaktions- und Anwendungsbereiche von E-Government
(Quelle: Prorok, 2002, S. 23)

Asghari formuliert anhand des Interaktionsgrades der einzelnen Anwendungsmöglichkeiten von E-Government ein vierphasiges, hierarchisches Modell.³⁰ In der Informationsphase verfügte eine Einheit der öffentlichen Verwaltung über einen statischen Internetauftritt, der lediglich Informationen zur Einsicht zur Verfügung stellte. Ein wechselseitiger Austausch von Behörden und Bevölkerung existierte hier noch nicht. Die zweite Phase, Kommunikationsphase genannt, beinhaltet weiterhin den statischen Webauftritt, erweitert um einfache Kommunikationsmöglichkeiten, beispielsweise via E-Mail. Diese höhere Entwicklungsstufe ist weiters dadurch gekennzeichnet, dass Formulare zum Download verfügbar gemacht werden. Die dritte Phase beschreibt Reza Asghari als entscheidend für die Effektivität von E-Government:

Stufenmodell
nach Asghari

„Der eigentliche Mehrwert für die Kommunen und Behörden beginnt jedoch mit der Transaktionsphase. Erst in dieser Phase wird der Verwaltungsprozess umfassend und nahezu vollständig digitalisiert. (...) Es handelt sich nicht

³⁰

Vgl. Asghari, 2005, S. 20f.

nur um die Einführung einer modernen Kommunikationstechnologie; es handelt sich auch um eine neue Organisationskultur und um ein neues Verständnis der Kooperation zwischen Behörde und Bürger“.³¹

Die letzte Phase setzt bereits in der Transaktionsphase ein und wird als Partizipationsphase bezeichnet. Auf dieser abschließenden Stufe des Modells kann sich der Bürger/die Bürgerin am politischen Entscheidungsprozess beteiligen und somit maßgeblich mitbestimmen.

3.3 Mehrwert durch E-Government (E-Benefit)

Mit dem eGovernment erleben wir in den nächsten Jahren die dritte Revolution im Internet – nach dem electronic commerce von Unternehmen und ihren Kunden (business to consumer, B2C) und dem electronic business zwischen Unternehmen (business to business, B2B). Electronic Government ist gleichzeitig (...) die unblutigste Revolution mit eingebauter Permanenz: die Wiedereinführung des Politischen in die Politik.“³²

Die Möglichkeiten die Electronic Government bietet, stellen nicht nur eine Modernisierung des Verwaltungsapparates da, sie können darüber hinaus ein neues Verhältnis zwischen Bürger/Bürgerin und Politik herstellen.

E-Government eröffnet neue Möglichkeiten der Kommunikation zwischen Verwaltung, Politik und BürgerInnen. Es kommt zu einer Orientierung in dreierlei Richtung³³:

Kundenorientierung

Online-Angebote von Gemeinden und Ministerien bieten Bürgerinnen und Bürgern die Möglichkeit jederzeit unabhängig von Ort und Zeit auf Informationsangebote zugreifen und über das Internet Behördenwege erledigen zu können. „Die öffentliche Verwaltung kann neben dem Informationsangebot ihre komplette Dienstleistungspalette online verfügbar

Umorientierung in Kundenorientierung, Auftraggeberorientierung & Demokratieorientierung

³¹ Asghari, 2005, S. 20

³² Jansen/Priddat, 2001, S. 10

³³ Vgl. Jansen/Priddat, 2001, S. 14 ff.

machen, was der Bevölkerung die Wahrnehmung dieser Angebote insofern erleichtert, als das Services 24 Stunden, unabhängig von Öffnungs- und Wartezeiten in Anspruch genommen werden können und „alle Behördenvorgänge aus einer Hand kommen (one-stop-administration)“.³⁴

Ein Beispiel für eine solche Online-Plattform mit „one stop“-Prinzip ist die Website help.gv.at. Ursprünglich vom Bundesministerium für Finanzen entwickelt, obliegt die Verwaltung der Online-Plattform seit 1. Mai 2003 dem österreichischen Bundeskanzleramt. Seit der Entwicklung des Projektes hat sich die Anzahl der verfügbaren Themen (beispielsweise Arbeit, Bauen und Wohnen, Behinderung, Bildung, etc.) von 15 auf rund 200 Angebote, für Bürgerinnen und Bürger, sowie für Unternehmen, erweitert.³⁵ Die User bzw. Userinnen benützen ein Portal, um verschiedene virtuelle Behördenwege zu erledigen, ohne dabei jeweils einzelne Behörden bzw. deren Websites besuchen zu müssen.³⁶

Das sogenannte Multi Channel Prinzip soll es ermöglichen, auf E-Government – und in weiterer Folge auf E-Democracy – Angebote über mehrere verschiedene elektronische Medien zugreifen zu können. Solche Kanäle sind beispielsweise das Internet, das Mobiltelefon, Internet-Kioske, etc. Die Möglichkeit mehrere Endgeräte einzusetzen ist verfahrensabhängig. Grundsätzlich gilt, je simpler das Verfahren, desto mehr Endgeräte können benutzt werden.³⁷

Multi Channel Prinzip – Einsatz diverser Endgeräte

Bartonik subsumiert grundlegende Bedürfnisse des Bürgers bzw. der Bürgerin: UserInnen haben das Bedürfnis nach Information über ihre sozialen, bürgerlichen und politischen Rechte und Pflichten. Weiters wünschen sie sich Information über die Möglichkeiten zur Behebung eines Missstands. BürgerInnen erwarten daher von E-Government „eine Erleichterung von Behördenwegen und eine erhöhte Transparenz der öffentlichen Verwaltung

³⁴ Jansen/Priddat, 2001, S. 14

³⁵ Vgl. www.help.gv.at oder Archmann, 2005

³⁶ Fortführende Informationen zu www.help.gv.at vgl. Bartonik, 2005, S. 113ff., Zechner, 2006

³⁷ Vgl. Prorok/Sallmann, 2002, S. 33

(...). Aber auch eine Verbesserung der Partizipationsmöglichkeiten in politischen Prozessen soll erzielt werden.“³⁸

Winter formuliert in seinem Forschungsbeitrag zum E|Gov Day 2007 die zukünftige Kundenorientierung: „The next step to be taken consists in abolishing the need to access governmental applications (No-Stop Government), which means that governmental services can be provided without any prior application.“³⁹

E-Government und E-Democracy durchlaufen, wie bisher auch andere Anwendungen des Internets und das Internet selbst, eine Phase der Skepsis. „Kurzfristig betrachtet siegen vermutlich die Ängste vor Veränderung, ungewohntem Neuen und damit (...) Nachteile; mittelfristig werden die unterschiedlichen Eigenschaften und Funktionalitäten als Vorteil empfunden und akzeptiert werden. Freiräume werden sich durch das duale System [Dualität der Nützung des Internets und konventioneller Möglichkeiten, Anm. MG] etablieren und damit langfristig die befürchteten Konsequenzen hintanhalten.“⁴⁰

Einigkeit herrscht darüber, dass die Vorteile von E-Government und E-Democracy den BürgerInnen kommuniziert werden müssen und die neuen Services herkömmliche Möglichkeiten wie die postalische Übermittlung, den direkten Besuch des Amtes oder der direkten Stimmabgabe nicht ersetzen werden. „Voraussetzung dieser Entwicklung ist eine bürgernahe Kommunikation der Inhalte, glaubwürdige Transparenz und eindeutige Vorteile, die das neue System dem Bürger bieten muss. Erkennt dieser für sich keinen klaren Mehrwert, so wird die Anwendung nur über die staatlichen Sanktionsmöglichkeiten erzwungen werden können, was natürlich Widerstand provoziert.“⁴¹

³⁸ Bartonik, 2005, S. 54

³⁹ Winter, 2007, S. 3

⁴⁰ Seböck, 2005, S. 16

⁴¹ Seböck, 2005, S. 16

Auftraggeberorientierung

Jansen und Priddat sehen weiters großes Potential für die Verwendung des Internets für die Beschaffungen für die öffentliche Verwaltung.

Beschaffungsverfahren könnten verkürzt und Güter durch marktnähere Verhandlungen mit der Wirtschaft kostengünstiger bezogen werden. „Öffentliche Institutionen, Kommunen, Ländern und dem Bund, die die Steuergelder der Bürger effizient verwalten sollen, werden über eGovernment alle Chancen eröffnet, Gemeinschaftseinkäufe zu nutzen, wie es in der Wirtschaft längst möglich ist.“⁴²

Beschaffungsverf ahren werden vereinfacht & kostengünstiger
--

Demokratieorientierung

Online-Portale bieten die Möglichkeit die Bevölkerung, vor allem bei Entscheidungen und Planungen die im kleineren Personenkreis, zum Beispiel in Gemeinden, beschlossen werden können, stärker in die Entscheidungsfindung zu integrieren.

„E-Democracy treibt die Demokratisierung der Gesellschaft voran: nicht abstrakt, sondern konkret in unmittelbar die Bürger angehenden Planungs- und Entscheidungsprozessen. Politik wird Bürgerpolitik: nicht einfach als Umsetzung von Bürgerwünschen, sondern als Kommunikation von zum Teil schwierigen Entscheidungsverfahren, die viele Interessen austarieren müssen.“⁴³

Orientierung Richtung Democracy	E-
---------------------------------------	----

Vorteile entstehen nicht nur für die Bezugsgruppen von E-Government, auch die öffentliche Verwaltung könnte, neben der Einsparung von Zeit und Geld, MitarbeiterInnen motivieren, was sich in Folge auf die Bevölkerung und die Wirtschaft positiv auswirken könnte:

„(...), one of the main objects to improve the image of public administration, reaching thus a higher level of employee motivation and satisfaction, which should finally enhance service orientation.“⁴⁴

⁴² Jansen/Priddat, 2001, S. 15

⁴³ Jansen/Priddat, 2001, S. 17

⁴⁴ Winter, 2007, S. 4

Trauner fasst sieben, in der internationalen politischen Diskussion verwendete, Leitlinien für die Entwicklung von E-Government zusammen⁴⁵:

Leitlinien für die
Entwicklung von
E-Government

(1) E-Government soll einfach zu nutzen sein und den Bürger in den Mittelpunkt stellen. (2) Weiters soll es für jedermann überall verfügbar sein und (3) den Datenschutz garantieren. (4) Es soll ständig den neusten Kriterien der Technik entsprechen und dabei (5) kostengünstig sein, sowie zu Einsparungen von bisherigen Kosten führen. (6) E-Government muss die Verwaltung zum Vorteil der Bürger und der Gesellschaft verändern und darf „nicht bloß die bestehende Verwaltungspraxis automatisieren.“⁴⁶ (7) Um E-Government nachhaltig einführen zu können, muss der Staat, die BürgerInnen, Wirtschaft und Wissenschaft zusammenarbeiten, um die besten Lösungen zu generieren.

Die Orientierung der Verwaltung in Richtung E-Government und in weiterer Folge in Richtung E-Democracy ist weniger als technische Herausforderung, sondern als ganzheitliches Organisationsprojekt zu sehen, dass die Koordination von Personal, Technik, Recht und Organisation verlangt. Manfred Matzka formuliert einen umfassenden Anforderungskatalog, um E-Government-Services etablieren zu können, hier ein Auszug: dynamische Applikationen und Organisationen, Verflachung der Hierarchien, Ent-Formalisierung, Internationalisierung, Schaffen der rechtlichen Rahmenbedingungen und Standardisierung von Verfahren und Abläufen über Organisationsgrenzen hinweg.⁴⁷

E-Government
als
Organisationspro-
jekt

Während die aktuelle wissenschaftliche Literatur E-Government durchwegs positiv betrachtet, äußert Matzka Nachteile von E-Government aus verwaltungswissenschaftlicher Sicht. So ergibt sich aus der Nutzung neuer Medien, vor allem des Internet, eine Abhängigkeit von Providern, Firmen und Softwareprodukten, die etablierte Verwaltungskultur geht verloren, das Phänomen der „Junk-Mails“ und „Junk-Akte“ tritt auf und die „kreative, perfekte

⁴⁵ Vgl. Trauner, 2007, S. 164ff.

⁴⁶ Trauner, 2007, S. 165

⁴⁷ Vgl. Matzka, 2007, S. 76f.

Form“ dürfe die „inhaltliche Erledigung nicht ersetzen.“⁴⁸ Weiters resümiert er, dass mittelfristige Ressourceneinsparungen bei vollständiger Umsetzung von E-Government möglich sind, kurzfristig ergäbe sich jedoch für die Verwaltung keine Einsparung, da der EDV-Aufwand die Kosten für das gesparte Papier aufbrauche und zwar weniger Personal gebraucht würde, welches aber besser bezahlt werden müsse. Trotz der Kostenneutralität zu Beginn würde aber eine Qualitätsverbesserung auf die eingeführten Maßnahmen folgen.⁴⁹

4 E-Government in Österreich (und Europa)

Im folgenden Kapitel werden aktuelle Studien zu E-Government in Österreich vorgestellt, um für die empirischen Daten der Befragung eine Basis zu bilden. Kapitel 4.1 bietet einen Überblick über E-Government-Services in Österreich aus Anbieterperspektive und stellt Österreichs Position im EU-Vergleich in Bezug auf E-Government vor.⁵⁰

Kapitel 4.2 beinhaltet einen Exkurs zum Vorhaben der Europäischen Union der „i2010 Initiative“, um die Informationsgesellschaft Europas weiter voranzutreiben.

In Kapitel 4.3 wird anhand aktueller Studien die Nutzung von E-Government und E-Democracy in Österreich beleuchtet.

4.1 E-Government-Angebote in Österreich und Europa

Im September 2007 führte die Informationstechnologie- und Management-Beratung Capgemini bereits zum 7. Mal eine Benchmark-Studie der Umsetzung von E-Government in 31 Ländern durch.⁵¹ Die Erhebung, im

Benchmark- studie 2007: Ö ist E- Government Spitzenreiter

⁴⁸ Matzka, 2007, S. 77

⁴⁹ Vgl. Matzka, 2007, S. 77

⁵⁰ Gudrun Trauner bietet in ihrem Beitrag zum verwaltungswissenschaftlichen Werkstattgespräch einen umfassenden Überblick über Bestrebungen verschiedener Nationen (USA, EU, Australien, Japan, etc.) E-Government voranzutreiben. (vgl. Trauner, 2007)

⁵¹ Vgl. Capgemini, 2007

Auftrag der europäischen Kommission, umfasste die 27 EU-Mitglieder, sowie Island, Norwegen, die Schweiz und die Türkei.

Untersucht wird der Fortschritt der EU-Mitgliedsstaaten in Bezug auf ihre E-Government-Angebote, dazu wurden 20 Services⁵² als Basisdienste definiert und anhand einer vierstufigen Erhebungsmethode⁵³ ausgewertet.⁵⁴ Die Ergebnisse der jeweiligen, an der Studien teilnehmenden Länder werden anhand einer fünfstufigen Skala eingeordnet, wobei die E-Government-Dienste von Stufe 1, dem bloßen Anbieten von Information einer Behörde, Gemeinde etc. auf einer Website, bis Stufe 5, der Möglichkeit Behördenwege vollständig elektronisch abzuwickeln und sogenannte pro-aktive Services in Anspruch zu nehmen, klassifiziert werden.⁵⁵

58% der Behördenwege in den europäischen Mitgliedsstaaten können bereits vollständig online abgewickelt werden, was eine Steigerung von 8% gegenüber 2006 bedeutet.

Österreich erreichte in diesem Ranking den 1. Platz und wurde damit zum zweiten Mal in Folge von Capgemini zum besten Anbieter von E-Government-Services gewählt.

*„Austria is the first to achieve a 100% **fully online availability**, which means that for every service measured in this survey, each citizen or business has the possibility to*

⁵² Beispielsweise Jobsuche, Bildung, Meldeservice, Gesundheit, persönliche ^ Dokumente, etc.

⁵³ Das Modell beinhaltet folgende Module: (1) Screening der Regierungsstruktur und Ausflistung der Dienstleister, (2) Sampling der Dienstleister und Erhebung der URLs, (3) Untersuchung und Auswertung der Websites und (4) Ergebnisanalyse.

⁵⁴ Fortführende Informationen siehe Capgemini, 2006, S. 26

⁵⁵ Die fünf Stufen im Detail: (1) Information, (2) einseitige Interaktion (in Form von downloadbaren Formularen), (3) wechselseitige Interaktion (durch elektronisches Versenden von Formularen, Antworten, usw.), (4) Transaktion (vollständige Abwicklung eines Verfahrens) und (5) Proaktive Services und automatische Services (automatisches Ausfüllen der UserInnen-Daten in einem elektronischen Dokument, Warnungen, etc.).

*access the service via a fully transactional electronic channel.*⁵⁶

Fünf der ausgewählten sieben Services erreichten bereits den fünften Level der Bewertungsskala und das österreichische E-Government-Portal help.gv.at wurde auf die Einbindung der ausgewählten 20 Basis-Services, sowie der optischen Umsetzung und Nutzerfreundlichkeit untersucht und erreichte 86% der durchschnittlichen 75% im EU-Vergleich.

Im Auftrag des Bundeskanzleramtes erstellte die Statistik Austria im Herbst 2007 eine Übersicht über die aktuellen E-Government-Angebote in Österreich. Für die Studie wurden die Websites des Bundes, der Länder, der Bezirke sowie der österreichischen Gemeinden auf die vorhandenen Formulare und Onlineverfahren untersucht.

Studie Statistik Austria 2007: E- Government Durchdringung österreichweit

Die Auswertung ergab, dass bereits bei allen 14 österreichischen Ministerien online Formulare und Verfahren abgerufen werden können, wobei die Bereitstellung von Formularen zum Download mit 92% wesentlich stärker vertreten sind, als die Möglichkeit ganze Behördenwege online zu erledigen. Rund die Hälfte aller Links auf der Bundesebene stellt das Bundesministerium für Finanzen zur Verfügung. Des Weiteren boten das Bundesministerium für Verkehr, Innovation und Technologie, sowie das Bundesministerium für Land- und Forstwirtschaft, Umwelt und Wasserwirtschaft jeweils über einhundert Links zu Formularen und Online-Behördenwegen an.

Die Verteilung der Links die für Bürgerinnen und Bürger sowie für Unternehmen vorgesehen sind ist mit 57% zu 43% relativ ausgeglichen. Aus Ministerienebene betrafen die meisten Links für Bürgerinnen und Bürger die Themenbereiche „Steuern“ (ca. 40%), „Aufenthalt in Österreich“ (10%) , „Schuleintritt und –besuch“ (4%), „Freizeit und Sport“ (ca. 2%) und „Studium“ (ca. 2%).

Die Erhebung ergab, dass „in größeren Städten das Angebot an Formularen und Onlineverfahren auf der Homepage größer ist als in kleineren Gemeinden.“⁵⁷ Trotz dieses Umstands gaben 68,5% der 1.404 Gemeinden, die

⁵⁶ Capgemini, 2007, S. 29

⁵⁷ Statistik Austria, 2007a, S. 17

im Rahmen der Datensammlung Angaben machten an, mindestens ein Onlineverfahren bzw. Formular auf der jeweiligen Website anzubieten. Damit lebten zum Zeitpunkt der Erhebung durch die Statistik Austria „5,7 Millionen Menschen (...) in Gemeinden in denen Amtswege auf der Homepage erledigt werden können.“⁵⁸

Wie man den Ergebnissen dieser 2007 durchgeführten Studie entnehmen kann, sind die Möglichkeiten für Unternehmen und die österreichische Bevölkerung E-Government zu nutzen, vor allem in Großstädten, sehr vielfältig. Aber selbst kleinere Gemeinden bieten mittlerweile über eigene Websites Formulare und Online-Behördenwege zur Nützung an.

In der untenstehenden Darstellung lassen sich die „Ballungszentren“ der E-Government-Angebote erkennen.

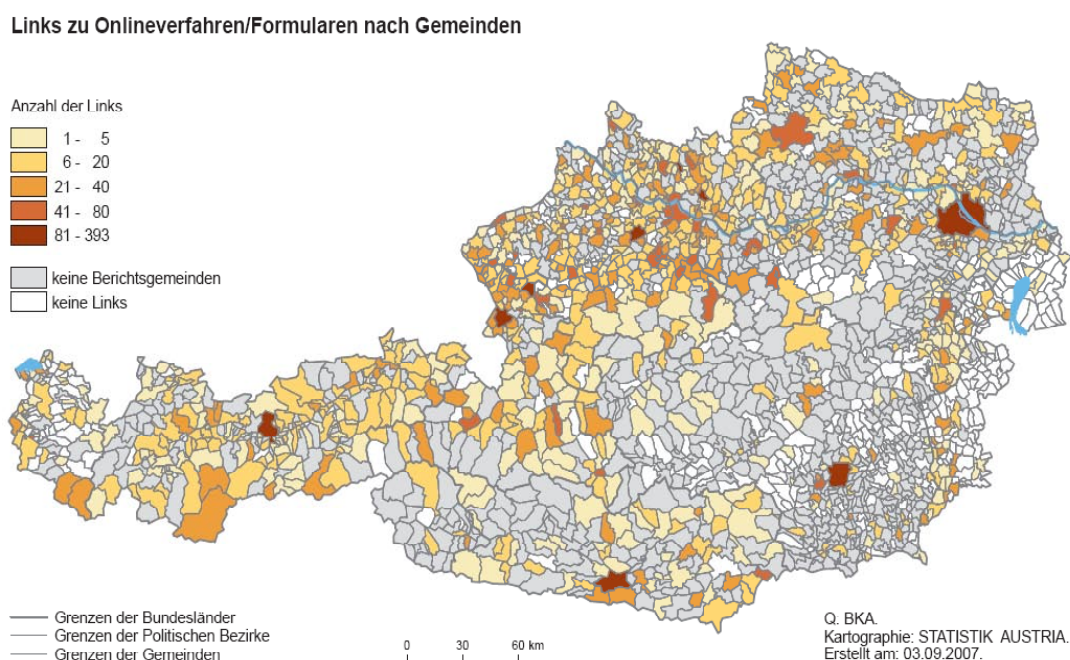


Abbildung 3 - Darstellung der Dichte an Links zu Onlineverfahren und Formularen österreichweit

Anhand der ausgewählten Studien lässt sich erkennen, dass die Umsetzung von E-Government in Österreich – zumindest für die grundlegendsten Bereiche des Lebens – für Bürgerinnen und Bürger bereits weit fortgeschritten ist,

⁵⁸

Statistik Austria, 2007a, S. 17

welche im Rahmen des Projekts i2010 der Europäischen Union (→ siehe Kapitel 4.2) weiter ausgebaut werden sollen. Wie die Abbildung zeigt, ist Wien eines der Zentren mit der größten Dichte an E-Government-Angeboten.

Steiner sagt in seinem Vortrag zum verwaltungswissenschaftlichen Werkstattgespräch 2004 die Möglichkeiten für E-Government in der Zukunft voraus:

„Die technische Basis werden Internet-Anwendungen bilden, die für die Bürgerinnen und Bürger über ein einheitliches persönliches Portal zeit- und ortsunabhängig zugänglich sein werden. Die Datensicherheit wird mittelfristig durch sichere elektronische Signaturen, langfristig wohl auf der Basis biometrischer Methoden hergestellt werden.“⁵⁹

Im Abschnitt Kapitel 4.3 „Nutzung von E-Government in Österreich und Europa“ soll die tatsächliche Nutzung dieser momentan verfügbaren Angebote näher beleuchtet werden.

4.2 Exkurs: Die i2010 Initiative der Europäischen Union

Die i2010 Initiative der europäischen Kommission, zum Ausbau der digitalen Wirtschaft in Europa, verfolgt drei Ziele: (1) den einheitlichen europäischen Informationsraum, (2) die Innovation und Investition in die IKT-Forschung und (3) die E-Inclusion.



Abbildung 4 - Logo der i2010 Initiative der Europäischen Union
(Quelle: Website des Bundeskanzleramts, 07.07.2008)

- (1) Um einen einheitlichen Informationsraum zu erreichen, plant die Europäische Kommission eine einheitliche Frequenzverwaltung, die Modernisierung der Vorschriften für audiovisuelle Mediendienste und die Aktualisierung des Rechtsrahmens für elektronische Kommunikation, die verstärkte Distribution von europäischem Content, die effiziente Verwaltung digitaler Rechte, sowie Datenschutzmaßnahmen für eine sichere Informationsgesellschaft.
- (2) Als weiteren Punkt der i2010 Initiative hat die Europäische Kommission die Stärkung der Forschung für Informations- und Kommunikationstechnologien vorgesehen. Zusätzlich wurde ein Rahmenprogramm für Innovation und Wettbewerbsfähigkeit erstellt.
- (3) Der dritte Punkt ist der für diese Arbeit und die BürgerInnen entscheidendste Punkt der Initiative. Ziel von E-Inclusion ist es, öffentliche Dienste zu verbessern und damit die Lebensqualität der EU-Bürger und Bürgerinnen zu heben. Die Europäische Kommission plant die Entwicklung einer umfassenden E-Inclusion-Strategie und forciert bis 2010 die Verbesserung der E-Government- und E-Health-Dienste. So wurden bereits 2006 erste Arbeitspapiere zur Interoperabilität erarbeitet und die elektronische Auftragsvergabe eingeführt, weiters ist ein europäisches Gesundheitsportal in Planung.

Weitere Vorhaben der Initiative sind Technologien und der Umgang mit diesen für die alternde Bevölkerung nutzbar zu machen, intelligentere und sauberere Fahrzeuge zu kreieren, IKT für eine effiziente Umweltpolitik zu nutzen und kulturelles Material, also beispielsweise Bibliotheken und deren Inhalte, zu digitalisieren und damit leichter zugänglich zu machen.

4.3 Nutzung von E-Government in Österreich und Europa

Potentielle Nutzer und Nutzerinnen von E-Government sind all jene Personen, die über einen Computer mit Internetzugang verfügen bzw. auf ein solches Gerät, sei es zuhause, am Arbeits- oder Ausbildungsplatz, zugreifen können. 2007 war in 71% der Haushalte ein Computer vorhanden, rund 60% der

Verbreitung des Internets

Personen verfügte über einen PC mit Internetanschluss.⁶⁰ Bezugnehmend auf eine Erhebung der Statistik Austria ist festzuhalten, dass vor allem jüngere Bevölkerungsgruppen (16 bis 44 Jahre), Personen mit mittlerem und höherem formalen Bildungsgrad (ISCED 3-6) sowie Gruppen die die soziodemografischen Merkmale „SchülerIn, Studierende“ oder „erwerbstätig“ aufweisen, häufig mit dem Internet arbeiten und daher auch als (potentielle) NutzerInnen von E-Government gelten.⁶¹

Das Fessel GfK Institut führte im Sommer 2006 im Auftrag des Bundeskanzleramts eine bundesweite Studie mit dem Titel „Monitoring E-Government“ durch.⁶² Über Online-Fragebögen wurden rund 2.000 österreichische Bürger und Bürgerinnen ab dem 15. Lebensjahr mit Zugang zum Internet nach ihren Erfahrungen und Einschätzungen zum E-Government befragt. Im Folgenden sollen hier die, für diese Arbeit aussagekräftigsten, Ergebnisse vorgestellt werden:

Studie Fessel GfK: Bekanntheit und zukünftige Nutzung von E- Government

Auf die Frage ob ihnen der Begriff E-Government (elektronische Verwaltung) bekannt sei, antworteten 41% der Personen, dass sie gut informiert seien und über den Begriff Bescheid wüssten. In dieser Gruppe befanden sich vor allem männliche Befragte, Personen mit Hochschulabschluss, Selbstständige und leitende Angestellte. Weitere 41% gaben an, dass sie zwar den Begriff kennen, aber über die Inhalte des E-Government nicht genau Bescheid wüssten. Diese Antwort wurde vor allem von Frauen ausgewählt. Nur 18% der Teilnehmerinnen und Teilnehmer kannte den Begriff „E-Government“ nicht. Da die Befragung online stattfand und damit keine Rückfragen an den Interviewer bzw. die Interviewerin möglich waren, ist hier zu bedenken, dass die Kenntnis des Begriffs nicht bedeuten muss, dass die befragte Person bisher niemals ein E-Government-Angebot, wie den Download eines Formulars oder eine Email-Anfrage, genutzt hat. Die Kenntnis des Fachbegriffs ist für eine Nutzung dieser Angebote nicht zwingend notwendig.

Fessel GfK 1: Bekanntheits- grad
--

⁶⁰ Vgl. Statistik Austria, 2007b

⁶¹ Vgl. Statistik Austria, 2007c

⁶² Vgl. Fessel GfK, 2006

Da im Zuge anderer Erhebungen des Fessel GfK Instituts für Marktforschung bereits seit 2004 Ergebnisse zur Nutzung von E-Government erhoben wurden, konnte ein Vergleich der Jahre 2004 bis 2006 aufgestellt werden. Dieser ergab, dass die Zahl derer, die E-Government bereits gut kennen oder zumindest gehört haben steigt, während die Zahl der Personen, die bisher nicht mit dem Begriff in Kontakt gekommen sind von 42% im Jahr 2004 auf 18% im Jahr 2006 kontinuierlich gesunken ist. Allgemein ist in diesem Zusammenhang festzuhalten, dass vor allem Männer, hoch Gebildete und Personen in höheren Berufen häufige Nutzer von E-Government-Angeboten sind.

Auch die positive emotionale Bewertung von E-Government steigt seit 2004: Die Zahl der Befragten, die auf die Frage was sie gefühlsmäßig von der Möglichkeit Amtswege unabhängig von Öffnungszeiten elektronisch zu erledigen halten, mit „Ich finde, das ist eine gute Sache“ antworteten, stieg von 66% im Jahr 2004 auf 72% im Jahr 2006 an. Gleichzeitig sank die Zahl derjenigen Personen, die angaben E-Government auf eine gute Idee zu halten, die allerdings noch nicht vollständig ausgereift sei. Hier sank die Zahl von 27% auf 20% (2006) ab. Konstant blieb der Prozentsatz der Bürger und Bürgerinnen, die die elektronische Verwaltung nicht guthießen und Amtswege lieber persönlich erledigen: 2004 waren 4% dieser Meinung, 2005 stieg die Zahl auf 7% an und sank 2006 wieder auf 5% hinab.

Fessel GfK 2:
Bewertung von
E-Government

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Umfrage wurden weiters gefragt ob sie persönlich bereits mit der öffentlichen Verwaltung über das Internet in Kontakt getreten sind. Hier antworteten 52% - vor allem männliche Befragte, Personen mit höherer Bildung und höherem Einkommen, sowie Selbstständige – dass sie bereits Informationen online abgerufen haben. 50% gaben an, schon einmal Formulare heruntergeladen und durchgesehen zu haben. Immerhin haben schon 45% der Bürgerinnen und Bürger Anträge vollelektronisch durchgeführt. Der Anteil der Personen, die keine dieser Möglichkeiten genutzt hat, ist mit 15% relativ gering.

Fessel GfK 3:
Bisherige
Nutzung

Durch den Rückgriff auf Befragungsdaten der Jahre 2004 und 2005 kann wieder deutlich gemacht werden, dass sich die Zahl der Personen, die E-Government nicht nutzen seit 2004 deutlich verringert hat. Während 2004 noch

34% gaben keine der Möglichkeiten (Informationsbeschaffung, Download von Formularen bzw. vollelektronische Abwicklung) bisher genutzt zu haben, hat die Zahl jener Personen 2006 nur noch 15% erreicht.

In den vergangenen Jahren etablierte sich offensichtlich mehr und mehr die Möglichkeit Anträge online einzureichen. 2004 nutzten 19% der Untersuchungsteilnehmer und –teilnehmerinnen diese Alternative, 2006 waren es bereits 45%.

Den befragten Personen wurde die Frage gestellt welche Dinge sie lieber online erledigen, als sie auf konventionelle Art (telefonisch, per Fax, Brief, persönlicher Termin) zu machen. 80% gaben an Formulare zu besorgen, 75% sich darüber zu informieren welche Stelle für das jeweilige Anliegen zuständig ist und 63% informieren sich lieber online welche Schritte für ein bestimmtes Anliegen nötig sind. Noch etwas weniger beliebt war die Einreichung von Formularen (52%), die Bezahlung von Rechnungen (46%) und die Einholung einer Information über den Bearbeitungsstatus eines Amtsweges (40%).

Fessel GfK 4:
Internet vs.
konventionelle
Wege

Es scheinen rund um die elektronische Zustellung von Rechnungen und Bescheiden (noch) Unsicherheiten zu bestehen. Nur ein Drittel der befragten Personen antworteten Rechnungen und Verschreibungen lieber online als auf konventionelle Weise erhalten zu wollen. Weiters möchten nur 23% der Männer und Frauen rechtsverbindliche Bescheide online zugestellt bekommen.

Die Zahl der Bürgerinnen und Bürger, die Amtswege vollelektronisch abwickeln möchten stieg von 36% (2004) auf 52% im Jahr 2006. Noch stärker stieg das Bedürfnis nach Transparenz im Bezug auf die Abwicklung eines Amtsweges: 2004 äußerten 23% den Wunsch den Entwicklungsstand ihres Amtsweges online einsehen zu wollen, 2006 zogen bereits 40% es vor diese Information via Internet einzusehen.

E-Government scheint vor allem als eine Erleichterung im Umgang mit Behörden und (noch) nicht als Möglichkeit der aktiven Partizipation verstanden zu werden. Rund ein Drittel der Bürgerinnen und Bürger möchte mit Interessensvertretungen via Internet in Kontakt treten, hingehen wollen nur 18% mit Politikern und Politikerinnen online in direkten Kontakt treten. Aber

Fessel GfK 5:
E-Partizipation
(noch) nicht
etabliert

selbst die in Relation eher unbeliebteren Nutzungsformen von E-Government (Erhalten von Abrechnungsbelegen, Kontaktaufnahme mit Interessensvertretungen und Politikern) stiegen seit 2004 kontinuierlich an.

Die beliebtesten bzw. bekanntesten E-Government-Portale waren die Website des Bundesministeriums für Finanzen (FINANZonline: 7 von 10 Befragten) und die Amtshelfer-Homepage „help.gv.at“ (6 von 10 Befragten). Beide Angebote konnten seit 2004 eine steigende Besucherfrequenz verzeichnen.

Fessel	GfK	6:
Zentrale		
Plattform	vs.	
Behörden-		
websites	vs.	
Einstieg	über	
Website		
der		
Wohngemeinde		

Die Teilnehmer und Teilnehmerinnen der Studie wurden befragt ob sie den direkten Einstieg über die Website der jeweiligen Behörde einer zentralen E-Government-Plattform vorziehen würden. Die Hälfte bevorzugte den direkten Einstieg (vor allem Frauen und ältere Personen), während 38% eine zentrale Website als sinnvoller erachten (vor allem männliche Befragte und jüngere Altersgruppen). 12% möchten über die Website ihrer Wohngemeinde E-Government-Angebote nutzen, egal welche Behörde für das jeweilige Anliegen zuständig ist.

Über die zukünftige Notwendigkeit von E-Government für den Alltag scheint sich die überwiegende Mehrheit der befragten Personen einig zu sein: 68% der Bürgerinnen und Bürger planen die Möglichkeit Amtswege online zu erledigen sicher für die Zukunft ein. Rund ein Drittel der Männer und Frauen würden E-Government-Angebote vielleicht in Zukunft nutzen (29%). 2% der Personen wollten diese Möglichkeit „wahrscheinlich nicht“ nutzen und nur 1% war der Überzeugung von E-Government sicher nicht Gebrauch machen zu wollen.

Fessel	GfK	7:
Überwiegende		
Zustimmung	zu	
E-Government		

Allgemein stellten sich weibliche Befragte als skeptischer gegenüber E-Government heraus, als männliche Untersuchungsteilnehmer.

Vergleicht man die aktuellen Daten des Jahres 2006 mit denen der ersten Untersuchung 2004, so wird deutlich, dass die Zahl der Personen, die E-Government sicher in Zukunft nützen wollen um knapp 10% gestiegen ist. Der Prozentsatz der absoluten Skeptiker gegenüber E-Government-Angeboten blieb allerdings konstant, bei 1%.

Als überraschend stellten sich die Ergebnisse folgender Frage heraus: „Wenn Sie einen Antrag über das Internet elektronisch stellen, wollen Sie den Bescheid ...“: Zwei Drittel der Personen bevorzugten die Zustellung des Bescheid via Internet, wobei der Großteil der Befragten Frauen und ältere Altersgruppen waren (63%). Das verbleibende Drittel zog es vor die Bescheide konventionell per Post zugestellt zu bekommen. In dieser Gruppe befanden sich vor allem Männer und jüngere Altersgruppen.

Hier scheint erstaunlich, dass jene Personen, die als „early adopters“ des E-Government auftreten, nämlich männliche Befragte und junge Personen, die konventionelle Zustellung eines behördlichen Bescheides vorziehen. Weibliche Befragte, die sich eher skeptisch geäußert hatten, zogen die innovativere Vorgehensweise vor.

Die Nutzung von elektronischen Behördenwegen scheint in der Bevölkerung überwiegend positiv aufgenommen zu werden. Die Versorgung mit einer Bürgerkarte, zum Signieren der online durchgeführten Anliegen, ist allerdings noch nicht weit fortgeschritten: 2006 waren nur 4% der befragten Bürgerinnen und Bürger mit einer Bürgerkarte ausgestattet. Rund ein Viertel der Personen gab an sich diese Funktion im Laufe des Jahres 2006 freischalten lassen zu wollen. 40% wollte die Karte im darauffolgenden Jahr (2007) in Anspruch nehmen. Allerdings beantwortete mehr als ein Drittel der Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Studie die gestellte Frage mit der Antwortmöglichkeit „Nein, werde mir die Bürgerkarte überhaupt nicht besorgen.“. Hier scheint noch Aufklärungs- und Werbebedarf für die Bürgerkarte notwendig zu sein, um den Prozentsatz des Teils der österreichischen Bevölkerung mit dieser Zusatzfunktion zu steigern. Als potentielle Zielgruppen sollten hier vor allem Frauen und junge Zielgruppen (bis 29 Jahre), sowie allgemeine Skeptiker gegenüber der Nutzung des E-Government, gelten, da diese vermehrt die Freischaltung der Bürgerkarte ablehnten.

Gründe für die Nicht-Nutzung der Bürgerkarte sind vor allem die mangelnde Einsatzmöglichkeit („Brauche ich nicht oft genug, dass es sich lohnt“; 46%), die von fast der Hälfte der Bürgerinnen und Bürger als Hauptgrund genannt wurde. Handlungsbedarf bestünde vorrangig bei dem Teil der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, die angaben zu wenig Information über die Nutzungsmöglichkeiten

Fessel GfK 8:
Ablehnung der
Bürgerkarte

der Bürgerkarte erhalten zu haben. Rund ein Viertel der Personen empfand die Bürgerkartenfunktion als zu wenig vertrauenswürdig, rund einem Viertel ist die Anschaffung des Kartenlesegerätes zu teuer.

Im Vergleich der Studien der Jahre 2005 und 2006 zeigt sich zwar, dass der Grund sich die Bürgerkarte aufgrund des Preises nicht zu besorgen von 57% auf 16% gesunken ist. Allerdings stieg der Anteil der Skeptiker aufgrund mangelnder Information, fehlender Vertrauenswürdigkeit und ungenügender Einsatzmöglichkeiten von 2005 zu 2006 an.

Ein Vergleich zwischen der ersten Erhebung 2005 und der aktuellen Erhebung 2006 zeigt allerdings einen leicht positiven Verlauf der Einstellung der österreichischen Bevölkerung zur Bürgerkarte. Die Zahl der Bürgerkartenbesitzer stieg um nur 2% an, allerdings nahm der Prozentsatz der Personen, die die Freischaltung definitiv ablehnen von 50% auf 33% ab.

Im Zuge der qualitativen Befragung, die von Prosser und Heppner durchgeführt wurde, formulierten die Zuständigen für IT und Politik vier notwendige Maßnahmen um die Bürgerkarte in Zukunft verbreiten zu können: (1) Die Karte muss universell einsetzbar sein, da der einzelne Bürger bzw. die Bürgerin pro Jahr zu wenige Behördenwege durchführen muss. (2) Die Verbreitung der Bürgerkarte muss über Services aus dem privatwirtschaftlichen Bereich erfolgen und muss (3) für die Bevölkerung kostenlos, sowie (4) einfach zu bedienen sein.⁶³

Wie bereits die Erhebung des Fessel GfK Instituts zeigte, scheint trotz einiger Bedenken, die Durchdringung von E-Government in der österreichischen Bevölkerung weiter voranzuschreiten.

Erhebung:
Services des
Finanz-
ministeriums

Andrea Rauscher untersuchte im Zuge ihrer Diplomarbeit die Heranführung der Bürger und Bürgerinnen in Wien und Zwettl an das E-Government-Service des Finanzministeriums im Zuge der Aktion „Hol dir dein Geld zurück“.⁶⁴ Die strukturierte Befragung von 88 NutzerInnen und Nicht-NutzerInnen ergab, dass

⁶³ Vgl. Prosser/Heppner/Piswanger, 2006, S. 39

⁶⁴ Vgl. Rauscher, 2005

die Zufriedenheit mit dem E-Government-Angebot sehr hoch ist (ein Drittel war „sehr zufrieden“; die Hälfte beurteilte das Angebot als „ganz in Ordnung“). Bezugnehmend auf die Gefühle, die Userinnen und User haben, wenn sie E-Government-Services nutzen, gaben 40% an kein besonderes Gefühl zu haben, ein Drittel fühlte sich bei der Durchführung des virtuellen Behördengangs wohl und nur 17% empfanden Stress oder Unsicherheit.

Als Vorteile des FinanzOnline-Services wurde häufig das Argument der Zeitersparnis, der Ortsunabhängigkeit sowie der Flexibilität genannt.⁶⁵ Ungleich weniger Personen nannten das Potential der Kostenersparnis sowie die Zuverlässigkeit als positiven Bewertungspunkt.

Die befragten Personen äußerten in Bezug auf das E-Government-Service des Finanzministeriums Bedenken wegen des möglichen mangelnden Datenschutzes, technischer Probleme, einer befürchteten E-Mail-Flut, des möglichen Nicht-Funktionierens der Zustellung und der Möglichkeit den Zugangscode zu verlieren.

Trotz der geäußerten Bedenken zeichnet sich auch hier das zukünftige Potential von E-Government (und E-Participation) deutlich ab. 77% der befragten, über Internet verfügenden, Nicht-Nutzer von Finanzonline hatten vor das E-Government-Angebot in Zukunft zu nützen.

Während die Bewertung von E-Government sehr positiv ausfällt, ist der Fachbegriff an sich, vielen (noch) nicht geläufig: Zwei Drittel der Befragten wussten nicht oder nicht genau was E-Government bedeutet. Rauscher formuliert ein klares Bedürfnis nach mehr und vor allem klarer Information und Trennung der Begriffe E-Government von Begriffen wie Internet, PC, Breitband, etc.⁶⁶

Ein weiteres wichtiges Forschungsergebnis liefert die quantitative Erhebung zum virtuellen Amtshelfer (www.amtshelfer.gv.at) von Elisabeth Krüger: Als Vorteil des Amtshelfers wurde in rund 1/3 der Fälle Zeit- und Wegersparnis

Service Amtshelfer

⁶⁵ Zeitersparnis 20/88 Personen; Ortsunabhängigkeit 13/88 Personen; Flexibilität 11/88 Personen

⁶⁶ Vgl. Rauscher, 2005, S. 79f.

genannt. 26% freuten sich über verbesserte Informationsmöglichkeiten, 28% nannten die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten als Vorteil des Online-Angebots.⁶⁷

Krüger befragte die TeilnehmerInnen außerdem, ob sie an einer elektronischen Wahl teilnehmen würden. Fast ein Viertel der Personen lehnte die Teilnahme ab, 43% würden nur unter bestimmten Bedingungen (verbesserter Datenschutz, etc.) und 33% sicher am E-Voting teilnehmen. Als Vorteil nannten die Befragten häufig Weg- und Zeitersparnis und Effizienz; die Nachteile seien Manipulationsmöglichkeiten, die fehlende Sicherheit und der Datenschutz.⁶⁸

Liz Lee-Kelley und Ailsa Kolsaker stellten im Zuge der 6. internationalen E-Government-Konferenz 2007 eine qualitative Studie zu den Nutzungsmotiven von E-Government vor.⁶⁹ Zehn Personen führten im Zeitraum von Oktober bis Dezember 2006 ein Tagebuch zur E-Government-Nutzung, ihren Erfahrungen und Ergebnissen der Nutzung. Die NutzerInnen wurden aus verschiedensten Milieus rekrutiert und reichten von pensionierten Personen bis zu sogenannten Karriere-Menschen.

Qualitative
Nutzungsstudie
E-Government

Die Probanden begrüßten die 24/7 E-Government-Portale, bemängelten allerdings bei Transaktionen die fehlende Datenabsicherung, das Design und bei Anfragen die verspäteten Rückmeldungen. Die Möglichkeit Transaktionen via Internet durchzuführen wurde von allen begrüßt, hier wurde vor allem die Zeit- und finanzielle Ersparnis hervorgehoben. In Bezug auf die Sicherheit der Daten gaben vier der zehn Personen an, dass die Daten besser abgesichert werden sollten, zwei UserInnen hatten kein E-Government-Service im Untersuchungszeitraum benützt und die vier verbleibenden Probanden empfanden die Absicherung als ausreichend. Interessant sind weiters die Ergebnisse der Frage nach E-Participation: Keiner der zehn Probanden hatte in den drei Monaten eine Möglichkeit der Partizipation genützt. Begründet wurde dies mit Zeitmangel und damit, dass die Feedback-Möglichkeiten ohnehin nicht ernst genommen würden und daher E-Government-Websites nicht das richtige Vehikel für Bürgeranliegen seien. An dieser Stelle ist also festzuhalten, dass

⁶⁷ Vgl. Krüger, 2003, 154

⁶⁸ Vgl. Krüger, 2003, S. 160f.

⁶⁹ Vgl. Lee-Kelley/Kolsaker, 2007, S. 259-265

die Absichten auf Anbieterseite und die tatsächliche Nutzung von E-Participation auf Nutzerseite stark divergieren. Eines der zentralsten Motive für die Nutzung von E-Government war die Möglichkeit Informationen rund um die Uhr abrufen und Wissen aufnehmen zu können. Die Wissenschaftlerinnen fassen zusammen, dass alle Befragten angaben E-Government-Services zu schätzen und resümieren weiter:

„Users in full time work view e-government as very much a part of their business life, putting them in touch with new legislations and business opportunities as well as easy access to competitors’ activities. Judging by the increased use (...) one may conclude that e-government allows individuals to plan and take control of their social lives.“⁷⁰

5 E-Democracy: Begriffsbestimmung

In der wissenschaftlichen Literatur findet sich – wie bei E-Government auch - bislang keine allgemein akzeptierte, einheitliche Definition von E-Democracy, vor allem weil dieses Forschungsgebiet interdisziplinär behandelt werden kann und daher verschiedenste Blickwinkel auf das Thema vorliegen.⁷¹

Im folgenden Kapitel soll versucht werden, den Begriff E-Democracy und seine Bestandteile zu umreißen.

Seböck subsumiert nach Durchsicht der aktuellen wissenschaftlichen Literatur, dass zwei Ansätze zur Definition von E-Democracy vorherrschen: Einerseits existiert eine engere Sichtweise die „die elektronische Darstellung der bestehenden rechtlichen Ausprägungen des demokratischen Prinzips wie Wahlen, oder Volksbegehren“ umfasst.⁷² Die zweite Perspektive hat eine breitere Sicht auf E-Democracy und „stellt die bisherigen Ausprägungen insofern in Frage, indem mit Hilfe der Informations- und

⁷⁰ Lee-Kelley/Kolsaker, 2007, S. 263

⁷¹ Vgl. Amann, 2007, S. 57

⁷² Seböck, 2005, S. 121

Kommunikationstechnologie eine unmittelbare Art des Mitregierens der Bürger eines Staates angestrebt werden kann.“⁷³

E-Democracy kann nach Keskinen folgendermaßen definiert werden:

„E-Demokratie (Teledemokratie) bedeutet den Einsatz der modernen Informations- und Kommunikationstechnologie (IKT), der die Menschen in einer demokratischen Gesellschaft unterstützt, Diskussionsthemen festzulegen, Prioritäten zu finden, wichtige Vorhaben zu formulieren und an deren Umsetzung mitzuwirken. Wahre Teledemokratie meint mit einem Wort den Einsatz von IKT zur Festigung der Selbstbestimmung des Volkes. Weiters versteht man darunter den Einsatz von IKT zur Umgestaltung moderner repräsentativer Demokratien zu mehr partizipativen Demokratien.“⁷⁴

Definition von E-Democracy nach Keskinen

E-Democracy kann in zwei Instrumente untergliedert werden:

Zwei Instrumente von E-Democracy: E-Participation und E-Voting

- in Systeme zur Unterstützung von Deliberations- und Diskussionsprozessen (E-Participation) und
- in Systeme zur Entscheidungsfindung (E-Voting).⁷⁵

Diese Instrumente können in eine Matrix eingebettet werden, die den Darstellungen der verschiedenen Stufen des E-Government ähnelt. In der folgenden Abbildung werden drei Stufen der E-Democracy nach ihrer Komplexität unterschieden: Information, Meinungsbildung und Entscheidung. Zur Informationsbeschaffung können Websites und Blogs herangezogen werden. E-Participation findet auf der nächsten Ebene, der Meinungsfindung, statt. Hierzu dienen Online-Diskussionsforen und beispielsweise Chats mit PolitikerInnen. Auf der letzten Ebene steht die Stimmabgabe über elektronische Medien, E-Voting genannt.

⁷³ Seböck, 2005, S. 121

⁷⁴ Keskinen 1999, zit. nach Trauner, 2007, S. 150

⁷⁵ Vgl. Prosser/Lenhardt/Guo, 2005, S. 248

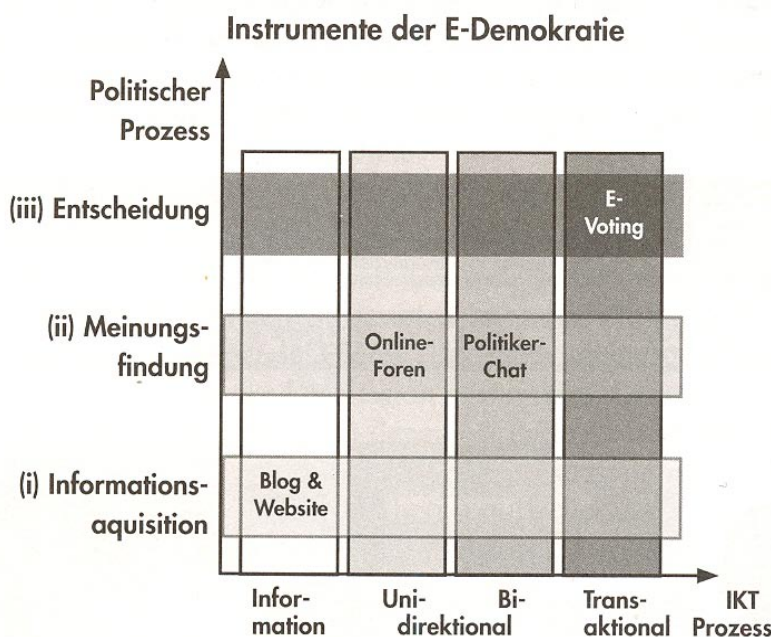


Abbildung 5 - Instrumente der E-Democracy

(Quelle: Krimmer, 2006, S. 53)

Prosser fasst vier direktdemokratische Bürgerbeteiligungsinstrumente zusammen, die mittels E-Voting-Technologie eingesetzt werden können: Bürgerbefragung, Bürgerinitiative, Abstimmung und Wahlen.⁷⁶ Da die verschiedenen Beteiligungsmodelle noch nicht besonders ausgereift und erprobt sind, könnten diese vier genannten Möglichkeiten als Stufen bezeichnet werden, wo die Bürgerbefragung den ersten Schritt darstellt und die Durchführung einer Wahl über das Internet das Endziel ist.

In den folgenden Unterkapiteln sollen diese eben genannten Instrumente dargestellt werden.

5.1 E-Participation

E-Participation meint die Beteiligung der BürgerInnen an einer demokratischen Entscheidungsfindung via Internet. Märker, Trenel und Poppenborg definieren E-Participation wie folgt:

⁷⁶

Vgl. Prosser/Heppner/Piswanger, 2006, S. 19

„Der Begriff ‚e-Partizipation‘ steht für Verfahren, mit denen Entscheidungsträger unter zu Hilfenahme des Internets Bürger an einem Kommunikationsprozess zur Vorbereitung einer Entscheidung beteiligen.“⁷⁷

Definition von E-Participation

Bei E-Participation geht es, wie bei E-Government auch, nicht einfach darum die vorhandenen Ressourcen zu digitalisieren, Ziel ist durch Informations- und Kommunikationstechnologien neue Partizipationsmöglichkeiten zu entwickeln und diese langfristig als „Teil einer neuen Verwaltungs- und Entscheidungskultur zu etablieren.“⁷⁸

Durch die Etablierung von E-Participation entstehen Vorteile sowohl auf Seiten des Bürgers bzw. der Bürgerin als auch auf Seiten der Politik und Verwaltung: BürgerInnen werden stärker in Entscheidungsfindungen einbezogen und können ihre Sicht als „Experten“ vorbringen, Entscheidungsträger können durch die Partizipationsmöglichkeit mit einer Erhöhung der Legitimität und Akzeptanz der Entscheidungen rechnen. Darüber hinaus bietet sich für Politik und Verwaltung die Möglichkeit „durch e-Partizipation neues Wissen über die Auswirkungen von Entscheidungen gewinnen [zu können, Anm. MG] und auf diese Weise ihre Beratungs- und Entscheidungsprozesse [zu] qualifizieren und [zu] verbessern.“⁷⁹

Vorteile für Bürger und Verwaltung & Politik

Nathalie Amann führte 2007 sieben Experteninterviews zum Thema E-Democracy mit Fachleuten aus der Politik, der Public Relations, der Kommunikationswissenschaft und der Massenmedien durch. Es bestand Einigkeit darüber, dass die Einführung des Internets für die Politik schwerwiegende Auswirkungen hat. So erleichtere die Nutzung des Internets die Kommunikation zwischen Bürger und Politik. Vor allem die Bevölkerung könne das Medium als Bottom-Up-Instrument nützen, um Missstände bekannt zu machen und Initiativen zu gründen. Die Beteiligung an der Politik fiele damit leichter. Auf der anderen Seite könne die Politik durch das Internet Auskunft

Amann: Experteninterviews zu E-Democracy

⁷⁷ Märker/Trenel/Poppenborg, 2003, S. 18

⁷⁸ Märker/Trenel/Poppenborg, 2003, S. 18

⁷⁹ Märker/Trenel/Poppenborg, 2003, S. 18

erhalten, welche Themen die Bevölkerung beschäftigen und Feedback bekommen und dieses, sofern sie die nötige Kompetenz besitzen, in ihre Arbeit einfließen lassen.⁸⁰

Zu Einsatz kam in bisherigen Pilotprojekten⁸¹ häufig ein dreistufiges Partizipationsmodell: Zu Beginn wird ein fachmännisch moderiertes Onlinediskussionsforum zur Verfügung gestellt, um das jeweilige Thema (von der Gestaltung eines Parks bis zu Ideen für die Steigerung der wirtschaftlichen und sozialen Attraktivität einer Stadt) online diskutieren zu können. Nach der Sammlung der Diskussionsbeiträge werden im zweiten Schritt vom jeweiligen Initiator des Onlinediskurses Entscheidungsszenarios entwickelt, von denen die mitwirkenden BenutzerInnen im letzten Schritt eine Möglichkeit wählen.⁸²

3	stufiges
Partizipations-	modell: Online-
Board,	Komprimieren
der Ideen,	Abstimmung

Zypries stellt fest, dass Transparenz ein entscheidender Faktor im Zusammenhang mit E-Participation ist:

„Es gibt (...) einen Zugang zu Behördendaten, die es beispielsweise Bürgerinitiativen erleichtern, ihr Engagement zu vertiefen oder sich untereinander abzustimmen. Entscheidungsprozesse werden durch den Zugang zu solchen Informationen transparenter und Hintergründe können beleuchtet werden.“⁸³

So würden durch die Bereitstellung von Informationen und die Sichtweise, dass Bürger und Bürgerinnen ein Recht auf Transparenz haben, bereits gute Pilotprojekte zur Bürgerbeteiligung durchgeführt.

5.2 E-Voting

E-Voting bezeichnet die Stimmabgabe über elektronische Medien. Die Stimmabgabe kann dabei entweder über ein elektronisches Gerät im Wahllokal (Präsenzwahl) oder über „einen Online-Kanal von einem beliebigen

⁸⁰ Vgl. Amann, 2007, S. 100-125

⁸¹ Vgl. Lührs, 2005, S. 173-185; Krimmer, 2006, S. 51-58

⁸² Vgl. Lührs, 2005, S. 173-185; Krimmer, 2006, S. 51-58

⁸³ Zypries, 2001, S. 10

elektronischen Endgerät erfolgen.“(Distanzwahl).⁸⁴ Endgeräte sind dabei in den häufigsten Fällen PC und das Internet als Kommunikationsmedium.

Das bisher noch wenige E-Voting-Projekte realisiert sind, erklärt Robert Krimmer folgendermaßen:

„Dass dies [das elektronische Abstimmen, Anm. MG] bis heute noch nicht Realität ist, liegt vor allem in der schwierigen technischen, aber auch in der politischen Umsetzung.“⁸⁵

Das Thema „elektronische Wahlen“ wird heftig diskutiert und wird von Kritikern begleitet, die soziale Ein- und Auswirkungen sowie technische und rechtliche Aspekte bemängeln.⁸⁶ Diese Kritik und fehlende durchschlagende Erfolge bei Projekten, führten dazu, dass E-Voting seit 2002 unter Wissenschaftlern und PolitikerInnen an Bedeutung verlor.⁸⁷

Doch trotz der Schwierigkeiten in Bezug auf die Umsetzung von elektronischen Wahlen, erhofft man sich durch deren Einführung die Überwindung der Politikverdrossenheit:

„Seit Anfang der 70er Jahre ist eine zunehmende Wahlverdrossenheit zu verzeichnen, was sich in einem Rückgang der Wahlbeteiligung über alle Ebenen hinweg widerspiegelt. Diese Tatsachen führten zu Überlegungen, derzeitige Wahlverfahren durch den Einsatz von Computern zu reformieren, um die Kosten sowie den Zeitbedarf zu senken und die Zugänglichkeit und Wählermobilität am Wahltag zu erhöhen.“⁸⁸

E-Voting kann als Stimmabgabe in einem Wahllokal an einem Wahlterminal als Präsenzwahl oder als Distanzwahl über das Internet erfolgen. Während im Wahllokal die Wahlkommission die Identifizierung des Wählers oder der

⁸⁴ Volkamer/Krimmer, 2006, S. 100

⁸⁵ Krimmer, 2006, S. 57

⁸⁶ Eine genaue Einführung in die (IT-)technischen Aspekte des E-Votings bietet Prosser et al., 2004

⁸⁷ Vgl. Volkamer/Krimmer, S. 98f.

⁸⁸ Volkamer/Krimmer, 2006, S. 98

Wählerin übernimmt, erfolgt diese bei einer Distanzwahl über Transaktionsnummern, Passwörter oder Bürgerkarten.⁸⁹

Der vielfach verwendete Begriff „Online Wahlen“ umfasst insgesamt drei mögliche Szenarien. (1) Die Online-Wahl in einem Wahllokal, (2) die Online-Wahl an einem sogenannten Kiosk, sprich einem Information-Point mit Internetzugang, beispielsweise an der Universität, in den Bibliotheken, etc., und (3) der Remote Online-Wahl.⁹⁰ Der Fokus dieser Arbeit liegt auf letzterem Punkt, der Distanzwahl mit Hilfe eines elektronischen Endgerätes über einen Online-Kanal, im Folgenden „E-Voting“ genannt.

Robert Krimmer definiert E-Voting folgendermaßen:

*„Von **distance (remote) e-Voting** spricht man, wenn elektronische Hilfsmittel **an einem Ort nach Wahl des Wahlberechtigten** zumindest für einen der nachfolgenden Prozesse (i) der Wähleridentifizierung und/oder (ii) der Stimmabgabe durch den Wahlberechtigten zum Einsatz kommen.“⁹¹*

Das wesentlichste Kriterium für die Umsetzung von E-Voting ist die Sicherheit während der Durchführung der Wahlen über das Internet. Prosser formuliert sechs mögliche Sicherheitsdefizite:⁹²

Sicherheit für E-Voting

- Anonymität: Anonymität ist ein Grundsatz der geheimen Stimmabgabe. Bei der Wahl via Internet, ist nicht gewährleistet, dass die wählende Person nicht von vor Ort anwesenden Personen beeinflusst wird. Weiters muss die Anonymität des Wählers bzw. der Wählerin nach der Stimmabgabe gewährleistet sein, das heißt, dass die Stimme nicht rückverfolgbar sein darf.
- Identifikation: Während bei der Präsenzwahl von der Wahlkommission kontrolliert wird, ob die Person wahlberechtigt ist

⁸⁹ Vgl. Prosser, 2006, S. 59

⁹⁰ Vgl. Volkamer/Krimmer, 2006, S. 101

⁹¹ Krimmer, 2002, S. 12

⁹² Vgl. Prosser, 2006, S. 60f.

und dass nur eine Stimme abgegeben wird, muss für das E-Voting ein sicheres Authentisierungsmedium entwickelt werden (z.B. eine Signaturkarte).

- Manipulation: Es muss ausgeschlossen werden, dass Stimmen während oder nach der Wahl verändert werden.
- Stimmenkauf: Während es bei der Präsenzwahl eine Wahlzelle gibt, ist dies bei einer Distanzwahl nicht gegeben. Die Gefahr der Beeinflussung oder des Stimmenkaufs ist damit gegeben.
- Nachvollziehbarkeit: Die Durchführung der Wahl muss nachvollziehbar sein. Für E-Voting könnten Protokollierungen benutzt werden, die nur von der Wahlkommission eingesehen werden können. Die Nachvollziehbarkeit steht im Spannungsfeld mit der Notwendigkeit der Anonymität der Wählerschaft.
- Sabotage: Bei behaupteten Unstimmigkeiten muss feststellbar sein, ob die Behauptung gerechtfertigt ist, da das System ansonsten durch diese Behauptung untergraben werden könnte.

6 E-Democracy in Österreich

Obwohl bisher einige Pilotprojekte gestartet wurden, spielt E-Democracy in Österreich eine eher marginale Rolle. Da E-Participation-Versuche in kleinerem Umfang, zum Beispiel bei Abstimmungen in Bezirken und Gemeinden, einfacher durchzuführen sind, wurden diese bisher häufiger erprobt.⁹³ Ein aktuelles

Beispiel ist die digitale Hofburg, die den Austausch zwischen Politik und den Bürgern und Bürgerinnen fördern soll. BürgerInnen können die Website besuchen, ihre Meinung zu aktuellen medialen Entwicklungen kundtun oder Beschwerden und Ängste äußern.⁹⁴ Das Projekt kann zwar als Bürgerbeteiligung bezeichnet werden, allerdings dreht sich die Diskussion nicht um ein eindeutiges Thema und inwiefern die Inputs der Userinnen und User in

E-Participation-
Service: Digitale
Hofburg

⁹³ Vgl. Krüger, 2003, S. 74-81 (Zusammenstellung von E-Democracy-Projekten)

⁹⁴ Vgl. www.digitalehofburg.at

Entscheidungsfindungen einfließen, ist auf der Website nicht beschrieben. Der Einfluss der Beteiligung ist daher als eher gering einzustufen.

Bislang existieren keine nationalen E-Voting Projekte in Österreich. Allerdings haben die Wirtschaftskammer (2000) und die österreichische Hochschülerschaft der Wirtschaftsuniversität Wien erste E-Voting-Projekte (2003) durchgeführt.⁹⁵ Weiters führte die Wirtschaftsuniversität Wien parallel zur Papierwahl im Zuge der Bundespräsidentenwahl 2004 einen E-Voting-Test durch, an dem 20.000 Studierende der Universität teilnehmen konnten. Von 1.786 ausgegebenen Wahlkarten wurden 863 gültige Stimmen abgegeben, wobei die Ergebnisse der E-Voting-Wahl auf 0,3% dem amtlichen Endergebnis entsprachen und damit die Hypothese, dass E-Voting zu keinen Verschiebungen der Stimmanteile führt, (vorläufig) untermauert werden konnte.⁹⁶

E-Voting
Pilotprojekte

Die Ergebnisse der quantitativen Befragung von eintausend Studierenden der Wirtschaftsuniversität Wien durch die Abteilung für Wirtschaftsinformatik der WU zeigt eine positive Einstellung der Studierenden gegenüber E-Democracy.⁹⁷ So gaben 84% an E-Voting zu befürworten, wovon nur 4% der bisherigen Nichtwähler und 19% der Wähler und Wählerinnen diese neue Möglichkeit ablehnten.

Quantitative
Befragung durch
WU: 1.000
Studierende

83% der Studierenden waren der Überzeugung, dass die Wahlbeteiligung durch die Einführung von E-Voting steigen würde. Vier von fünf befragten Personen schrieben demnach E-Voting eine positive Wirkung auf die Wahlbeteiligung zu. Wobei hier besonders die NichtwählerInnen positiv auf die Einführung reagierten und, so Krimmer, eine Erhöhung der Wahlbeteiligung zu erwarten ist.⁹⁸

Als besonders wichtig für die Einführung von E-Voting empfanden die Studierenden eine einfache Bedienung, vorherige Test-Wahlen, die Wahrung

⁹⁵ Vgl. Braun et al., 2003, S. 32f.

⁹⁶ Vgl. Krimmer et al., 2004, S. 13

⁹⁷ Vgl. Krimmer, 2001

⁹⁸ Vgl. Krimmer, 2002, S. 69

der Anonymität, eine kurze Dauer zur Durchführung der Stimmabgabe und die Möglichkeit von zuhause aus zu wählen.⁹⁹

Die Abteilung für Produktionsmanagement der Wirtschaftsuniversität Wien führte 2006 unter der Leitung von Prof. Alexander Prosser und Björn Heppner eine empirische Untersuchung zum Thema E-Voting in den Gemeinde- und Länderverwaltungen Österreichs durch. Mit Hilfe von leitfadengestützten Interviews wurden jeweils ein politisch Verantwortlicher und ein IT-Spezialist von acht Ländern und 28 Gemeinden nach ihrer Einstellung zu E-Voting befragt.

Befragung von
IT-Spezialisten
und politisch
Verantwortlichen

Die zentralen Ergebnisse sollen nun vorgestellt werden.¹⁰⁰

Rund ein Drittel der Befragten gab an viel oder sehr viel Erfahrung mit E-Demokratie gemacht zu haben, wobei die IT-Spezialisten eindeutig mehr Erfahrung mit dem Thema hatten.

Obwohl die technischen Voraussetzungen gegeben waren, betrieben nur 28% der Gemeinden ein Diskussionsforum und knapp 40% Mailinglisten. Dennoch benützte der Großteil der Gemeinden bereits den elektronischen Akt (70%) und arbeitete an der Implementierung der Bürgerkarte (60%). Wie angenommen, wurden bisher kaum E-Partizipation- (18% der Gemeinden) und noch weniger E-Voting-Projekte (7% der Gemeinden) durchgeführt.

Den wichtigsten Teil der Befragung macht die Einschätzung des Interesses der Bevölkerung an E-Participation und E-Voting durch die Fachleute aus. Hier ergab sich, dass die politischen Fachleute das Interesse an E-Voting¹⁰¹ korrekt einschätzten, während die IT-Koordinatoren es tendenziell unterschätzten.¹⁰² Ebenfalls richtig schätzten die Befragten ein, dass das Interesse an E-Demokratie vom Alter der BürgerInnen abhängt.

⁹⁹ Vgl. Krimmer, 2002, S. 75ff.

¹⁰⁰ Vgl. Prosser/Heppner/Piswanger, 2006, S. 33-63

¹⁰¹ Verglichen mit der quantitativen Befragung von Prosser, 2005

¹⁰² Politiker schätzten 50% hohes Interesse; IT-Fachleute 39%. Prossers Befragung der Wiener Bevölkerung ergab 44% der Personen haben starkes oder sehr starkes Interesse an E-Voting.

Rund 70% der Spezialisten sahen einen Bedarf in der Einführung von elektronischen Bürgerbefragungen und die überwiegende Mehrheit¹⁰³ begrüßte die Teilnahme an einem E-Voting Pilotprojekt. Anhand der Zahlen ist ersichtlich, dass die Bereitschaft E-Democracy in Österreich einzuführen, durchaus vorhanden ist.

Die Teilnehmer wurden weiters befragt, welche Endgeräte sie sich für die Durchführung einer Wahl vorstellen könnten: An erster Stelle stand das Internet, anschließend das Mobiltelefon, die Wahlmaschine, das digitale Telefon und zum Schluss der sogenannte Kiosk.¹⁰⁴ Die Autoren fassen zusammen, dass „(...) insgesamt die Ansicht [überwiegt, Anm. MG], dass die Stärken der e-Voting Technologie den Aufwand bzw. die Schwächen rechtfertigen.“ und das weiters „die Risiken (...) von den Befragten zwar kritisch in Erwägung gezogen [wurden, Anm. MG], insgesamt (...) aber davon gesprochen werden [kann, Anm. MG], dass eher Chancen als Risiken gesehen werden.“¹⁰⁵

Das Gesamtresümee, welches aus dieser Studie gezogen werden kann, ist demnach, dass seitens der öffentlichen österreichischen Verwaltung Interesse an der Einführung von E-Democracy-Lösungen besteht; die Meinung vorherrscht, dass (momentane) Mängel behoben werden können und der Mehrwert für BürgerInnen erheblich sein wird.

Im folgenden Abschnitt soll die 2004 durchgeführte Studie zum Thema E-Voting von Yan Guo und Jasmin Lenhart unter der Betreuung von Prof. Prosser unter der Wiener Bevölkerung besprochen werden, da sie Anknüpfungspunkte für die empirische Studie dieser Arbeit bietet.

Studie Guo/Lenhardt: E- Voting

¹⁰³ 90% der politischen Spezialisten und 70% der IT-Fachleute

¹⁰⁴ Ein Kiosk entspricht den öffentlichen Internet-Terminals in Großstädten wie beispielsweise Wien, an denen Websites der öffentlichen Verwaltung besucht werden können.

Die Prozentsätze beschreiben wie viele Personen die Technologie als „ideal“ oder „gut“ geeignet zur Durchführung der Wahl bezeichneten: Internet 97%, Mobiltelefon 66%, Wahlmaschine 41%, digitales Telefon 39% und Kiosk 32%.

¹⁰⁵ Prosser/Heppner/Piswanger, 2006, S. 62

Lenhart und Guo befragten 300 Wiener Bürger und Bürgerinnen ab dem 15. Lebensjahr persönlich nach ihrer Einstellung zu E-Voting. Die Befragung war repräsentativ. Die Wirtschaftswissenschaftler stellen fest, dass die allgemeine Debatte um E-Democracy oft einseitig ausgeprägt ist:

„Die Diskussion wird vielfach von der technischen Machbarkeit oder vom rechtlichen Anpassungsbedarf bestimmt; der Nutzen, etwa in Form gesteigerter Wahlbeteiligung oder dem besseren Zugang des Bürgers zu demokratischen Entscheidungsprozessen, wird vielfach hypothetisiert und das Interesse der Bürgerinnen und Bürger für elektronische Demokratie einfach vorausgesetzt.“¹⁰⁶

Die Forscher untersuchten den Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Internetnutzung und dem bekundeten Interesse an E-Democracy. Dabei war wenig überraschend, dass der Zusammenhang der beiden Variablen hochsignifikant war.¹⁰⁷

Das Interesse der Bevölkerung war für die Einführung von E-Voting (44%) wesentlich größer als für partizipative Formen (14%). Gründe dafür könnten „mangelnde Information über e-Partizipation im Vergleich zu e-Voting, mangelnde Zeit der Beteiligten oder das primäre Interesse der Bürger, an der Entscheidungsfindung und weniger an der Deliberation beteiligt zu werden“ sein.¹⁰⁸

„Daraus ergibt sich eine Konzentration des politischen Interesses auf Wahlvorgänge (üblicherweise ist die Wahlbeteiligung in Österreich verglichen mit anderen Staaten relativ hoch), aber auch ein gewisses Desinteresse (Politikverdrossenheit) am politischen Leben zwischen den Wahlgängen.“¹⁰⁹

¹⁰⁶ Prosser/Lenhardt/Guo, 2005a, S. 429

¹⁰⁷ Vgl. Prosser/Lenhardt/Guo, 2005a, S. 431

¹⁰⁸ Prosser/Lenhardt/Guo, 2005b, S. 249

¹⁰⁹ Guo/Lenhardt, 2005, S. 129

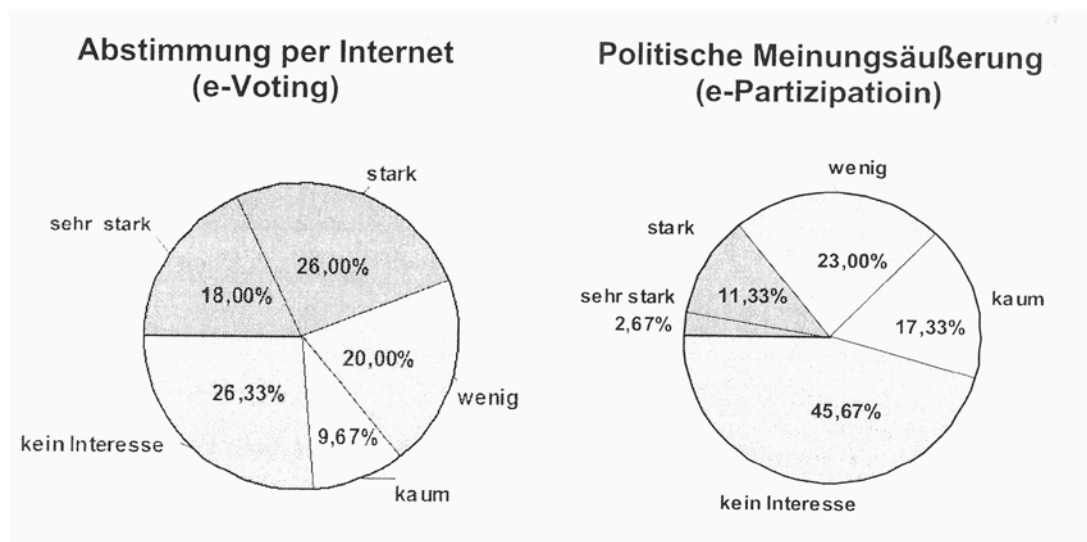


Abbildung 6 - Häufigkeitsverteilung des Wunsches an E-Participation & E-Voting teilzunehmen

(Quelle: Guo/Lenhardt, 2005, S. 44)

Ein ähnliches Bild zeigen die Antworten auf die Fragen ob und wie häufig Websites öffentlicher Behörden und politischer Parteien genutzt werden: Hier gab rund ein Drittel der TeilnehmerInnen an häufig E-Government-Angebote zu besuchen, allerdings surfen nur 5,5% auf Portalen politischer Parteien.¹¹⁰

Die Ergebnisse zeigen, dass es kaum Zusammenhänge zwischen dem Interesse für elektronische Wahlen und Geschlecht, Alter und Bildung gibt. Einzig im Bezug auf das Alter zeigte sich, dass jeweils 15 bis 29 und 30 bis 49 Jährige (52,5% bzw. 52%) mehr Interesse an E-Voting zeigen als über 50 Jährige (32%).

Das Interesse für E-Participation ist sowohl bezogen auf die Bildung, das Alter als auch auf das Geschlecht signifikant. So zeigten sich männliche Befragte bis 49 Jahre und Personen mit Fachschul- oder Hochschulabschluss besonders interessiert.

Lenhart und Guo befragten die 300 Personen nach den subjektiven Vor- und Nachteilen von E-Democracy. Hier wurde am häufigsten die Unabhängigkeit von Ort und Zeit (69%) genannt, wobei hier

¹¹⁰

Vgl. Guo/Lenhardt, 2005, S. 41

„die ‚mittlere Generation‘ und höhere Bildungsgruppen diesen Vorteil signifikant stärker sehen. Dies könnte im beruflichen Engagement der Betroffenen und einer stärkeren (beruflichen wie privaten) Reisetätigkeit begründet liegen.“¹¹¹

Ebenfalls über die Hälfte der Befragten versprachen sich mehr Zugang zu politischer Information (59%) und Kostenersparnis für die öffentliche Verwaltung (57%), was Prosser insofern überrascht, da dies kein unmittelbarer Vorteil für Bürgerinnen und Bürger ist. 50% erhofften sich mehr Demokratie; vor allem die 15 bis 29 Jährigen waren hier am stärksten vertreten.

Nachteilig empfanden die Probanden die mögliche Manipulationsgefahr (61%), die Untergrabung der Anonymität (64%) und den Digital Divide (69%). Guo und Lenhart merken an, dass diese Ergebnisse ein gewisses Misstrauen der BürgerInnen gegenüber neuer Kommunikationstechnologien widerspiegeln und dass diese Ergebnisse weiters „ein Beleg dafür [sind, Anm. MG], dass die technischen Schwierigkeiten bei e-Demokratiesystem den Befragten durchaus bewusst sind.“¹¹² Eine Übersicht über die abgefragten Vor- und Nachteile, die Prozentsätze, sowie die Zusammenhänge mit den Variablen Alter und Bildungsniveau können der folgenden Abbildung entnommen werden.

¹¹¹ Prosser/Lenhardt/Guo, 2005b, S. 251

¹¹² Guo/Lenhardt, 2005, S. 48

Vor-/Nachteil	% (starke) Zustimmung	Alter	Bildungsniveau
Mehr direkte Demokratie	50.3%	Stärkste Zustimmung in Altersgruppe 15-29	
Zugang zu politischer Information	59.4%		
Ideen beitragen	48.3%		
Effiziente Kommunikation	39.7%	Stärkere Zustimmung bei älteren Befragten	
Unabhängigkeit von Ort und Zeit	68.7%	Deutlich stärkste Zustimmung in Altersgruppe 30-49	Positive Korrelation mit Bildungsniveau
Kostenersparnis in der öffentlichen Verwaltung	57.0%		
Manipulationsgefahr	60.6%	Sehr starke Zustimmung bei >50-Jährigen	
Untergraben der Anonymität	64.0%		
Digital Divide	69.0%	Starke Zustimmung in Altersgruppen 30-49 und >50	
Social Divide	49.7%	Wie oben	
Trivialisierung der Politik	45.7%	Sehr starke Zustimmung bei >50-Jährigen	

Abbildung 7 - Prosser, Wiener Studie: Empfundene Vor- und Nachteile
(Quelle: Prosser/Lenhart/Guo, 2005b, S. 252)

Roman Bitter, Stephan Brandstetter, Christian Steiger, Rupert Thurner, Andreas Wallner und Klaus Walsberger führten 2008, wiederum unter der Betreuung von Prof. Alexander Prosser, eine Anschlussstudie an die Erhebung von Guo und Lenhart durch. Dabei wurden dieselben Hypothesen, sowie derselbe Fragebogen wie von Guo und Lenhart entwickelt, verwendet und damit österreichweit 5.000 Personen befragt.

Folgestudie Bitter
et al.: E-Voting

Die zentralen Ergebnisse der aktuellen Studie besagen, dass rund 38% der Wienerinnen und Wiener starkes bzw. eher starkes Interesse an E-Voting zeigten, aber nur 15% der Befragten Interesse an E-Participation hatten.¹¹³

¹¹³

Die Ergebnisse für Gesamtösterreich liegen niedriger als bzw. gleich auf mit den Ergebnissen für Wien. Hier interessierten sich 30% sehr bzw. eher für E-Voting und 14% für E-Voting. Der Prozentsatz derjenigen Personen österreichweit, die kein

„D.h. in Wien herrscht ein eklatanter Unterschied zwischen der Akzeptanz von e-Voting und e-Participation.“¹¹⁴ Ein Drittel der Wiener Bevölkerung interessierte sich nicht für E-Voting, für E-Participation lag der Prozentsatz bei hohen 41%.

Auch die Bereitschaft Zeit in die politische Beteiligung zu investieren war relativ gering: Knapp drei Viertel der Personen aus Wien würde weniger als eine Stunde wöchentlich, 24 Prozent eine bis zwei Stunden und zwei Prozent zwei bis vier Stunden in die Beteiligung investieren.

Um die Hypothese „Das Interesse an E-Voting ist unabhängig von Alter, Geschlecht und (Aus-)Bildungsstufe.“ zu falsifizieren, wurde der Zusammenhang dieser Variablen untersucht. Es stellte sich heraus, dass je jünger die Befragten waren, umso mehr Interesse an E-Voting bestand. Dies galt für alle Regionen Österreichs. Weiters interessierten sich BürgerInnen mit höherem Bildungslevel mehr für E-Voting, als BürgerInnen mit niedrigerer Bildungsstufe. Allerdings gab es einige Besonderheiten:

„(...) wobei es in Wien, im Osten und im Westen einzelne Unterschiede gibt. Beispielsweise sind im Osten und im Westen Bürger mit AHS Abschluss mehr an E-Voting interessiert als Bürger mit Hochschulabschluss. Trotzdem zeigen auch hier Bürger mit höherer Bildung mehr Interesse als Bürger mit Pflichtschulabschluss oder Lehre.“¹¹⁵

Um das Interesse an E-Participation zu prüfen, wurde dieselbe Hypothese aufgestellt. Hier zeigte sich ein sehr ähnliches Bild wie für die Ergebnisse für E-Voting: In ganz Österreich waren sowohl die Zusammenhänge von Geschlecht, Alter und Bildung und E-Participation signifikant. In Wien galt, dass je jünger die Befragten waren, desto mehr Interesse an E-Participation bestand. Allerdings gab es keine Signifikanz für den Zusammenhang zwischen Geschlecht und dem Untersuchungsgegenstand. Bürger mit

Interesse an E-Voting hatten lagen bei 36%, sowie bei E-Participation bei 48%, was einen sehr hohen Anteil an Ablehnung darstellt.

¹¹⁴ Bitter et al., 2008, S. 52

¹¹⁵ Bitter et al., 2008, S. 465

Hochschulabschluss zeigten das stärkste Interesse, „aber danach steigt die Akzeptanz von E-Partizipation mit sinkendem Bildungsniveau.“¹¹⁶

Ebenso wie in der Vorgängerstudie von Guo und Lenhart konnte ein starker positiver Zusammenhang zwischen der Häufigkeit der Internetnutzung und dem Interesse an E-Democracy festgestellt werden.

Die erwarteten Vor- und Nachteile von E-Democracy der Wiener und Wienerinnen gestalteten sich folgendermaßen¹¹⁷:

41% der Befragten waren der Ansicht, dass der Zugang zu politischer Information erleichtert wird, 25% stimmten wenig, 34% stimmten eher nicht zu. Weitaus positiver wurde der Faktor „erhöhte Zeit- und Ortsunabhängigkeit“ eingestuft; hier stimmten 62% zu, 17% bzw. 21% stimmten weniger bzw. eher nicht zu. 58% der Wiener Bevölkerung sah in der Einführung von E-Democracy die Möglichkeit die Kosten der Verwaltung zu senken, 20% stimmten wenig und 22% eher nicht zu.

Bei den erwarteten Nachteilen wurde die Möglichkeit der Stimmmanipulation mit 76% gefürchtet. Weiters stimmten 15% der Wienerinnen diesem Nachteil nur wenig und nur 9% eher nicht zu. Die höchste Zustimmung hatte der Faktor „Durchbrechung der Anonymität“ dem 79,5% aller Befragten der Wiener Bevölkerung zustimmten. Nur 11,4% stimmten wenig und 9,1% eher nicht zu. Weniger Befürchtungen verursachte die Kategorie „Benachteiligung von Personen mit geringeren Computerkenntnissen“. Hier stimmte nur die Hälfte zu, 31% stimmten wenig und 19% eher nicht zu.

Die Experteninterviews, durchgeführt von Nathalie Amann (vgl. → Kapitel 5.1) ergaben, dass die befragten Fachleute dem Internet als Möglichkeit zur politischen Mobilisierung grundsätzlich einen hohen Stellenwert einräumen. Allerdings herrscht Einigkeit, dass sich jene Personen, die sich auch vor der Einführung des Internets politisch engagiert haben, durch das Internet leichtere Zugangsmöglichkeiten haben, während sich BürgerInnen, die sich nicht für

Amann: Experten – Einschätzung zu E-Democracy

¹¹⁶ Bitter et al., 2008, S. 467

¹¹⁷ Hier werden aus Platzgründen nur die Wiener Daten vorgestellt; die vollständigen Auflistungen zu Ost, West, Großstädten, und Gesamtösterreich sind in Bitter et al. 2008 nachzulesen.

Politik interessieren durch die Einführung dieses Mediums trotzdem politische Partizipation ablehnen werden.¹¹⁸

Dem Internet als Plattform für E-Democracy, also auch als Mittel die (Wahl-) Beteiligung zu steigern, wird demnach in Österreich von den befragten ExpertInnen ein eher geringes Potential zugeschrieben.

Ebenso hält Beck fest, dass die Bevölkerungsgruppen, die sich bereits jetzt aktiv am politischen Diskurs beteiligen, ident sind mit den Personen die sich für computervermittelte Kommunikation interessieren, Computer besitzen und daher Medienkompetenz in diesem Bereich aufweisen können. Damit würde den privilegierten Bürgerinnen und Bürgern der Zugang zur politischen Kommunikation erleichtert, während an den ungleichen Partizipationschancen wenig geändert würde.¹¹⁹

„Das Internet ist somit als Anwendung anzusehen, die zwar die Möglichkeit für eine vermehrte politische Partizipation schafft, allerdings mit großer Wahrscheinlichkeit nicht imstande ist, die gegebenen Verhältnisse und Interessen der Bürger umzudrehen.“¹²⁰

„ (...) aber es dürfen keine überzogenen Erwartungen an das Internet gestellt werden. Denn eine größere Transparenz von politischen und Verwaltungsentscheidungen, wie sie sich mit Hilfe des Internets herstellen lässt, ist kein Patentrezept, um Politikverdrossenheit zu beseitigen. Aber es ist eine wichtige begleitende Maßnahme, um durch bürgerorientierte Politik bürgerschaftliches Engagement zu fördern.“¹²¹

Das Internet kann also, so Experten, die Partizipationsmöglichkeiten von Bürgern und Bürgerinnen durchaus erweitern, da die Informationsmöglichkeiten und die Organisation erleichtert wird, trotzdem wird die Wahlbeteiligung nicht außergewöhnlich steigen, da Nicht-Wähler auch weiterhin die Stimmabgabe verweigern werden.

¹¹⁸ Vgl. Amann, 2007, S. 113f.

¹¹⁹ Vgl. Beck, 2006, S. 212

¹²⁰ Amann, 2007, S. 119

¹²¹ Zypries, 2001, S. 10f.

7 Theoretische Verortung

Zur theoretischen Fundierung der Nutzung des Internets zur Erledigung von Behördenwegen, sowie zur Mitbestimmung und Stimmabgabe werden Theorien der computervermittelten Kommunikation (CvK) und der sogenannte Uses and Gratification Approach herangezogen.

Boos fasst CvK-Theorien als die Kommunikation zusammen, „bei der auf Seiten des Senders und des Empfängers einer Botschaft ein Computer zur En- und Dekodierung der Nachricht zum Einsatz kommt.“¹²² Nachdem eine kurze Einführung zu CvK-Theorien gegeben wurde, folgen Abschnitte zu den jeweiligen theoretischen Ansätzen.

Mit der fortschreitenden Medialisierung befürchtete man die Ausbreitung der unpersönlichen, rein zweckdienlichen medialen Kommunikation und die Zurückdrängung des interpersonalen Austauschs. In der Zwischenzeit wurden einige theoretische Modelle entwickelt, die sich mit den Bedingungen, Merkmalen und Konsequenzen der CvK beschäftigen.¹²³ Diese Ansätze können eine Verarmung der direkten Kommunikation nicht zurückweisen,

„Allerdings spezifizieren sie konkrete Randbedingungen, die ausschlaggebend dafür sind, ob der mediale Kontakt als unerwünschte Einschränkung, neutrale Veränderung oder als begrüßenswerte Bereicherung erlebt wird.“¹²⁴

Bereits seit den 1990er Jahren herrscht, so Döring, kein Mangel mehr an theoretischen und empirischen Inputs der Wissenschaft zur computervermittelten Kommunikation, allerdings ist die „mangelnde Strukturierung und Integration der aus ganz unterschiedlichen Disziplinen und Anwendungskontexten stammenden Studien zu monieren.“¹²⁵

¹²² Boos, 2000, S. 2

¹²³ Vgl. Döring, 2000, S. 27

¹²⁴ Döring, 2000, S. 27

¹²⁵ Döring, 2003, S. 130

7.1 Theorie der rationalen Medienwahl

Die Theorie der rationalen Medienwahl weist darauf hin, dass computervermittelte Kommunikation, wie andere mediale Nutzung, Resultat einer Entscheidung des Mediennutzers bzw. der Mediennutzerin ist. Menschen werden in ihrem Alltag häufig mit unterschiedlichen Kommunikations- und Kooperationsaufgaben konfrontiert, die unterschiedlich anspruchsvoll in Bezug auf ihre sachlich-funktionale und sozio-emotionale Ebene sind. MediennutzerInnen treffen demnach dann eine rationale Medienwahl, wenn sie das Medium zur Verständigung heranziehen, dass der Aufgabe am besten gerecht wird.¹²⁶ Die Theorie der rationalen Medienwahl besteht aus zwei Konzepten: dem Konzept der „sozialen Präsenz“ (Social Presence Theory) und der „medialen Reichhaltigkeit“ (Media Richness Theory). Beide Konzepte gehen davon aus, dass MediennutzerInnen Medien in subjektive Rangfolgen (sog. Medienhierarchien) ordnen, je nachdem welches Medium das meiste Ausmaß an persönlicher Nähe und Lebendigkeit bietet. An der Spitze dieser Hierarchie steht die Kommunikationsform, die die meiste persönliche Nähe zulässt; die Face-to-Face-Kommunikation.

7.1.1 Social Presence Theory

John Short, Ederyn Williams und Bruce Christie formulierten 1976 die Social Presence Theorie. Soziale Präsenz ist kein objektives Medienmerkmal, sondern der subjektive Eindruck der Qualität eines Mediums des Rezipienten, wenn er eben genanntes benützt. Die Präsenz eines Mediums kann über semantische Differentiale, sprich Skalen die an den jeweiligen Polen mit zwei gegensätzlichen Begriffen versehen sind, erfasst werden.¹²⁷ Je stärker Faktoren wie Persönlichkeit, Wärme, Sensibilität und Geselligkeit bei einer

¹²⁶ Vgl. Döring, 2000, S. 30f.

¹²⁷ Vgl. Short et al., 1976, S. 66

technisch mediatisierten Kommunikation ausgeprägt sind, umso stärker ist die soziale Präsenz eines Mediums.¹²⁸

„We hypothesize that communications media vary in their degree of Social Presence, and that these variations are important in determining the way individuals interact. We also hypothesize that the users of any given communications medium are in some sense aware of the degree of Social Presence of the medium and tend to avoid using the medium for certain types of interactions; specifically, interactions requiring a higher degree of Social Presence than they perceive the medium to have.“¹²⁹

Dieser Ansatz von Short, Williams und Christie dient als eine Komponente des Ansatzes des rationalen Medienwahl. Im folgenden Kapitel soll der zweite Bestandteil des Ansatzes, die Media Richness Theory, beschrieben werden.

7.1.2 Media Richness Theory

Richard Daft und Robert Lengel beschrieben in ihrem Fachartikel 1986, ausgehend von der Frage wie Unternehmen Informationen verarbeiten und weitergeben, die Media Richness Theorie. Um Mehrdeutigkeit und Unsicherheit abzubauen, muss Information zwischen Abteilungen weitergegeben werden. Daft und Lengel interessierten sich dafür, auf welche Art und Weise, sprich über welche Medien diese verteilt und wieso ein Medium für eine Kommunikationsaufgabe ausgewählt wird. Medien müssen nicht nur simple Daten übertragen können, sie müssen auch die Möglichkeit bieten Diskussionen zu führen oder komplizierte Sachverhalte aufzuklären. Die Forscher stellen folgendes fest:

„Face-to-face media were preferred for messages containing equivocality, while written media were used for unequivocal messages. These findings suggest that when equivocality is high, organisations allow for rapid

¹²⁸ Vgl. Döring, 2003, S. 132

¹²⁹ Short et al., 1976, S. 65

*information cycles among managers, typically face-to-face, and prescribe fewer rules for interpretation.*¹³⁰

Sie klassifizieren Medien aufgrund ihrer sogenannten Media Richness; dieser Begriff enthält Parameter wie die Anzahl der verfügbaren Kanäle, den Grad der Personalisierung, die Möglichkeit des schnellstmöglichen Feedbacks und die Anzahl der sozialen Hinweisreize, die über das Medium übertragen werden können.

Ein Beispiel, welches die Wissenschaftler anführen, soll die Faktoren von Media Richness illustrieren: Face-to-Face-Kommunikation bietet die Möglichkeit viele soziale Reize über die Körpersprache und die Stimmlage zu senden, weiters erhält man von seinem Gegenüber auf seine Aussage sofortiges Feedback, was die zwischenmenschliche, direkte Kommunikation, zum ranghöchsten Element in der Media Richness Hierarchie macht. Daft und Lengel teilen die Medien in absteigender Reihenfolge ein: (1) direkte, zwischenmenschliche Kommunikation, (2) das Telefon, (3) persönliche Dokumente wie handschriftliche Memos und Briefe, (4) unpersönliche schriftliche Dokumente und (5) Dokumente, die Zahlen und Daten enthalten.

Computervermittelte Kommunikation, um Behördenwege zu erledigen würde dieser Klassifizierung nach unter unpersönliche schriftliche Dokumente oder Dokumente mit Zahlen und Daten fallen und in der Media Richness Hierarchie tief angesiedelt sein.

Die Forscher halten aber fest, dass Medien, die in der Reihenfolge niedriger angesiedelt sind, nicht weniger Stellenwert besitzen, sondern für andere Kommunikationssituationen geeignet sind.

*„Media of low richness process fewer cues and restrict feedback, and are less appropriate for resolving equivocal issues. However, an important point is that media of low richness are effective for processing well understood messages and standard data.(...) Rich media are personal and involve face-to-face contact between managers while media of lower richness are impersonal and rely on rules, forms, procedures, or data bases.”*¹³¹

¹³⁰ Daft/Lengel, 1986, S. 555

¹³¹ Daft/Lengel, 1986, S. 560

Kommunikationsaufgaben, wie ein Einreichung eines Formulars, Adress- und Namensänderungen oder die Bezahlung via Internet sind hoch standardisierte Vorgänge, die oftmals keinen direkten, persönlichen Kontakt verlangen. Es reicht demnach im Sinn der rationalen Medienwahl aus, den Computer, als Medium mit einem niedrigen Media Richness Rang für diese Aufgabe auszuwählen.

Auf der Basis jener individuellen Medienhierarchie wählt der Mediennutzer für einen Kommunikationsanlass, im Sinne der Theorie der rationalen Medienwahl, jenes Medium aus, das dem Anlass im Bezug auf die soziale Nähe, aber auch dem finanziellen und zeitlichen Aufwand, am besten entspricht.¹³² So fasst Nicola Döring zusammen:

„Ein Medium mit zu geringer Reichweite bzw. zu geringer sozialer Präsenz würde den Kommunikationserfolg gefährden, ein zu anspruchsvolles Medium dagegen wäre unökonomisch und könnte situationsspezifisch sogar unangenehm erlebt werden (z.B. lästiger Zwang zum Small Talk bei einer Face-to-Face-Benachrichtigung im Unterschied zur knappen E-Mail-Benachrichtigung [...])¹³³.

Eine rationale Medienwahl ist dann getroffen, wenn die soziale Präsenz des ausgesuchten Mediums dem Grad der nötigen sozialen Präsenz entspricht, um die Kommunikationsaufgabe zu bewältigen. Medien mit zu hoher medialer Reichhaltigkeit würden unnötigen Mehraufwand bedeuten, Medien mit zu geringer Präsenz gefährden den Erfolg der kommunikativen Handlung, beispielsweise durch Kommunikationsstörungen.¹³⁴

7.2 Media Synchronicity Theorie

¹³² Vgl. Frindte/Köhler, 1999, S. 148f.

¹³³ Döring, 2000, S. 31

¹³⁴ Vgl. Döring, 2003, S. 134

Die Media Synchronicity Theorie, wurde 1999 von Alan R. Dennis und Joseph S. Valacich entwickelt und stellt eine Erweiterung der Media Richness Theorie dar. Im Gegensatz zur Media Richness Theorie, die die Medienwahl von der Kommunikationsaufgabe abhängig macht, geht die Media Synchronicity Theorie davon aus, dass die Medienwahl abhängig vom Kommunikationsprozess ist.

Dennis und Valacich verstehen Mediensynchronität nicht nur als Informations- sondern auch als Verständigungsprozess und definieren Mediensynchronität folgendermaßen:

„Media synchronicity is the extent to which individuals work together on the same activity at the same time; i.e., have a shared focus.“¹³⁵

Fünf Kategorien, die teilweise zusammenfassend und erweiternd zur den Merkmalen der Media Richness Theorie entwickelt wurden, können als Entscheidungskriterien für die Medienwahl herangezogen werden:

- (1) Geschwindigkeit des Feedbacks: Gibt an wie schnell das gewählte Medium beidseitig Feedback ermöglicht.
- (2) Symbolvarietät: Gibt an wie viele Symbolsysteme zur Kommunikation zur Verfügung stehen. Darunter fallen beispielsweise auch Möglichkeit die menschliche Stimme und andere soziale Hinweisreize zu übermitteln.
- (3) Parallelität: Gibt an wie viele Konversationen gleichzeitig parallel geführt werden können.
- (4) Überarbeitbarkeit: Gibt an ob und wie gut der Sender seine Nachricht überarbeiten und verbessern kann.
- (5) Wiederverwendbarkeit: Gibt an ob ein Empfänger eine erhaltende Nachricht ohne Medienbrüche wiederverwenden kann.

Fügt man verschiedene Möglichkeiten der Kommunikation wie das direkte, persönliche Gespräch, Videokonferenzen, das Telefon, E-Mail und Chats mit den fünf Entscheidungskriterien zusammen, erhält man eine Matrix, anhand

¹³⁵

Dennis/Valacich, 1999, S. 5

derer man den jeweiligen Grad des Mediums in Bezug auf die fünf Merkmale ablesen kann.¹³⁶ Betrachtet man die untenstehende Tabelle, wird deutlich, dass jedes Medium verschiedene Vorzüge und Nachteile hat und keines in dieser Auswahl eindeutig das ranghöchste Medium einer Hierarchie ist.

„First no one medium has the highest values on all dimensions so none could be assign as the ‘richest’ in Daft & Lengel’s terms. (...), ranking media in absolute terms is not practical. (...) The ‘richest’ medium is that which best provides the set of capabilities needed by the situation: the individuals, task, and social context within which they interact.“¹³⁷

	Feedback	Symbol Variety	Parallelism	Rehearsability	Reprocessability
Face-to-face	high	low-high	low	low	low
Video conference	medium-high	low-high	low	low	low
Telephone	medium	low	low	low	low
Written mail	low	low-medium	high	high	high
Voice mail	low	low	low	low-medium	high
Electronic mail	low-medium	low-high	medium	high	high
Electronic phone ("chat")	medium	low-medium	medium	low-medium	low-medium
Asynchronous groupware	low	low-high	high	high	high
Synchronous groupware	low-medium	low-high	high	medium-high	high

Abbildung 8 – Übersicht zu Medienhierarchie/Entscheidungskriterien
(Quelle: Dennis/Valacich, 1999, S. 3)

Zentrale Annahmen dieser Studie sind, dass

(1) Kommunikation in der die Übermittlung von Information das Ziel ist, Medien mit niedriger Synchronität (also mit geringer Feedbackschnelligkeit und niedriger Parallelität) bessere Ergebnisse liefern und damit die bessere Medienwahl sind.

¹³⁶ Einige Spalten der Tabelle enthalten eine Bandbreite an Einschätzungen, wie „low-high“, was Dennis und Valacich so erklären, dass Medien nicht statisch sind und je nach Konfiguration und Gebrauch unterschiedlich genutzt werden können. So haben beispielsweise manche E-Mail-Systeme die Möglichkeit eingeschränkte Symbolsysteme (bspw. nur Text), während andere Systeme das Versenden von Grafiken, Sounds, etc. unterstützen.

¹³⁷ Dennis/Valacich, 1999, S. 3

(2) Kommunikation, die auf die Verständigung zwischen Kommunikationspartnern abzielt, sollte über Medien mit hoher Mediensynchronität abgewickelt werden.

(3) Weiters ist entscheidend, dass Medien die Möglichkeit der Überarbeitbarkeit bieten, zu besseren Leistungen führen.

Umgelegt auf diese, hier vorliegende Arbeit, bedeuten die Annahmen der Media Synchronicity Theory, dass Bürgerinnen und Bürger Medien so wählen, dass sie dem Kommunikationsprozess gerecht werden. So kann bei der Übermittlung von Daten, sofern kein Verständigungsbedarf darüber besteht, ein Medium geringer Synchronität gewählt werden (E-Mail, Brief), während Prozesse in denen Verständigung das vorrangige Ziel ist, Medien mit hoher Mediensynchronität, beispielsweise die direkte face-to-face Kommunikation oder das Telefon, gewählt werden.

Im Vergleich zu Daft und Lengels Theorie der Media Richness vertritt die erweiterte Theorie der Mediensynchronität die Auffassung, dass es keine starre Medienhierarchie gibt, sondern, dass Medien für einen Kommunikationsprozess unterschiedlich passend sind und bei Bedarf auch im Prozess gewechselt werden können:

„Because most tasks require individuals to both convey information and converge on shared meanings, and media that excel at information conveyance are often not those that excel at convergence. Thus choosing one single medium for any task may prove less effective than choosing a medium or set of media which the group uses at different times in performing the task, depending on the current communication process (convey or converge). Media switching may be most appropriate.“¹³⁸

7.3 Reduced Social Cues Approach

Sara Kiesler, Jane Siegel und Timothy W. McGuire der Carnegie Mellon University in Pittsburg veröffentlichten 1984 im American Psychologist eine Übersicht von sozialpsychologischen Experimenten, die sich mit den Auswirkungen von computervermittelter Kommunikation, im Gegensatz zu face-to-face-Kommunikation, auf die Entscheidungsfindung in Gruppen beschäftigen.

Computervermittelte Kommunikation unterscheidet sich von interpersoneller, direkter Kommunikation insofern, als dass visuelle und auditive Feedbackkanäle der Wahrnehmung nicht möglich sind. Hier ist zu berücksichtigen, dass der Artikel 1984 und damit vor der Entwicklung von Webcams und anderen Übertragungsmöglichkeiten entstanden ist und sich daher auf rein textbasierte Kommunikation über Computer bezieht.

Nonverbale Kommunikation, wie Mimik und Gestik eines Menschen, entfallen bei computervermittelter Kommunikation, wodurch Informationen verloren gehen und die Einflussmöglichkeiten der beteiligten Personen während eines Kommunikationsakts verändert.

„Computer communication might weaken social influence by the absence of such nonverbal behaviour as taking the head seat, speaking loudly, staring, touching, and gesturing.“¹³⁹

Computervermittelte Kommunikation ist, so Kiesler et. al., „blind with respect to the vertical hierarchy in social relationships and organisations.“¹⁴⁰ Durch die Ent-Kontextualisierung werden Faktoren wie Status, Macht und Prestige in computervermittelte Interaktionen herausgefiltert, wodurch Personen höheren Ranges weniger Einfluss nehmen und Gruppenmitglieder gleichberechtigter an Gruppen-Entscheidungsfindungen partizipieren können.¹⁴¹ Kiesler, Siegel und McGuire resümieren:

„(...) social standards will be less important and communication will be more impersonal and more free because the rapid exchange of text, the lack of social feedback and the absence of norms governing the social

¹³⁹ Kiesler/Siegel/McGuire, 1984, S. 1125

¹⁴⁰ Kiesler/Siegel/McGuire, 1984, S. 1125

¹⁴¹ Vgl. Döring, 2003, S. 154

*interaction redirect attention away from others toward the message itself.*¹⁴²

Die Untersuchungen wurden mit Arbeitsgruppen in Unternehmen durchgeführt, die ein gemeinsames Ziel erreichen sollten. Zentrales Ergebnis dieser Experimente ist, dass in Situationen, in denen Computer zur Interaktion herangezogen wurden, das Verhalten der Probanden enthemmter war als in Situationen in denen die Probanden direkt miteinander in Kontakt traten. Die Versuchspersonen gingen sowohl im positiven als auch im negativen Sinne ungehemmter und direkter aufeinander zu. Hier wurden auch negative Aspekte von ungehemmtem Verhalten festgestellt, wie beispielsweise Beschimpfungen und uneinsichtiges Verhalten.

Diese negativen Teilaspekte des Reduced Social Cues Ansatzes sind allerdings im Zusammenhang mit dieser Arbeit kaum von Bedeutung, da die Interaktion zwischen Beamten und BürgerInnen einem vordefinierten Ablauf folgen und keiner Zusammenarbeit mit Zielvorgaben entsprechen. Allerdings ist an diesem Ansatz zu kritisieren, dass Hierarchien zwischen Bürger, der ein Ansuchen stellt, und Beamten, der über die Entscheidungsbefugnis verfügt, in die computervermittelte Kommunikation übertragen werden können. Döring merkt weiters an, dass Medienwechsel und –kombinationen sowie Netzkontakte zwischen Personen, die sich bereits persönlich kennen, unberücksichtigt bleiben.¹⁴³ Diese Kritik ist aber für die Art Kontakt, die zwischen der Verwaltung und den Bürgern bzw. den Unternehmen, besteht eher unbedeutend, da die Interaktionen zwischen den Kommunikationspartnern nur im Falle des Bedarfs gezielt stattfinden und damit persönliche Bekanntschaften und Medienwechsel nicht vorkommen.

Dieser Ansatz besagt, dass soziale Hinweise zum sozialen Status, dominantes Verhalten und Angaben wie Alter, Herkunft und andere Hinweise bei der Benützung von computervermittelter Kommunikation fast völlig unsichtbar werden. Bezogen auf die im Zuge dieser Arbeit durchgeführten empirischen Studie bedeutet dies, dass Bürger und Bürgerinnen eine Medienwahl zu Gunsten des Internets treffen, um einen Behördenweg zu erledigen, da sie

¹⁴² Kiesler/Siegel/McGuire, 1984, S. 1126

¹⁴³ Vgl. Döring, 2003, S. 157

verschiedene Hinweisreize auf Faktoren wie das Alter, das Geschlecht und die Herkunft zu minimieren versuchen. Der Weg über das E-Government-Service würde demnach gewählt, um Rückschlüsse auf oben genannte demografische Angaben, die zu einer Benachteiligung führen könnten, zu minimieren. Gleichzeitig sind Userinnen und Usern, so besagt der Reduced Social Cues Approach, ungehemmter, wenn sie mit anderen Personen über eine Internetverbindung als direkt miteinander in Kontakt zu treten, was gehemmte Personen zu Gunsten des E-Government-Services entscheiden lassen könnte.

7.4 Uses and Gratification Approach

Der bis Ende der 50er Jahre vorherrschende Ansatz der Wirkungsforschung, in dem die Absichten und Zielvorstellungen von Kommunikatoren der zentrale Ausgangspunkt der Forschung war, wurde durch einen Paradigmenwechsel hin zu Mediennutzer orientierten Forschungsansätzen abgelöst.¹⁴⁴ Es folgte eine Forschungsperspektive, die die Bedürfnisse, Interessen und das Nutzungsverhalten des Publikums in den Mittelpunkt der Fragestellungen rückte.

„The uses and gratifications approach came most prominently to the fore in the late 1950s and early 1960s at a time of widespread disappointment with the fruits of attempts to measure the short-time effects on people of their exposure to mass media assigns.“¹⁴⁵

Der Uses and Gratification Approach bzw. Nutzen- und Belohnungsansatz wurde von amerikanischen Wissenschaftlern seit den 40er Jahren entwickelt und wird von Blumler, Katz und Gurevitch in einer der zentralen Aufsatzsammlungen 1974 folgendermaßen beschrieben:

„From this point of view the approach simply represents an attempt to explain something of the way in which individuals use communications, among other resources in their

¹⁴⁴ Vgl. Welker, 2001, S. 138

¹⁴⁵ Blumler, 1979, S. 10

environment, to satisfy their needs and to achieve their goals, and to do so by simply asking them.”¹⁴⁶

Zentrale Annahme des Ansatzes ist, dass Massenmedien vor allem deshalb rezipiert werden, weil das Publikum Gratifikationen aus dieser Nutzung erwartet. Wichtig ist dabei, dass „diese Gratifikationen nicht nur subjektspezifischer Natur sind, sondern auch weitgehend inhaltsunabhängig gedacht werden.“¹⁴⁷ Rezipienten und Rezipientinnen können sich daher demselben Medieninhalt aufgrund verschiedener Gratifikationen zuwenden. Rezipienten und Rezipientinnen nutzen Medien – mehr oder weniger bewusst – zur Selbstinterpretation und zur Nutzung der Umwelt.¹⁴⁸ Teichert sagt dazu:

„Im Zentrum des ‚Nutzen-Ansatzes‘ steht die Überlegung, dass die Zuwendung zu den Medien als Bindeglied zwischen den spezifischen Interessen und Orientierungen des Individuums und den Gegebenheiten seiner Umwelt zu sehen ist.“¹⁴⁹

Folgende Kernthesen bilden die Basis des Ansatzes:¹⁵⁰

- Das Publikum ist ein aktives Element des Kommunikationsprozesses zwischen Massenmedien und dem Publikum, es handelt zielorientiert.
- Nicht die Medien machen etwas mit dem Publikum, sondern in einem Massenkommunikationsprozess liegt der Zusammenhang zwischen Bedürfnis und der Medienwahl beim Rezipienten. Das Publikum ist den Massenmedien nicht ausgeliefert.
- Massenmedien stehen in Konkurrenz mit anderen Gratifikationsinstanzen. So kann ein Bedürfnis von verschiedenen, auch „älteren“, konventionelleren Instanzen befriedigt werden.

¹⁴⁶ Katz/Blumler/Gurevitch, 1974, S. 21

¹⁴⁷ Burkart, 2002, S. 222

¹⁴⁸ Vgl. Teichert, 1975, S. 270

¹⁴⁹ Teichert, 1975, S. 270

¹⁵⁰ Vgl. Katz/Blumler/Gurevitch, 1974, S. 21

- Befragte Personen, sind sich der Rolle von Massenmedien als Belohnungsinstanzen bewusst oder erkennen diese zumindest, wenn man sie damit konfrontiert.
- Urteile über die kulturelle Bedeutung von Massenkommunikation sollten unterlassen werden, wenn Untersuchungen zur Nutzungsforschung durchgeführt werden.

Die Nutzungsforschung beschäftigt sich mit der Verwertung (massen-)medialer Inhalte durch das Publikum. Sie stellt sich die Frage nach dem konkreten Nutzen, den Menschen aus dem Rezipieren dieser Inhalte ziehen, was zu einer neuen Qualität von Daten in der Massenkommunikationsforschung führt: „nicht mehr Einstellungs- oder Verhaltensänderungen, sondern erwünschte bzw. erhaltene Gratifikationen stehen im Mittelpunkt des Forschungsinteresses“.¹⁵¹ Im Fokus steht die Frage wie das aktive Publikum mit Medien umgeht und aus welchem Grund es sich Massenmedien als Gratifikationsinstanzen zuwendet.

Höflich fasst in seinem Beitrag einige Gratifikationen des Internets zusammen: Die Kontrolle der Umwelt (Information), Unterhaltung und die Darstellung der persönlichen Identität seien für Benutzer des Internets besonders wichtig, was den Gratifikationsmotiven der Massenmedien durchaus ähnlich ist.¹⁵² So subsumiert Burkart ebenfalls, dass die Nutzungsforschung vier Gratifikationskategorien beschreibt: Ablenkung, persönliche Beziehungen, persönliche Identität und Kontrolle der Umwelt.¹⁵³ Dennoch unterscheidet der interaktive Charakter und die Möglichkeit individuelle Gratifikationsvorstellungen einzubringen die computervermittelte Kommunikation von bisherigen Massenmedien.

Gratifikationen
des Internets

Dimmick, Sikand und Patterson unterscheiden nach der Durchführung zweier Studien zu den Gratifikationen des Telefons¹⁵⁴, unterscheiden die Forscher drei

¹⁵¹ Burkart, 2002, S. 226

¹⁵² Vgl. Höflich, 1994, S. 397

¹⁵³ Vgl. Burkart, 2002, S. 228f.

¹⁵⁴ Vgl. Dimmick et. al, 1994. Eckdaten der Durchführung der Studien: Erste Studie mit qualitativen Interviews (ab 18 Jahren, ein Erwachsener pro Haushalt, telefonische

Basis-Gratifikationen: 1. die Instrumentalität, 2. die Soziabilität und 3. die Möglichkeit der Absicherung. Dimmick et al. resümieren, dass zwischen dem Telefon und neueren Medien durchaus Parallelen in Bezug auf die Gratifikationen möglich sind.¹⁵⁵

Auf die Internetnutzung, so Döring, treffen sowohl die Gratifikationen der Massenmedien (Information, Unterhaltung und soziale Identität), als auch die der Individualmedien zu. Über das Internet können nicht nur aktuelle Nachrichten abgerufen werden, unterhaltende Inhalte konsumiert und Kontakt mit Angehörigen gehalten werden, es sind noch zusätzliche netzspezifische Gratifikationen möglich: UserInnen können sich einer breiten Öffentlichkeit offenbaren oder beispielsweise die Möglichkeit der Transaktion nützen. Weiters sind Gratifikationskombinationen im Internet möglich. So kann eine Aktivität mehrere Bedürfnisse abdecken. Döring weist außerdem auf kollektive Nutzenfaktoren, wie die Einsparung von Kosten, hin.¹⁵⁶

Gratifikationen
von
Massenmedien &
Individualmedien

Joachim Höflich kritisiert in seinem Beitrag 1994 die fehlende Auseinandersetzung mit dem Uses and Gratification Ansatz in Zusammenhang mit computervermittelter Kommunikation. Er bemängelt das Fehlen von Studien, die sich ausschließlich diesem Ansatz widmen und dass durch das Hinzukommen neuer Medien neue Gratifikationen hinzukämen, die sich nicht mit denen der bisherigen Massenmedien decken müssen und damit unbeachtet bleiben.¹⁵⁷

Kritik am U & G –
Ansatz

Diese Arbeit geht, in Anlehnung an den Uses and Gratification Ansatzes, davon aus, dass Bürgerinnen und Bürger Kommunikationsmöglichkeiten bewusst

Interviews; N=382), wobei 16 Kategorien herausgearbeitet wurden. Zweite Studie (ab 18 Jahren, N=569) mit quantitativem Fragebogen mit 20 Fragen.

¹⁵⁵ Vgl. Dimmick et al., 1994, S. 657

¹⁵⁶ Vgl. Döring, 2003, S. 139

¹⁵⁷ Vgl. Höflich, 1994, S. 394

Aus Platzgründen wird auf grundlegende Kritik am Uses and Gratification Ansatz verzichtet. Blumler beschreibt in seinem Beitrag 1979 die Einwände der Kritiker eingehend, sie können an dieser Stelle eingesehen werden (Blumler, 1979)

wählen und zielorientiert handeln. Sie sind sich der Vor- und Nachteile bestimmter Medien bewusst und suchen jene Möglichkeit heraus, die der Befriedigung ihres Bedürfnisses am ehesten entspricht. Die Nutzung des Internets kann verschiedene Gratifikationen, wie beispielsweise das Bedürfnis nach Informationen und Transaktion, befriedigen. Dabei steht es in Konkurrenz mit anderen Medien, wie beispielsweise dem Telefon oder dem persönlichen Gespräch.

B) EMPIRIE

8 Methodendesign

Der folgende Abschnitt gibt eine kurze allgemeine Einführung zu qualitativen Methoden¹⁵⁸, anschließend wird das Setting für diese Studie beschrieben, um die Vorgangsweise in Bezug auf die Durchführung der Studie transparent zu machen.

8.1 Die qualitative Befragung

Als Erhebungsverfahren für diese Arbeit wurde eine qualitative Befragung nach Mayring gewählt. Mayring unterscheidet das problemzentrierte und das narrative Interview, sowie die Gruppendiskussion und die teilnehmende Beobachtung auf dem Gebiet der Erhebungsverfahren.¹⁵⁹

Das für diese Arbeit gewählte Verfahren, das problemzentrierte Interview, zeichnet sich dadurch aus, dass es die befragte Person möglichst frei zu Wort kommen lassen soll. Allerdings ist das Gespräch auf ein bestimmtes Thema zentriert. Der Interviewer führt die Themenstellung in das Gespräch ein und kommt im Laufe der Konversation immer wieder auf den Fokus zurück. „Die

Offenheit, freies Gespräch

¹⁵⁸ Eine solide Einführung in die Durchführung von qualitativen Befragungen und der Auswertung dieser mittels qualitativer Inhaltsanalyse bieten Gläser und Laudel, 2004, sowie Mayring und Gläser-Zikunda, 2005.

¹⁵⁹ Vgl. Mayring, 1990, S. 45ff.

Problemstellung wurde vom Interviewer bereits vorher analysiert; er hat bestimmte Aspekte erarbeitet, die in einem Interviewleitfaden zusammengestellt sind und im Gesprächsverlauf von ihm angesprochen werden.“¹⁶⁰

Das qualitative Interview unterscheidet sich, nach Gläser und Laudel, von einem normalen Alltagsgespräch durch drei Eckpunkte:

(1) Das Gespräch ist durch kulturell festgelegte Kommunikationsregeln und Konventionen geprägt, wobei die wichtigste Regel lautet, dass der Befragte die Antwort verweigern darf, ohne mit Nachteilen rechnen zu müssen. (2) Während der Konversation ist eine feste Rollenverteilung definiert, die von beiden Gesprächspartnern anerkannt wird. (3) Weiters führt der Fragende den Dialog und verfolgt ein bestimmtes Informationsziel.¹⁶¹

Alltagsgespräch vs. qualitatives Interview
--

Am Beginn der qualitativen Forschung steht die Formulierung und Analyse des wissenschaftlichen Problems. Aus der Beschäftigung mit der wissenschaftlichen Fragestellung ergeben sich die wichtigen Aspekte für die Zusammenstellung des Interviewleitfadens. Nach der Zusammenstellung des Leitfadens geht das Erhebungsinstrument in eine Probephase. Diese Phase dient dazu den Leitfaden zu testen, gegebenenfalls zu adaptieren und den bzw. die Interviewer zu schulen. Anschließend folgt die Erhebungsphase der Untersuchung.

Ablauf des Forschungsprozesses

Die folgende Ansicht beschreibt den Ablauf des Erhebungsprozesses.

¹⁶⁰ Mayring, 1990, S. 46

¹⁶¹ Vgl. Gläser/Laudel, 2004, S. 108

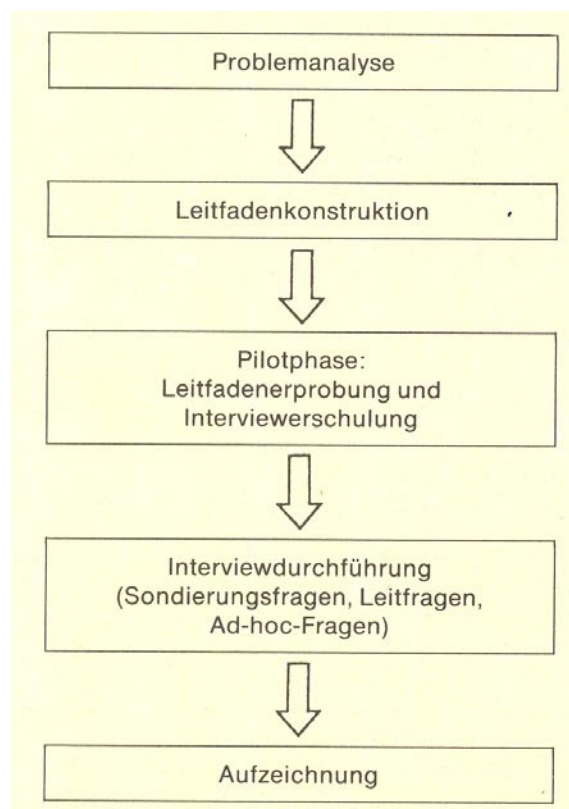


Abbildung 9 – Ablauf der qualitativen Befragung
(Quelle: Mayring, 1990, S. 48)

Mayring formuliert die Vorzüge des problemzentrierten Interviews folgendermaßen:

„Die Anwendungsgebiete des problemzentrierten Interviews lassen sich aus seinen hauptsächlichsten Vorzügen ableiten. Es eignet sich hervorragend für eine theoriegeleitete Forschung, da es keinen rein explorativen Charakter hat, sondern die Aspekte der vorrangigen Problemanalyse in das Interview Eingang finden. Überall also, wo schon einiges über den Gegenstand bekannt ist, überall dort, wo dezidierte, spezifischere Fragestellungen im Vordergrund stehen, bietet sich diese Methode an.“¹⁶²

Die qualitative Befragung eignet sich sehr gut für die Erforschung dieses Themas, da bereits der theoretische Unterbau für die beiden Themengebiete gegeben ist. Die befragten Personen treten hier als Informanten auf und haben

die Möglichkeit ihren individuellen Umgang mit E-Government- und E-Democracy-Anwendungen zu beschreiben, sowie ihre Erfahrungen und Bedenken offen zu äußern.

8.2 Die qualitative Inhaltsanalyse

Die Inhaltsanalyse war vorerst eine primär kommunikationswissenschaftliche Methode, die zuerst in den USA eingesetzt wurde, um massenmediale Inhalte untersuchen zu können. Mittlerweile ist die Methode in den Sozialwissenschaften allgemein verbreitet.¹⁶³ Die Stärke der Inhaltsanalyse ist die Möglichkeit „streng methodisch kontrolliertes Material schrittweise“ analysieren zu können, was man sich bei einem Einsatz der qualitativen Inhaltsanalyse zu Nutze machen kann.¹⁶⁴ Allerdings wird im Zuge der qualitativen Analyse darauf geachtet, trotz der systemischen Technik nicht in vorschnelle Quantifizierungen abzugleiten.

Zentrum der Methode ist ein theoriegeleitetes Kategoriensystem, welches die Aspekte beinhaltet, die aus dem Datenmaterial herausgefiltert werden sollen. Mayring unterscheidet drei Grundformen der qualitativen Inhaltsanalyse:

- die Zusammenfassung
- die Explikation
- die Strukturierung

Für diese Studie wurde die Form der Strukturierung gewählt, welche Mayring 1990 folgendermaßen umschreibt:

„Ziel der Analyse ist es, bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern, unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen oder das Material aufgrund bestimmter Kriterien einzuschätzen.“¹⁶⁵

¹⁶³ Vgl. Mayring, 2005, S. 9

¹⁶⁴ Mayring, 1990, S. 86

¹⁶⁵ Mayring, 1990, S. 86

Froschauer und Lueger bezeichnen diese Form der Analyse als Themenanalyse und unterscheiden dabei in zwei Formen: eine Form, die sich auf die Zusammenfassung der Themen beschränkt und eine Form, die die Besonderheiten der Argumentationsstruktur herausarbeitet. Die Autoren heben die Vorzüge dieser Analysemöglichkeit hervor:

„Beide Strategien eignen sich zur Aufbereitung von Kontextmaterialien, um etwa die Meinung von externen ExpertInnen zu systematisieren oder Einstellungen von Personen bzw. Gruppen oder Kollektiven zu bestimmen Themen in ihrer Differenziertheit herauszuarbeiten.“¹⁶⁶

Das erhobene Datenmaterial wird auf bestimmte Aspekte die beispielsweise formaler oder inhaltlicher Natur sein können, hin analysiert und strukturiert. Das zuvor erstellte Kategoriensystem sollte dabei so genau sein, dass das Datenmaterial in dieses Schema immer eingeordnet werden kann.

Dabei wird in drei Schritten vorgegangen und anschließend im Kodierleitfaden festgehalten:

- Definition der Kategorien: Bestimmung dessen was unter eine Kategorie fallen soll.
- Ankerbeispiele: Anführung von exemplarischen Textteilen, die unter die Kategorie fallen sollen.
- Kodierregeln: Bei Abgrenzungsproblemen, können Regeln formuliert werden, die eine eindeutige Zuordnung möglich machen.

In einem ersten Materialdurchgang wird das Kategoriensystem getestet und gegebenenfalls adaptiert. Textstellen, die einer Kategorie entsprechen werden markiert und in einem anschließenden Schritt herausgefiltert, strukturiert und zusammengefasst.

Mayring fasst die Vorgehensweise für eine qualitative Inhaltsanalyse im folgenden Ablaufschema zusammen.

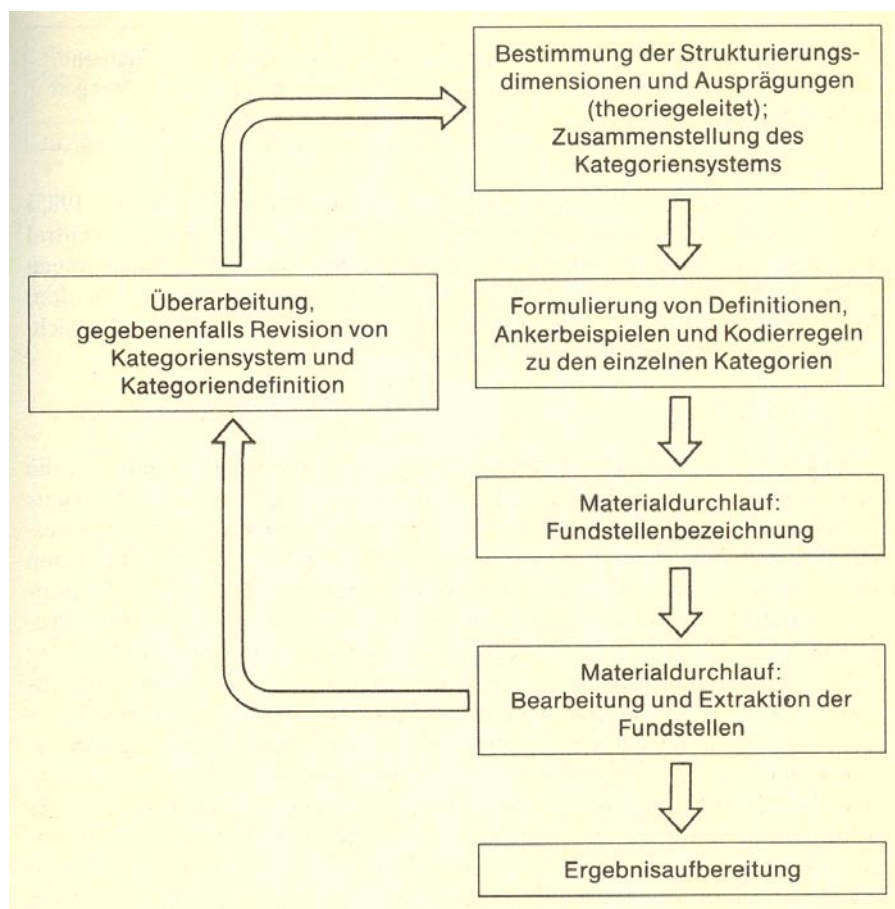


Abbildung 10 – Ablauf der qualitativen Inhaltsanalyse
(Quelle: Mayring, 1990, S. 89)

Die Anwendung der Technik der qualitativen Inhaltsanalyse ist vor allem dann sinnvoll, wenn die Textanalyse theoriegeleitet und nicht rein explorativ-interpretativ ist. Weiters können mit dieser Methodik große Textmengen verarbeitet und in weiterer Folge analysiert werden.¹⁶⁷

8.3 Exkurs: Gütekriterien für qualitative Forschung

An dieser Stelle sei auf sechs Gütekriterien, formuliert durch Philipp Mayring, verwiesen, die auf qualitative Forschung angewandt werden sollten.

¹⁶⁷

Vgl. Mayring, 1990, S. 89

1. Verfahrensdokumentation: Noch wichtiger als bei quantitativen Verfahren ist die Beschreibung des Vorgehens während des Forschungsvorgangs, um die Forschung intersubjektiv möglichst nachvollziehbar zu machen.
2. Argumentative Interpretationsabsicherung: Interpretationen sind zentral für die qualitative Vorgehensweise, sie müssen allerdings argumentativ abgesichert werden. „Dabei sind verschiedene Kriterien entscheidend. Einmal muss das Vorverständnis der jeweiligen Interpretationen adäquat sein: dadurch wird die Deutung sinnvoll theoriegeleitet. Die Interpretation muss in sich schlüssig sein; dort wo Brüche sind, müssen sie erklärt werden. Schließlich ist es besonders wichtig nach Alternativdeutungen zu suchen und sie zu überprüfen.“¹⁶⁸
3. Regelgeleitetheit: Qualitative Forschung muss systematisch vorgehen und damit regelgeleitet sein. Das Material muss in sinnvolle Einheiten zerlegt und anschließend systematisch bearbeitet werden. Allerdings rät Mayring von einer zu engen Orientierung an der Systematik ab, um freies Forschen zu ermöglichen.
4. Nähe zum Gegenstand: Die Nähe zu den zu untersuchenden Subjekten ist ein Leitgedanke der qualitativen Forschung. Die Personen sollten möglichst in ihrem alltäglichen Umfeld beforscht werden. Weiters sollte eine Grundlage zwischen Forschendem und Untersuchungspersonen hergestellt werden. „Qualitative Forschung will an konkreten sozialen Problemen ansetzen, will Forschung für die Betroffenen machen und dabei ein offenes, gleichberechtigtes Verhältnis herstellen. (...) Durch diese Interessenannäherung erreicht der Forschungsprozess eine größtmögliche Nähe zum Gegenstand.“¹⁶⁹

¹⁶⁸ Mayring, 1990, S. 104

¹⁶⁹ Mayring, 1990, S. 105

5. Kommunikative Validierung: Qualitative Forschung kann überprüft werden, indem sie dem Befragten nochmals vorgelegt wird. Finden sich die befragten Personen in den Analyseergebnissen und Interpretationen wieder, ist dies ein wichtiges Argument zur Absicherung der Ergebnisse.
6. Triangulation: Die Qualität der Forschung kann durch die Kombination verschiedener Analysevorgänge verbessert werden. So sollten für die Fragestellung verschiedene Lösungsansätze entworfen und verschiedene Lösungswege angedacht werden.¹⁷⁰

Im Zuge dieser Arbeit wurde versucht die sechs genannten Gütekriterien zu berücksichtigen. Im folgenden Abschnitt folgen die Beschreibung der gewählten Erhebungs- und Auswertungsmethode, sowie die Beschreibung des Probeinterviews und die Auswahl der befragten Personen.

8.4 Methodenwahl, Pre-Test & Eckdaten der Studie

Die qualitative Befragung anhand von leitfadengestützten Interviews und die anschließende qualitative Inhaltsanalyse wurden gewählt, um die Einstellung und Wünsche der BürgerInnen erheben zu können. Da E-Government und vor allem E-Democracy, neuere Anwendungen sind, eignete sich die qualitative Erhebung besonders, um neue Erkenntnisse über Vor- und Nachteile der Anwendungen aus Nutzersicht zu erfahren und damit möglicher quantitativer Anschlussforschung Erkenntnisse zu liefern. Beide Themenkomplexe sind aus NutzerInnensicht, wie in der Einleitung beschrieben, bisher wenig erforscht, allerdings sind die theoretische Basis und quantitative Forschungsergebnisse bereits vorhanden.

Um den Interviewleitfaden, demnach die Fragenanordnung sowie die Formulierungen, vorab zu testen, wurde vor der Erhebungsphase ein Probe-

¹⁷⁰ Vgl. Mayring, 1990, S. 106

Interview, durchgeführt. Nach der Durchführung wurden einige Formulierungen verändert, allerdings keine großen Veränderungen mehr vorgenommen, da das Interview erfolgreich verlaufen war. Die Endversion des Interviewleitfadens, die für die Erhebung herangezogen wurde befindet sich im → Anhang.

Von Mitte August bis Mitte September wurden 13 Personen, durch das Schneeballsystem, für die Studie rekrutiert und befragt. Hierbei kamen all jene Personen in Frage, die zumindest ein Mal ein österreichisches E-Government-Angebot genutzt haben und bereit waren darüber Auskunft zu geben. Die Gespräche wurden mit einem digitalen Diktiergerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert.

Untersuchungsze-	itraum:	ein
Monat,		
TeilnehmerInnen:		
14 Personen		

Die Transkription folgte den Empfehlungen von Mayring.¹⁷¹ Die Entscheidung fiel auf die wörtliche Transkription, wobei der Dialekt der Befragten in Schriftdeutsch übertragen wurde, um die Lesbarkeit zu vereinfachen. Mayring empfiehlt die wörtliche Transkription und Übertragung in Schriftdeutsch, „wenn die inhaltlich-thematische Ebene im Vordergrund steht, wenn der Befragte beispielsweise als Zeuge, als Experte, als Informant auftreten soll.“¹⁷²

Die Gespräche dauerten zwischen 25 und 45 Minuten und wurden entweder am Wohnort oder Arbeitsplatz der befragten Person durchgeführt.

Die Befragten wurden vorab über das Thema, die ungefähre Dauer, die Aufzeichnung des Gesprächs, sowie die Wahrung der Anonymität und die Besonderheiten der Methode informiert, um sich auf das Gespräch einstellen zu können. Es wurde darauf geachtet keine dritten Personen am Gespräch beteiligt zu haben, um eine ruhige, offene und fokussierte Gesprächssituation erreichen zu können. Die Transkriptionen der Interviews sind auf dem beigelegten Begleitmaterial zu finden.

Das Kategoriensystem wurde vorab, unter Einbezug der theoretischen Vorüberlegungen, erstellt, war aber, nach den Regeln des qualitativen Arbeitens variabel.¹⁷³ Das bedeutet, dass nach der Bearbeitung dreier Interviews, das Categoriesystem nochmals überarbeitet und überflüssige Kategorien gestrichen und andere um Unterkategorien erweitert wurden. Das

¹⁷¹ Vgl. Mayring, 1990, S. 60ff.

¹⁷² Mayring, 1990, S. 65

¹⁷³ Vgl. Gläser/Laudel, 2004, S. 195

Codebuch befindet sich im → Anhang, sowie in elektronischer Form auf der beigelegten CD-Rom.

Die Auswertung der Interviews erfolgte mit einem EDV-Programm zur qualitativen Inhaltsanalyse, MAXQDA 2007.

9 Thesen

An dieser Stelle sollen die, für die Forschungsarbeit aufgestellten, forschungsleitenden Thesen vorgestellt werden.

9.1 Thesen zu E-Government

T.1. Der Nutzen von E-Government liegt in der Ersparnis von Zeit und Kosten, der Orts- und Zeitungebundenheit, sowie in dem Vorteil mit Beamten nicht direkt in Kontakt treten zu müssen.

T.2. Die Nachteile von E-Government liegen in der Unübersichtlichkeit und Vielfalt der Angebote, der Vermutung des fehlenden Datenschutzes und im Misstrauen gegenüber dem elektronischen System (technische Schwierigkeiten, Nichtfunktionieren der Übermittlung).

T.3. Bürger nützen am häufigsten die Informationsangebote der E-Government-Angebote und am wenigsten die Möglichkeit der kompletten Transaktion.

T.4. Bürger denken nicht, dass ein Kompetenzgefälle zwischen Personen die E-Government nützen und den Personen, die keinen Zugang haben besteht.

9.2 Thesen zu E-Democracy

- T.5. BürgerInnen nehmen eine Steigerung der Wahlbeteiligung an, glauben aber nicht an eine Steigerung der Bürgerbeteiligung.
- T.6. BürgerInnen präferieren den PC mit Internetzugang als Endgerät zur Durchführung einer Stimmabgabe oder zur Bürgerbeteiligung.
- T.7. Die Vorteile von E-Democracy aus NutzerInnensicht sind Zeitersparnis und Orts- sowie Zeitunabhängigkeit.
- T.8. Als Nachteil werden fehlende Maßnahmen zum Datenschutz und der Nachvollziehbarkeit der Stimmen angegeben. Ebenso wird die Befürchtung der Anschaffung zusätzlichen Equipments (z.B. der Bürgerkarte), eines komplizierten Anmeldeverfahrens und des Fehlens der Zusammenkunft mit anderen WählerInnen genannt.

10 Auswertung

Der folgende Abschnitt beschreibt die Eckdaten sowie die zentralen Ergebnisse der qualitativen Befragung. Im Anschluss an diese Übersicht und die Überprüfung der Thesen folgt eine Zusammenfassung des theoretischen und methodischen Teils dieser Arbeit.

10.1 Eckdaten der TeilnehmerInnen

In diesem Kapitel sollen die erhobenen, soziodemografischen Eckdaten der Teilnehmerinnen und Teilnehmer dargestellt werden.

An der durchgeführten, qualitativen Studie nahmen fünf männliche und acht weibliche Personen teil.

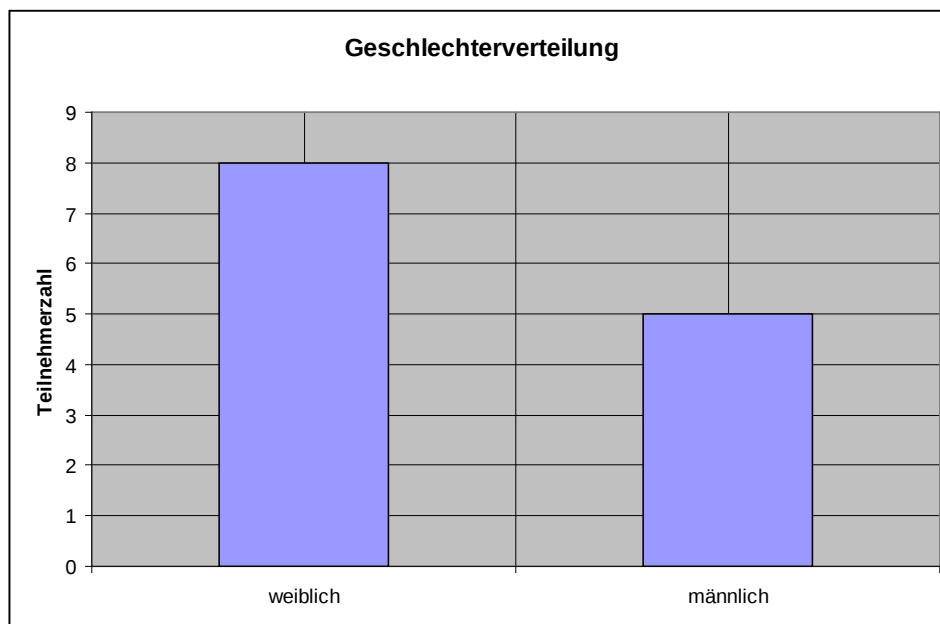


Abbildung 11 - Verteilung der Geschlechter
(Quelle: eig. Darstellung)

Die Befragten waren zwischen 19 und 52 Jahren alt, wobei hier auf eine ausgewogene Altersstruktur geachtet wurde. Der durchschnittliche Befragungsteilnehmer war 28,5 Jahre alt.

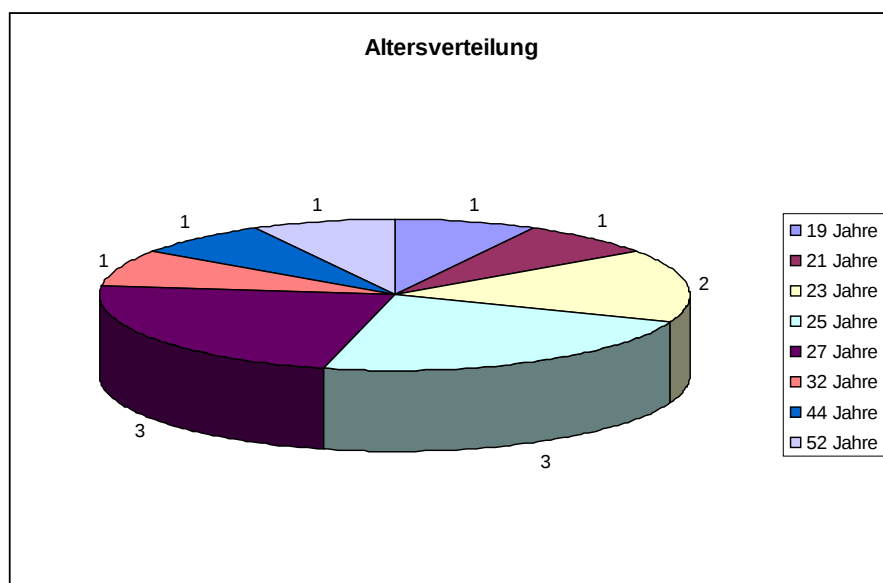


Abbildung 12 - Altersverteilung der befragten Personen
(Quelle: eig. Darstellung)

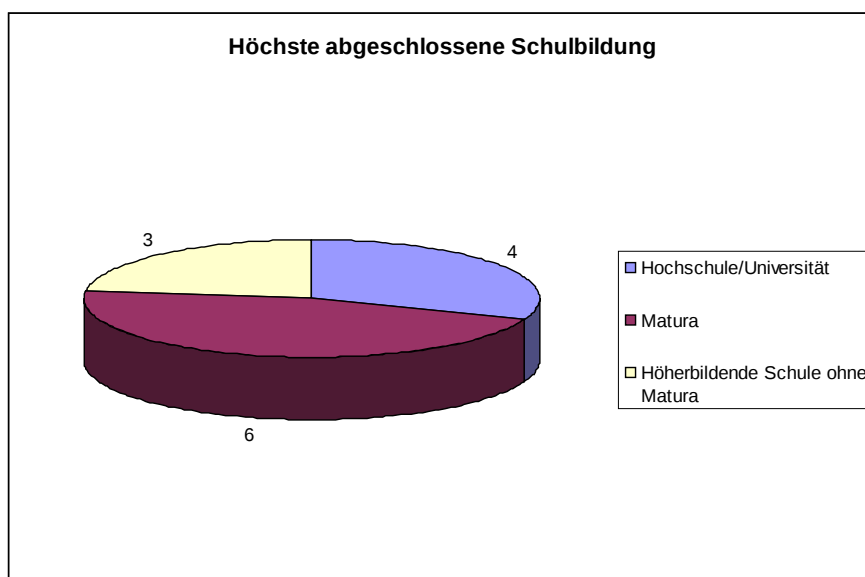


Abbildung 13 - Verteilung des Bildungslevels (Quelle: eig. Darstellung)

Im Zuge der Befragung erklärten sich keine Teilnehmer, die einen Pflichtschulabschluss mit oder ohne Lehre hatten, bereit an der Studie teilzunehmen. An der Befragung beteiligten sich drei Personen die eine höherbildende Schule ohne Matura abgeschlossen haben, sowie sechs Personen mit Maturaabschluss und vier Universitäts- bzw. HochschulabsolventInnen.

Betrachtet man die derzeitige berufliche Stellung der Befragungsteilnehmer und –teilnehmerinnen, ergibt sich folgende Aufstellung:

Den größten Anteil machten Vollzeit-Angestellte mit sechs Personen aus. Es folgten Teilzeit-Angestellte, sowie Personen, die sich in Ausbildung befanden und gleichzeitig einer Teilzeitbeschäftigung nachgingen, mit je zwei TeilnehmerInnen. Je eine Person war Teilzeit-Arbeiterin, selbstständig oder ausschließlich in Ausbildung.

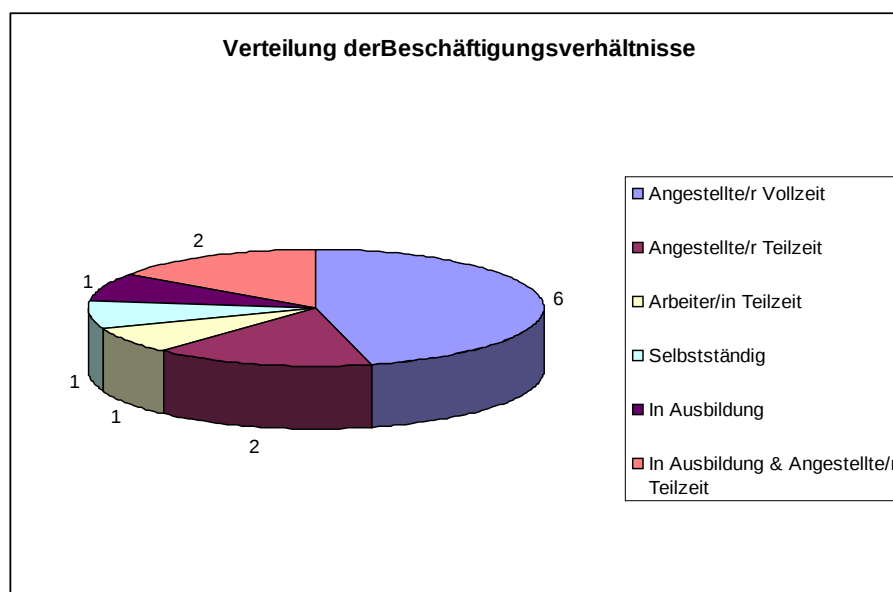


Abbildung 14 - Verteilung Beschäftigungsverhältnisse
(Quelle: eig. Darstellung)

Die Angaben der Internetnutzung der Befragten zeigen, dass das Medium Internet unter den Befragten bereits weit verbreitet ist. Am öftesten wird das Internet in der Arbeit genutzt, zwölf von dreizehn Männern und Frauen greifen in ihrem Beruf auf das Internet zurück. Elf von dreizehn Personen haben zuhause Zugang zum Internet. Zehn Personen gaben an, sowohl während der Arbeitszeit als auch zu Hause das Internet zu nutzen. Sieben Personen nutzen das Internet zusätzlich bei Freunden, Bekannten und/oder Verwandten; fünf TeilnehmerInnen sind unterwegs online. Nur Vier steigen über öffentliche Terminals und eine Person über ein Internetcafé in das Internet ein.

Die Dauer der wöchentlichen Internetnutzung variierte stark; sie erstreckte sich von 30 min bis 50 Stunden wöchentlich. Durchschnittlich waren die Befragten 20 Stunden wöchentlich online. Die jeweilige Nutzungsdauer ist der folgenden Grafik zu entnehmen.

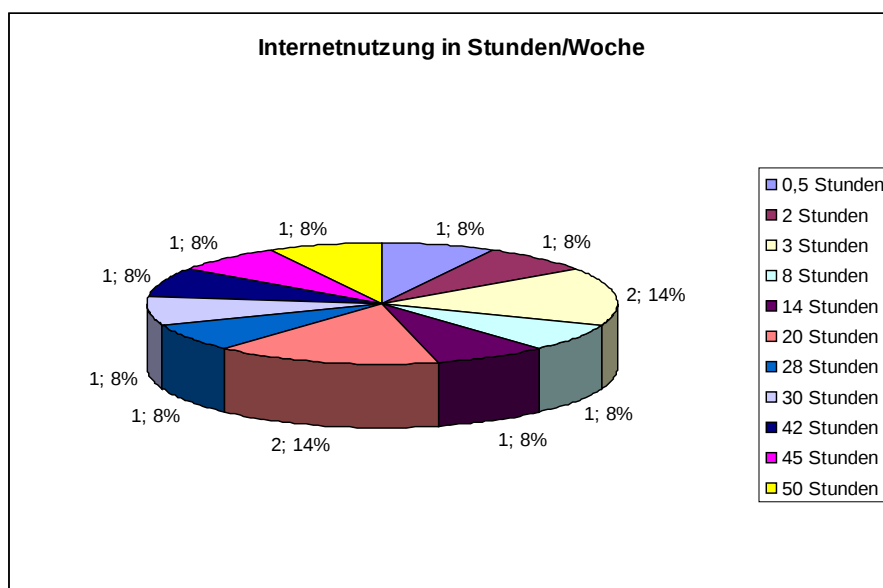


Abbildung 15 - Internetnutzung in h/Woche
(Quelle: eig. Darstellung)

10.2 Darstellung der zentralen Ergebnisse & Interpretation

10.2.1 Erledigung von Behördenwegen: Online, persönlich, per Post oder per Telefon & Fax?

Die befragten Personen hatten die Auswahl aus vier Möglichkeiten einen Behördenweg zu erledigen (persönlich, online, per Telefon/Fax, per Post). Sie sollten die Möglichkeiten nach ihrer Vorliebe reihen und Begründungen für ihre Entscheidung äußern.

Platz 1: online,	Platz 2: persönlich,
Platz 3: Telefon/Fax,	Platz 4: Post

Die Verteilung erfolgt von favorisierten Platz eins, bis zum letztgereihten Platz vier; die Verteilung wurde anschließend in ein Punktesystem (von eins bis vier Punkten; wobei die Möglichkeit mit den meisten Punkten die letztgereichte darstellt) umgewandelt, was folgendes Gesamtergebnis des Rankings ergab: Die beliebtesten Möglichkeiten einen Behördenweg zu erledigen, waren die Online-Variante und der persönliche Gang zur Behörde. An dritter Stelle folgt

die Erledigung per Telefon bzw. Fax und an vierter Stelle die Möglichkeit der Post.¹⁷⁴

Die Reihung sieht demnach folgendermaßen aus:

1. Online
2. Persönlich
3. Telefon/Fax
4. Post

Im Folgenden werden die Begründungen der TeilnehmerInnen, die für die eigene Wahl sprechen beziehungsweise die Nachteile der nachgereihten Möglichkeiten vorgestellt:

Für die Erledigung des Behördenweges über ein E-Government-Portal spricht die Möglichkeit Zeit zu sparen und ortsunabhängig Erledigungen durchzuführen.¹⁷⁵ Drei Personen heben die Benutzerfreundlichkeit sowie Möglichkeit kompakt auf Informationen zugreifen zu können, hervor. Als nachteilig wird jeweils ein Mal die mangelnde eigene Erfahrung mit E-Government-Services und die fehlende Möglichkeit mit Beamten direkt in Kontakt treten zu können, genannt. *Int. 3: „Online geht am schnellsten. Man kann gleichzeitig alles ausfüllen, sich alle Informationen holen und zusammen abgeben und wieder hochladen.“*

Personen, die es vorziehen Behördenwege persönlich zu erledigen, unterstreichen vor allem die Möglichkeit mit den Bearbeitern direkt in Kontakt treten und Probleme und Wünsche besprechen zu können. *Int. 1: „Weil ich persönlich zu einer öffentlichen Stelle oder einem Amt gehe, die Möglichkeit habe nachzufragen, wenn irgendetwas unklar war, das habe ich online nicht.“* Zwei Personen erledigen Behördenwege persönlich, da sie diese Form der Erledigung gewöhnt sind und sich daher hier am souveränsten fühlen. Der Nachteil dieser Möglichkeit ist, dass der Weg zum Amt zeitaufwendig ist, wie drei Personen angaben.

Die Erledigung per Telefon oder Fax wurde von keiner Person an erster Stelle gewählt. Auch hier wird der Zeitaufwand betont, außerdem seien Auskünfte per

¹⁷⁴ Online 24 Punkte, persönlich 28 Punkte, Telefon/Fax 38 Punkte, Post 40 Punkte.
Von gesamt 130 Punkten

¹⁷⁵ Drei Personen bzw. zwei Personen von dreizehn.

Telefon nicht verbindlich und die komplette Erledigung eines Behördenweges über das Telefon nicht ohne Medienbrüche möglich.¹⁷⁶

Die Post wurde nur von einer Person präferiert und am häufigsten auf den letzten Platz gewählt. Zwar wird in einem Fall die Sicherheit der eigenen Daten und in zwei Fällen die Schnelligkeit hervorgehoben, allerdings wird die Schnelligkeit verglichen mit dem persönlichen Erscheinen bei der Behörde. Insgesamt gesehen werden häufiger Nachteile für die Erledigung per Post genannt, hier werden vor allem der hohe Zeitverbrauch, die Versandkosten und das fehlende Vertrauen in die Zustellung als negativ empfunden.¹⁷⁷

10.2.2 Vorteile von E-Government-Angeboten

Den Befragten ist vor allem der Faktor Zeit besonders wichtig, um Online-Angebote den herkömmlichen Möglichkeiten wie Telefon, Fax, der Post oder dem persönlichen Termin vorzuziehen. Zehn von dreizehn Personen empfanden die Zeit- und/oder Wegersparnis als wichtigen Vorteil, um seine Amtswege über das Internet zu erledigen. *Int. 12 „Also ich erspare mich definitiv viel Zeit, wenn ich das nebenbei machen kann.“* Rund die Hälfte¹⁷⁸ begrüßt die 24-Stunden-Öffnungszeiten der E-Government-Portale, häufig werden diese in Verbindung mit der beruflichen Tätigkeit, die die Einhaltung der Öffnungszeiten verhindert, genannt: *Int. 7: „Für mich als Vollzeitangestellter ist es schwierig persönlich bei den Behörden vorbei zu gehen, da die Öffnungszeiten auf die Bürozeiten beschränkt sind und das Internet gibt mir die Möglichkeiten diese behördlichen Angelegenheiten online zu jeder Zeit zu erledigen.“* Zu einem ähnlichen Ergebnis kam Andrea Rauscher 2005 im Zuge ihrer Diplomarbeit: Hier wurden als Vorteile des FinanzOnline-Services die Zeitersparnis, die Ortsunabhängigkeit sowie die Flexibilität und die Kostenersparnis genannt (vgl. → Kap. 4.3). Ebenso wurde bei Lenhart und Guo, 2005, die Unabhängigkeit von Ort und Zeit (69%) als wichtiges Kriterium genannt (vgl. → Kap. 6).

Vorteile von E-Government aus NutzerInnensicht:
Zeit- und Wegersparnis,
24/7 Verfügbarkeit,
Geldersparnis,
Ortsunabhängigkeit, erleichterter Zugang & Effizienzsteigerung

¹⁷⁶ Drei, eine und zwei Nennungen.

¹⁷⁷ Fünf bzw. jeweils eine Nennung.

¹⁷⁸ Genau sechs Personen von dreizehn Befragten.

Ein zusätzlicher Vorteil von E-Government-Angeboten ist die Möglichkeit sich Geld zu ersparen, da beispielsweise Weg- und Telefonkosten entfallen. Natürlich muss der Internetanschluss eingerechnet werden, da aber bis auf eine Person alle Befragten Zugriff auf das Internet am Arbeitsplatz hatten, liegt hier nahe, dass die Kosten vom Arbeitgeber und nicht vom Arbeitnehmer getragen werden. Jeweils fast ein Drittel¹⁷⁹ schätzt den Vorteil unabhängig vom jeweiligen Aufenthaltsort auf die Online-Angebote zugreifen zu können und erleichterten Zugang zu Information sowie mehr Übersicht zu haben und damit ihre Behördenwege effizienter erledigen zu können. *Int. 3 „Wie schon gesagt, es geht schneller, man sieht alle Informationen gleichzeitig.“* Untergeordnete Rollen spielen, mit jeweils einer Stimme, die Kontaktvermeidung mit Beamten, die Senkung der Verwaltungskosten, die Möglichkeit sich genaue Bestätigungen selbst abzuspeichern. So kam auch Elisabeth Kürger zu dem Ergebnis, dass Zeit- und Wegersparnis, verbesserte Informationsmöglichkeiten und die Unabhängigkeit von Öffnungszeiten den befragten Bürgern am wichtigsten ist (vgl. → Kap. 4.3).

10.2.3 Beamtenkontakt

Die Frage „Welche Kontaktmöglichkeit ziehen Sie vor: Den direkten Kontakt mit Beamten oder den Kontakt mit Beamten über das Internet? Aus welchem Grund?“ beantworteten sieben Personen mit dem Wunsch Kontakt persönlich und sechs Personen mit dem Wunsch diesen lieber über das Internet zu erledigen. Die Verteilung fiel damit sehr ausgeglichen aus. Einzig das Durchschnittsalter liegt bei den Personen die das Internet favorisieren mit 25,5 Jahren etwas unter dem Alter derjenigen die den direkten Kontakt vorziehen (durchschnittlich 31 Jahre).

Der Gruppe der Personen, die den direkten Kontakt vorziehen, ist vor allem die Möglichkeit des direkten Feedbacks wichtig, sie möchten mit Beamten in direkten Kontakt treten, um sich vergewissern zu können, dass der Behördenweg richtig in die Wege geleitet wurde. So beinhaltet beispielsweise Interview 5: *„Man weiß nicht nie ob eine Antwort zurückkommt und wenn ja wann. Und ob es zufriedenstellend ist. Wie gesagt, wenn man persönlich mit*

Kontaktvorlieben ausgeglichen, Vorteile des Internets: Vermeidung von Benachteiligung, Schnelligkeit; Vorteile des persönlichen Kontakts: Feedback, Effizienz
--

¹⁷⁹

Vier von dreizehn Personen.

ihnen spricht, kann man in einer Konversation schon in etwa mitteilen was man möchte und wenn es dann nicht so ist, wie man es wollte, kann man nochmals nachfragen und bekommen gleich die Antwort.“ Beide Seiten rechtfertigen ihre Vorgangsweise als die schnellere Methode, um einen Behördenweg zu erledigen (Zwei Personen beim direkten und drei Personen beim Kontakt über das Internet). Vier von sechs TeilnehmerInnen, die das Internet zur Kontaktaufnahme mit Beamten bevorzugten, nannten den Grund Beamte meiden zu wollen, da sie mit der Behandlung keine guten Erfahrungen gemacht hatten. *Int. 6: „Ich hatte keine guten Erfahrungen mit Beamten. Und deswegen würde ich das lieber über das Internet machen, weil man dann mit ihnen nicht direkt etwas zu tun hat.“*

10.2.4 Nachteile von E-Government

Als großes Manko empfinden die TeilnehmerInnen der Studie die Unübersichtlichkeit und Kompliziertheit der E-Government-Angebote. Ein Drittel¹⁸⁰ der Befragten beklagte damit die Benutzerunfreundlichkeit der Websites, was jene zum Hauptkritikpunkt macht. Jeweils drei Männer und Frauen beklagten, dass (1) die Technik versagen könne und (2) dass der Datenschutz zu gering wäre. Diese Bemängelungen decken sich mit bisherigen Erhebungen, wie beispielsweise der Studie von Lee-Kelley und Ailsa Kolsaker (vgl. → Kapitel 4.3): Hier wurde in der qualitativen Studie ebenfalls der mangelnde Datenschutz, sowie das unzureichende Design der Webauftritte bemängelt. Zwei Personen gaben jeweils an, dass (1) sie elektronische Bestätigungen als zu wenig seriös empfinden und dass (2) der fehlende Internetzugang, unabhängig davon, ob für die eigene Person oder die Allgemeinheit, nachteilig ist.¹⁸¹ Wie bereits in der Frage zum Kontakt mit öffentlich Bediensteten sich abgezeichnet hat, wurde außerdem der fehlende persönliche und vor allem sofortige Kontakt als fehlend empfunden. Drei der dreizehn teilnehmenden Männer und Frauen sahen übrigens keinen Nachteil in der Verwendung von E-Government-Portalen.

Nachteile:
Benutzerunfreundlichkeit,
technisches Versagen,
Datenschutz, fehlende Bestätigung,
fehlendes Feedback,
Zugangsmöglichkeit

¹⁸⁰ Vier von dreizehn Befragten.

¹⁸¹ Zahlen in Klammern geben jeweils die Anzahl der Nennungen an.

10.2.5 Beurteilung von E-Government

Nachdem die Befragten die Möglichkeit hatten Vor- und Nachteile der Nutzung von E-Government gegenüber herkömmlichen Vorgehensweisen zu beschreiben, folgte eine abschließende Frage, mit der eine Positionierung gefunden werden sollte.

Hier gab die Hälfte¹⁸² an, dass die Anwendung von E-Government mehr Vorteile birgt. Ein Drittel sah in der Anwendung sowohl Vor- als auch Nachteile, weshalb sie einer ambivalenten Haltung zugeordnet werden können. Hierbei wurde häufig angegeben, dass jene die bisher wenig Erfahrung mit E-Government gemacht haben, zwar Vorteile für die Allgemeinheit aber noch nicht für sich persönlich sehen. Es folgt ein Ausschnitt aus Interview 11, welcher die Ambivalenz deutlich macht:

B: Ja, wenn man das Ganze abwägt höchstwahrscheinlich die Vorteile, weil Zeit haben die Leute immer weniger und über das Internet würde das wahrscheinlich doch schneller gehen für die meisten Leute.

MG: Und für Sie persönlich?

B: Aber für mich persönlich überwiegen momentan noch die Nachteile. Kommt halt immer darauf an wie gut man sich damit auskennt. Momentan sind es aber noch die Nachteile, ja.

Nur zwei der insgesamt dreizehn Personen tendierten klar dazu die Nachteile von E-Government als schwerwiegender zu empfinden. Womit ablesbar ist, dass die Grundhaltung zu E-Government bei den meisten Personen sehr positiv bis positiv ausfällt.

¹⁸²

Sieben von dreizehn Befragten.

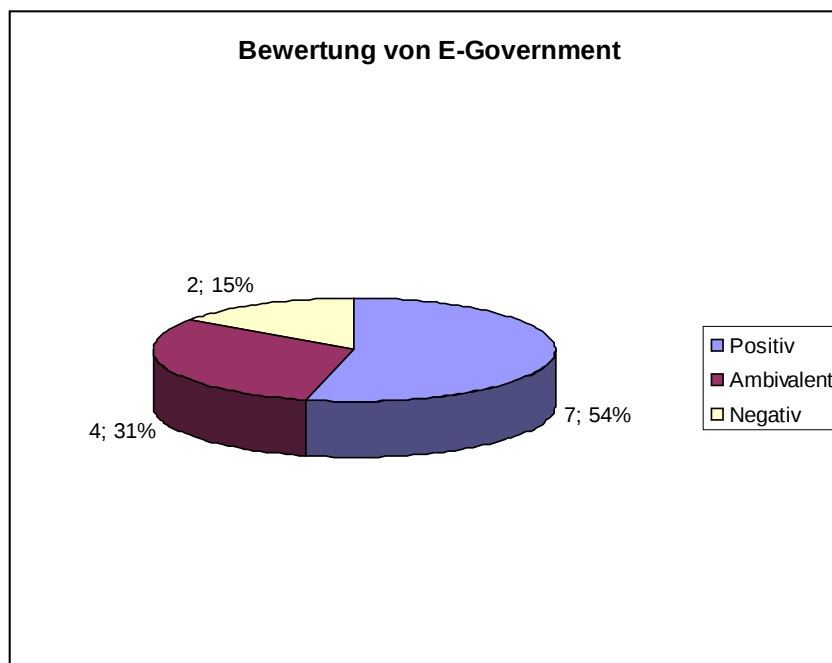


Abbildung 16 - Bewertung von E-Government
(Quelle: eig. Darstellung)

10.2.6 Beuteilung einer Website

Die Befragten sollten die letztbesuchte Website nennen, mit deren Hilfe sie, zumindest teilweise, einen Behördenweg erledigt hatten, diese beurteilen und eine Begründung für die Beurteilung nennen.

75% beurteilten Website positiv

Hier hat überrascht, dass fast 75% der Befragten hier ein positives Beispiel als letzten online Behördenweg nennen konnten. *Int. 12: „...also ich habe das für eine Ausarbeitung gebraucht und habe das eben verwendet. Und das war für mich super praktisch, ganz einfach und ich hatte keine Probleme. Ich war eigentlich sehr glücklich, dass ich das gefunden habe. Davor hatte ich das Finanzamt online. Aber bewerten würde ich die Datei und die Seite als super, weil ich bis vier Uhr morgens am Samstag gesessen bin und das einfach um drei Uhr in der Früh noch abfragen konnte.“* Zwei Personen konnten zwar ihren Behördenweg erledigen, empfanden die Website allerdings nicht als effizient bzw. mussten einen Medienbruch in Kauf nehmen, d.h. sie mussten den letzten Schritt vor Ort erledigen und nahmen deshalb eine ambivalente Haltung ein. Nur eine Person brach die Online-Suche ab, nachdem die gewünschte Information nicht auffindbar war, weshalb eine negative Beurteilung erfolgte. *Int. 1: „Und ehrlich gesagt war mir nicht möglich, dass ich dazu irgendwelche Details gefunden hätte. Weil man sich vom...ich weiß*

nicht ob das eine typische E-Government-Sache ist...ich wollte wissen wie ich der alleinige Besitzer des Hauses werde und es ist mir nicht gelungen auf dieser Homepage die Informationen zu finden, die ich dafür gebraucht hätte, um die nötigen Schritte einzuleiten. Und deswegen habe ich dann einfach dort angerufen, weil mir das zu mühsam war.“

10.2.7 Häufigkeit der Funktionsnutzung

Die teilnehmenden Befragten wurden gefragt welche Funktionen sie bei E-Government-Auftritten am wenigsten und welche am häufigsten nutzen.

Hier zeichnet sich deutlich ab, dass E-Government-Portale für die TeilnehmerInnen vor allem als Informationstool fungieren, d.h. sie suchen sich Informationen zu Abläufen oder beispielsweise Kosten, erkundigen sich nach den Öffnungszeiten und dem genauen Standort des Amtes oder nach Telefonnummern und erforderlichen Dokumenten. Neun von dreizehn Befragten nutzen diesen Service am häufigsten. Es folgt die Möglichkeit Formulare vorab herunterzuladen an zweitwichtigster Stelle, was allerdings mit vier von dreizehn Befragten einen weit geringeren Anteil als die Informationssuche hat. Zwei der ProbandInnen schöpfen alle online vorhanden Möglichkeiten aus und erledigen, sofern möglich, den jeweiligen Behördenweg völlig elektronisch.

Die komplette Transaktion, wird bisher am wenigsten genutzt. Fast die Hälfte der Befragten nützt diese Möglichkeit nicht. Aus welchen Gründen diese nicht genutzt wird, soll im darauffolgenden Punkt dargestellt werden. So oder so stellt sich der richtige Nutzen von E-Government für BürgerIn und Verwaltung erst bei vollständiger elektronischer Abwicklung eines Behördenweges ein, es ist insofern bedauerlich, dass diese Form (noch) nicht genutzt wird. *Int. 11: „Meistens suche ich mir wirklich nur Öffnungszeiten heraus, Telefonnummern und Adressen. Die richtige Ansprechperson...also, dass ich jetzt alles über das Internet erledigen würde, das mache ich eigentlich nie. Also ich brauche wirklich nur die Rahmenbedingungen und grundlegende Informationen. Also am öftesten brauche ich Kleinigkeiten und am wenigsten die ganze Transaktion.“*

Zwei Personen gaben an Informationen wie Kontaktdaten nicht zu benötigen, da sie, sofern möglich, alles online erledigen und den tatsächlichen Standort des

Häufig genutzte Funktionen:
Informationstool, Download

Selten genutzte Funktionen:
komplette Transaktion, Kontaktmöglichkeit

Amtes nicht brauchen. Eine Person gab an, prinzipiell keine Transaktionen, die Zahlungen beinhalten, über das Internet zu erledigen.

10.2.8 Durchführung einer kompletten Transaktion

Sechs Personen haben bereits Erfahrung mit der kompletten Abwicklung eines Behördenweges über das Internet. Sie haben bereits Arbeitnehmerveranlagungen eingereicht, sowie Reisepässe beantragt. Dieser Anteil deckt sich relativ mit dem Prozentanteil der 2006 durchgeführten quantitativen Studie des Instituts Fessel GfK, wo bereits 52% der Befragten einen Antrag völlig elektronisch eingereicht hatten (vgl. → Kap. 4.3). Sieben Personen haben bisher noch keine Erfahrung mit der kompletten Transaktion gesammelt und nannten folgende Gründe dafür: Oftmals bot sich schlicht keine Gelegenheit diese Möglichkeit zu probieren, entweder weil aus Anbietersicht die Möglichkeit nicht bestand oder aus Nutzersicht, wenn Unwissenheit über die potentielle Möglichkeit bestand oder keine Behördenwege offen waren. Die fehlende Gelegenheit wurde sechs Mal genannt, hier ist festzuhalten, dass die Grundhaltung der Befragten nicht negativ war, d.h. zukünftig wäre eine Steigerung der Personen, die volle Transaktionen durchführen möglich. Zwei Personen empfanden die Angebote als zu kompliziert und wiederum eine Person gab an, dass der Datenschutz unzureichend sei und deshalb keine Weitergabe von Daten über das Internet in Frage käme.

Keine Erfahrung mit voller Transaktion – Gründe: Keine Gelegenheit, Kompliziertheit, Datenschutz
--

10.2.9 Wünsche für den idealen Bürgerservice

Die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Studie sollten ihre Vorstellungen eines idealen Bürgerservice beschreiben bzw. ergänzen was ihnen momentan an Funktionen und Möglichkeiten fehlt.

Die Antworten wurden nachträglich in zehn Kategorien, sowie eine Kategorie in der Personen keine Wünsche hatten, eingeteilt; da verschiedenste Ansätze gewählt wurden, waren die Wünsche dementsprechend vielfältig. Am meisten wünschen sich die befragten Frauen und Männer eine direkte, unkomplizierte

Wünsche für den idealen Bürgerservice: Support, Einfachheit, Zugang, Angebotserweiterung, E-Voting, Bestätigung

Möglichkeit mit Behörden auch online zu kommunizieren und bei der Erledigung von Online-Behördenwegen auch Online-Support zu bekommen. Wie bereits bei den Ergebnissen zu den Nachteilen von E-Government bzw. den Vorteilen des direkten Kontakts mit Behörden, spielt auch hier die fehlende Möglichkeit mit Beamten im Moment der Erfüllung des Behördenwegs in Kontakt treten zu können eine zentrale Rolle. Die Hälfte¹⁸³ würde eine Verbesserung des Online Supports, in Form von Ausfüllhilfen, Instant-Messaging und direkten Kontaktmöglichkeiten mit Beamten, begrüßen. *Int. 5: „Man kann halt über das Internet nur über E-Mails richtig kommunizieren, wer weiß wann da jemand antwortet. Es wäre halt ein Gedankenexperiment, aber man sollte überlegen wie gut Instant Messaging funktionieren könnte, damit man jemanden direkt kontaktieren kann, wenn man etwas braucht. Aber das wird sich wohl nicht einrichten lassen.“* Sechs von dreizehn Personen nannten die Vereinfachung der Angebote als Notwendigkeit, um mehr Online-Angebote zu nützen. Vereinfachung der Angebote und die fehlenden Supportmöglichkeiten stellen die zentralen Anforderungen der Teilnehmer und Teilnehmerinnen an einen idealen Online-Bürgerservice da. Es folgen die Wünsche das bestehende E-Government-Angebot zu erweitern, Einreichungen besser zu bestätigen und E-Government der Allgemeinheit zugänglich zu machen.¹⁸⁴ Außerdem sollten im Zusammenhang mit der Benützung von Online-Portalen keine (Bearbeitungs-)Gebühren entstehen, der Datenschutz verstärkt, der Mehrsprachigkeit Rechnung getragen, sowie ein einheitliches Portal für sämtliche Anliegen und die Möglichkeit des E-Votings eingeführt werden.¹⁸⁵ Zwei Personen waren mit den verfügbaren Möglichkeiten zufrieden bzw. nutzten die Angebote zu selten und hatten daher keine Wünsche.

10.2.10 Kompetenzkluft

Es besteht unter den Teilnehmern der Studie Einigkeit darüber, dass eine Kompetenzkluft zwischen Personen mit guten Internetkenntnissen und jenen ohne Erfahrung mit dem Internet besteht. Elf der dreizehn Personen stimmten

¹⁸³ Sieben von dreizehn Personen.

¹⁸⁴ Je zwei Personen.

¹⁸⁵ Jeweils eine Nennung.

hier zu, oft wurde in diesem Zusammenhang ein Generationenkonflikt angeführt in dem jüngere Generationen, die mit dem Internet seit jeher vertraut sind und älteren Menschen, die kaum Internetkenntnisse besitzen gegenübergestellt wurden.¹⁸⁶ Es besteht also Bewusstsein darüber, dass ein Kompetenzgefälle zwischen verschiedenen Generationen, Bevölkerungsgruppen, etc. besteht.

Int. 5: „Naja, es gibt in unserer Gesellschaft immer noch Leute, die überhaupt nichts mit dem Internet anfangen können. Vor allem ältere Leute, aber auch jüngere, die nicht so gut damit umgehen können und die gehen sicher lieber selbst hin. Die haben ja auch keine andere Möglichkeit weil sie gar keinen Internetzugang haben. Aber die Leute, die sich mit dem Internet auskennen, können das sicher auch nützen. Ja, es gibt sicher eine Kluft.“

Eine Person sieht die Entwicklung gerade am Beginn und eine weitere Person sieht kein Kompetenzgefälle, argumentiert aber viel mehr damit, dass diejenigen die sich nicht mit dem Internet auseinandersetzen, vom bestehenden Nachteil nichts wüssten. Indirekt wird damit ein Kompetenzgefälle ausgedrückt.

10.2.11 Beteiligung an einer Wahl: Vor Ort oder online?

Die Verteilung der Personen, die es begrüßen würden online wählen zu können und jener die weiterhin lieber vor Ort wählen möchten, war recht eindeutig verteilt. Zehn der insgesamt dreizehn Personen würden online wählen, drei wählten die herkömmliche Methode. Diejenigen, die zuerst angaben eigentlich nicht wählen zu gehen, entschieden sich anschließend trotzdem für eine der Varianten. Die im Leitfaden vermerkte Möglichkeit der Wahlkarte, wurde von keinem Teilnehmer gewählt.

Drei Personen für Präsenzwahl, zehn Personen für E-Democracy

Die Vorteile von E-Democracy beziehen sich vor allem wieder auf den Faktor „Zeit“. Neun der zehn BefürworterInnen von E-Democracy nannten die Zeit- bzw. Wegersparnis und/oder die Möglichkeit rund um die Uhr abstimmen zu können. Damit spielt der Zeitfaktor auch in diesem Zusammenhang wieder die entscheidende Rolle. Eine Person hob die Ortsunabhängigkeit hervor, die vor

¹⁸⁶

In sieben von elf Fällen.

allem bei im Ausland lebenden BürgerInnen oder Reisenden von Vorteil ist. Weiters scheint das Internet als Informations- und Entscheidungshilfe eine Rolle zu spielen: Zwei Personen würden gerne online wählen bzw. abstimmen, um sich während des Wahlaktes Informationen aufrufen zu können und sich damit die Entscheidung zu erleichtern.

Drei Personen bevorzugten, wie beschrieben, die herkömmliche Methode der Präsenzwahl. Hier spielte vor allem der Wunsch nach Sicherheit die wichtigste Rolle. Zwei der drei Personen gaben an, dass die Wahl vor Ort verlässlicher sei, als eine Online-Wahl. *Int. 2: „Also, ich wähle vor Ort. Ich darf wählen und tue das auch. Grundsätzlich ist es mir egal, ob die Leute wissen was ich wähle, aber ich möchte das den Leuten nicht unbedingt so offensichtlich zeigen. Wenn ich das über das Internet mache, hätte ich schon Bedenken, dass das jemand liest oder herausfindet. Es ist nicht so, dass ich da Probleme kriegen könnte, aber es ist mir trotzdem lieber wenn ich es persönliche mache. Weil ich weiß, die Wahlkarte kommt an.“* Eine Person betonte einen bisher unbeachteten Aspekt. Sie beschrieb den Akt des Wählens als eine soziale Tätigkeit, die an Wichtigkeit verliere, wenn sie zu einem einzigen, schnell erledigten Mausklick werde. *Int. 3: „Also eigentlich gehe ich nicht wählen, aber wenn ich die Wahl hätte...also online geht leichter, aber ich glaube die Sache ist da ein bisschen schwieriger. Wenn du wirklich wählen gehen möchtest oder abstimmen, dann möchtest du auch zeigen, dass du das tust. Deswegen ist wahrscheinlich dieses vor Ort Wählen zu präferieren. Also eigentlich würde ich nicht wählen, aber wenn ich es tun würde, dann würde ich vor Ort wählen, lustigerweise. Obwohl ich sehr für das Internet bin.“*

10.2.12 Wahlbeteiligung & Bürgerbeteiligung

Den Befragten wurde in zwei getrennten Fragen die Frage gestellt, ob sie denken, dass die Wahlbeteiligung bzw. die Bürgerbeteiligung durch die Möglichkeit sich online zu beteiligen, steigen würde.

Dabei fielen die Meinungen der Teilnehmer für beide Fragen ähnlich aus. Elf der dreizehn Personen sind der Überzeugung, dass sich die Wahlbeteiligung durch die Einführung von E-Democracy steigern würde. Sie begründen diese Annahmen vor allem mit der Bequemlichkeit der Bürgerinnen und Bürger. *Int.*

Hohe Erwartungen an E-Democracy: 11 v. 13 Personen bzw. 10 v. 13 Personen glauben an Steigerung der Beteiligung

3: „Ja, weil heutzutage, glaube ich, viele Jugendliche einfach zu faul sind am Sonntagvormittag aufzustehen und dorthin zu gehen. Weil sie es nicht mögen wenn der Sonntag neu und komplett umgestellt werden muss, nur um ihn zum Wählen zu verwenden. Ich glaube, dass die Leute dadurch diese Bequemlichkeit hinauszugehen überwinden, das würde mit dem Internet wegfallen. Vielleicht würden mehr Leute wählen, wenn es wirklich nur um einen Klick ginge. (...)“. Es besteht die Überzeugung, dass, würde der Gang zur Urne entfallen und könnten die BürgerInnen ihre Stimme per Internet zu Hause oder vom Arbeitsplatz abgeben, wäre die sinkende Wahlbeteiligung umkehrbar. Zu einem sehr ähnlichen Ergebnis kam die Forschergruppe rund um Krimmer, die 2001 eintausend WU-Studierende nach ihrer Meinung zu E-Voting befragte. Hier gaben vier von fünf Studierenden (84%) an, dass sie eine Steigerung der Wahlbeteiligung durch die Einführung von E-Democracy vermuten (vgl. → Kap. 6).

Wie bereits bei der Wahl zwischen Online- und Präsenzwahl angegeben wurde, ist den Wählerinnen und Wählern das Internet als Informationstool wichtig. Zwei Personen äußerten die Vermutung, dass sich die Wahlbeteiligung steigern ließe, wenn sich die Wählerschaft erst kurz vor der Wahl mit den Informationen auseinandersetzt, da eine Übersättigung an Information (und Beeinflussung) die Menschen abhalte. Eine weitere Person glaubte, dass die Wahlbeteiligung steigen würde, weil Bürger anonym, d.h. ungesehen von Mitbürgern, wählen könnten.

Zwei Befragte stimmten mit den Expertenmeinungen, die Natalie Amann 2007 erhoben hatte (siehe → Kapitel 5.1) überein und gaben an, dass durch die Einführung von E-Democracy die Wahlbeteiligung nicht zu steigern sei. *Int. 5: „Ich glaube nicht, dass sie sich steigern würde. Weil die Leute, die so und so nicht wählen gehen, werden sich wahrscheinlich auch dadurch nicht überreden lassen, dass sie das jetzt über das Internet machen können.“*

Zu einer ähnlichen, wenn auch nicht ganz so eindeutigen, Übereinkunft kommen die teilnehmenden Männer und Frauen in Bezug auf die Steigerung der Bürgerbeteiligung. Zehn von dreizehn Personen erwarten eine Steigerung, eine Person nahm eine ambivalente und zwei Personen eine negative Haltung ein. Wie bereits bei der Wahlbeteiligung entscheidet die Überzeugung, dass

Personen, die kein Interesse an Politik haben und diese meiden, auch durch einen veränderten oder vereinfachten Zugang nicht dazu bewegt werden können, sich politisch zu beteiligen. *Int. 2: „Das glaube ich irgendwie nicht. Ich weiß nicht wieso...Wahlen sind wichtiger, da glaube ich, dass die Leute schon wählen. Aber bei Abstimmungen, glaube ich...das ist ihnen relativ egal. Da glaube ich nicht, dass sie sich die Mühe machen, weil ob ein Park jetzt so oder so aussieht wird den Leuten relativ egal sein. Die richtigen Wähler gehen dann eh dort zur Abstimmung und schauen sich das genau an und wissen da bescheid. Ich glaub den ganz normalen Leuten ist das egal.“*

Die Probanden, die eine steigende Beteiligung vermuteten, begründen diese mit dem geringeren Zeitverbrauch bzw., dass Personen die bisher wegen Zeitmangels nicht teilnahmen, zukünftig mehr Beteiligung zeigen würden.¹⁸⁷

Ein sehr wichtiger Aspekt ist, dass viele Befragte bei dieser Frage antworteten, dass sie über den Ort der Bürgerbeteiligung nicht Bescheid wissen, d.h. das Interesse an E-Participation war deswegen gegeben, weil damit eine Zugangsmöglichkeit überhaupt erst gegeben wäre, die vorher nicht bestand. Sechs der zehn Personen, die sich für E-Participation ausgesprochen hatten, begründeten ihre Wahl auf diese Art und Weise.

Int. 1: „Da sollte es eine Abstimmung geben und die Leute sollten gefragt werden, was sie von bestimmten Dingen halten. Das ist sicher nicht so einfach, es ist auch nur eine Idee. Aber so etwas könnte ich mir vorstellen. Dann glaube ich schon, dass ich wesentlich mehr in das Gespräch eingreifen würde und wahrscheinlich auch mitgestalten würde. Ich glaube es wäre einfacher über das Internet, weil ich habe heute zum Beispiel nicht die Zeit aus beruflichen Gründen mich nach dem Arbeitstag hinzusetzen und mir zu überlegen auf welche Versammlung ich gehe. Die Abstimmung wäre dann auch gleichberechtigter, wenn alle über Internet mitmachen könnten und nicht nur die die die Zeit haben. Es fängt schon da an, dass ich nicht wüsste wo ich mitbestimmen dürfte, das wäre praktischer das direkt als Information zu bekommen. Da würde ich mich freuen, wenn es die Möglichkeit gäbe.“

Eine Befragte erweiterte den Antwortenkatalog insofern, als dass sie damit argumentierte, dass E-Participation dazu beiträgt, dass Menschen sich im Internet

¹⁸⁷

Sieben Personen, der zehn Befürworter.

auf Abstimmungsplattformen freier und ungezwungener äußern könnten, als das bei Versammlungen der Fall wäre.

10.2.13 Endgeräte

Die TeilnehmerInnen der Studie hatten die Auswahl aus fünf Endgeräten, die für eine elektronische Wahl in Frage kämen. Die Endgeräte PC mit Internetanschluss, Mobiltelefon, Information-Point, Wahlmaschine und IP-TV sollten von eins bis vier gereiht und anschließend die getroffene Wahl begründet werden.

Wie bereits bei der Frage zu „E-Government vs. traditionelle Erledigungsmöglichkeiten“ wurden die vergebenen Plätze in Punkte umgewandelt, wobei das letztgereichte Endgerät das mit der höchsten Punktezahl darstellt.

Am liebsten würden die StudienteilnehmerInnen via PC mit Internetzugang an einer Wahl oder Abstimmung teilnehmen. Es folgt die, bis dato für viele unbekannte, Möglichkeit via IP-TV abzustimmen, gefolgt von der Wahl im Wahllokal mit Hilfe einer Wahlmaschine. An vorletzter Stelle steht das Mobiltelefon, gefolgt vom Information-Point.¹⁸⁸

1. PC mit Internetzugang
2. IP-TV
3. Wahlmaschine
4. Handy
5. Information-Point

Der Computer mit Internetzugang wurde vor allem deshalb als bevorzugtes Endgerät gewählt, da es eine Kombination mehrerer Vorteile mit sich bringt. So gaben acht Teilnehmer an, dass das Internet ihnen eine besondere Benutzerfreundlichkeit bzw. Vertrautheit bringt und es daher als Möglichkeit abzustimmen oder zu wählen gut geeignet ist. Außerdem bietet der

¹⁸⁸ Internet = 20 Punkte, IP-TV = 33 Punkte, Wahlmaschine = 38 Punkte, Handy = 41 Punkte, Information-Point = 50 Punkte. Gesamtpunktezahl = 130 Punkte

Internetzugang zuhause oder beispielsweise in der Arbeit die Möglichkeit zeitsparend und zeitunabhängig eine Stimme abzugeben. Drei der dreizehn Personen unterstrichen zusätzlich die Verfügbarkeit des Internets, es ist vorteilhaft an verschiedensten Orten auf das Internet zurückgreifen zu können. In Bezug auf die Sicherheit des Internets besteht Uneinigkeit: Zwei Personen hoben die Sicherheit des Internets als Wahlmedium hervor, zwei andere Teilnehmer äußerten zum ausreichenden Datenschutz Bedenken.

Da mit IP-TV die wenigsten Personen bisher Erfahrungen gesammelt hatten, wurden dazu wenige Meinungen geäußert. Umso interessanter ist es, dass die befragten Personen diese Möglichkeit zur zweitbesten Lösung wählten. Als Vorteil von IPTV wird dessen Benutzerfreundlichkeit gesehen (2), allerdings herrscht wiederum in Bezug auf die Sicherheit des Mediums Unstimmigkeit.

Int. 2: „Ich wusste gar nicht, dass das mit dem Fernsehen geht, aber das stelle ich mir noch am persönlichsten vor. Weil wenn ich das alleine zuhause mache...wer soll denn meinen Fernseher anzapfen, das geht doch nicht.“

Der große Vorteil der Wahlmaschine wurde gleichzeitig auch als Nachteil betrachtet: Vier Personen gaben an, dass die Wahlmaschine eine sichere Variante ist seine Stimme abzugeben. Gleichzeitig bemängelten fünf Personen die Ortsabhängigkeit der Maschine, da damit der Weg zum jeweiligen Standort nicht erspart bleibt. Vorteilhaft ist allerdings die Zugänglichkeit für alle BürgerInnen, auch für jene die über keinen eigenen Internetzugang verfügen (3).

Int. 4: „Ich wähle die Wahlmaschine auf die eins, weil ich sonst Angst hätte, dass jemand wüsste wen ich wähle. Weil ich mich wohler fühle, wenn ich im Wahllokal geheim meine Stimme abgeben kann.“

Int. 9: „Bei der Wahlmaschine müsste ich ja erst wieder hingehen, deswegen ist es am letzten Platz.“

Das Handy wurde tendenziell als Endgerät eher negativ eingeschätzt. Ausschlaggebend waren dafür Sicherheitsbedenken (4) und die mangelnde Benutzerfreundlichkeit (3), die beispielsweise durch einen verhältnismäßig kleinen Bildschirm gegeben ist. Positiv ist die tägliche Verfügbarkeit des Mobiltelefons (1).

Am wenigsten Zuspruch fand der Information-Point. Hier wurden nur negative Aspekte wie die Ortsabhängigkeit (3) und vor allem das Wegfallen der geheimen Wahl (6) genannt.

Int. 1: „Ich möchte mich auch nicht an irgendeinen Info-Point stellen, wo hinter mir Leute stehen, die dann auch sehen was ich wähle. Da bräuchte man dann wieder eine Wahlkabine rund herum, deswegen habe ich die Möglichkeit auch relativ weit nach hinten gereiht.“

10.2.14 Vorteile von E-Democracy

Wie auch bei der Frage zu den Vorteilen von E-Government, war nur eine Person der Meinung, dass E-Democracy keine Vorteile habe. Die restlichen zwölf teilnehmenden Männer und Frauen konnten zumindest einen positiven Aspekt von E-Democracy hervorheben. Zwei Drittel der beschriebenen Vorteile fielen in die Kategorie „Zeitersparnis und Zeitunabhängigkeit“. Hier wird, wie bei den Vorteilen von E-Government, deutlich, dass sich die Bürger durch den Einsatz des Internets vor allem eine schnellere Abwicklung ihrer Anliegen erhoffen. Elisabeth Krüger befragte die Teilnehmerinnen ihrer Studie nach den Vorteilen von E-Voting: Hier wurde ebenfalls die Weg- und Zeitersparnis, sowie die Effizienz als Vorteile genannt (vgl. → Kap. 6).

Zeitersparnis &
Zeitunabhängigk
eit,
Ortsunabhängigk
eit, höhere
Wahlbeteiligung,
Gleichberechtigu
ng

Jeweils fünf der zwölf Personen fanden, dass E-Democracy eine Ortsunabhängigkeit mit sich bringt und das Internet ein wichtiger Informationspool ist, mit dessen Hilfe eine Wahl besser getroffen werden kann.

Int. 1: „ (...) Und aus meiner Sicht, dass ich mir zusätzliche Informationen aus dem Internet holen kann, was auch immer ich brauche, kann ich abrufen. Das ist glaube ich ein großer Vorteil.“

Drei Personen gingen von einem Vorteil für die Gesamtbevölkerung aus: Zwei vermuteten eine Erhöhung der Wahlbeteiligung. Eine weitere Befragte sprach sich für die Einführung von E-Democracy aus, da Personen, die beispielsweise das Haus nicht mehr verlassen können und denen die Anforderung einer Wahlkarte zu aufwendig ist, zukünftig an einer Wahl oder Abstimmung teilnehmen könnten. Sie vermutete demnach, dass die Einführung von E-Democracy mehr Gleichberechtigung mit sich bringen würde.

10.2.15 Nachteile von E-Democracy

Als häufigster Nachteil von E-Democracy wurde, wie erwartet, die Befürchtung der unzureichende Datenschutz könnte individuelle Wahlentscheidungen offen legen, genannt. Acht der elf Personen, die einen Nachteil in E-Voting und E-Participation sahen, nannten diese Besorgnis. Damit ist die Kategorie „unzureichender Datenschutz“ die meistgenannte, mit zwei Drittel der Nennungen. Im Zuge der Befragung durch Krüger gaben die Teilnehmer der Studie an, dass die größten Nachteile die Manipulationsgefahr, sowie die fehlende Sicherheit und der Datenschutz seien (vgl. → Kap. 6). Die Befürchtung, dass der Datenschutz missbraucht werden könnte, scheint durchwegs die größte zu sein.

Int. 4: „Sicher kriegt man da Zugangscodes und eine Software die verwischt wer was geschickt hat, aber es darf ja nicht jeder wählen, das heisst nur Staatsbürger usw. Aber das muss ja zuerst auch Profile mit den Daten abspeichern online und dann ist es vielleicht einfach schnell klar ersichtlich wer wen wählt. Und dann ist halt schon das Wahlgeheimnis in Gefahr.“

Es folgt eine durchaus überraschende Kategorie, da sie in der bisherigen Literatur nicht genannt war: Ein Viertel der TeilnehmerInnen empfindet es als problematisch, dass der soziale Kontakt mit anderen Personen und vor allem der soziale Akt des Wählens mit der Einführung von E-Democracy verloren gehen würde. Dazu beispielsweise in *Int. 3: „Also ich glaube, dass die Leute die wählen gehen wollen den Akt des Wählens als einen sehr wichtigen empfinden und der Gang zur Urne, um Grunde genommen, wichtig ist für jeden Einzelnen. Man hat dann das Gefühl man kann etwas bewegen, dazu muss man halt rausgehen und zum Wahllokal gehen und sich feierlich hinstellen, seinen Ausweis zeigen und alle können sehen, ob ich von meiner Stimme Gebrauch mache.(...) Dass hat glaube ich, für viele Leute eine sehr emotionale Bedeutung.“*

Zwei Personen empfinden es als nachteilig, dass nicht alle Bürgerinnen und Bürger Zugang zum Internet haben. Eine weitere Person hat Bedenken, dass

die Technik versagen könnte. Keine Nachteile von E-Voting und E-Participation sahen zwei Befragte.

10.2.16 Meinung zu E-Government

Abschließend sollten die Befragten eine Entscheidung treffen, ob ihrer Meinung nach die Vor- oder Nachteile von E-Democracy überwiegen.

Die Verteilung fiel, bis auf die Verschiebung einer Stimme, der Beurteilung von E-Government sehr ähnlich aus. Zwei Drittel empfanden die Vorteile von E-Democracy als überwiegend. Für drei Personen hielten sich Vor- und Nachteile die Waage. *Int. 3: „Ich glaube für die Jugendlichen überwiegen die Vorteile, für die älteren Wähler die Nachteile. Weil sie einfach des Internets nicht wirklich mächtig sind. Sie sehen das wahrscheinlich als größere Kompliziertheit an, als die Jüngeren. Damit meine ich die bis 55 Jährigen. Ab 50 Jährige werden sich auch schon schwer tun, außer sie machen es schon jahrelang.“*

Für zwei Befragte überwogen eindeutig die Nachteile von E-Democracy.

Diese Meinung teilten auch die IT-Experten und Politiker, die von Prof. Prosser und Björn Heppner auf ihre Einschätzung von E-Democracy befragt wurden. Die Wissenschaftler kamen zu dem Ergebnis, dass die Befragten sich zwar der Schwächen des Systems bewusst sind, aber die Stärken von E-Voting insgesamt überwiegen (vgl. → Kap. 6).

10.2.17 Zukünftige Entwicklung

Zum Abschluss der Leitfadeninterviews wurde nach den Einschätzungen zur zukünftigen Entwicklung, genauer ob eine Substitution der Präsenzwahl durch E-Democracy möglich ist bzw. in Zukunft durchgeführt wird, gefragt.

Die Meinungen waren hier nicht so eindeutig gelagert: Acht Personen nahmen an, dass in Zukunft eine Veränderung stattfinden könnte bzw. werde. Alle vermuteten, dass E-Democracy die Präsenzwahl im Laufe der Zeit ablösen werde, wobei die Zeiträume in denen die Veränderung stattfindet sehr unterschiedlich angesetzt waren. Eine Annahme reicht von fünf bis acht

Jahren, eine andere von zwanzig bis dreißig Jahren. Häufig werden die Durchdringung des Internets und die notwendige Kompetenz der BürgerInnen als Voraussetzung für die Ablöse angeführt. Rund ein Drittel ist der Meinung, dass die Präsenzwahl nicht durch E-Democracy ersetzt werden kann, dass es immer Bevölkerungsgruppen geben wird, die mit dem Internet nicht arbeiten wollen bzw. nicht die nötige Kompetenz aufweisen, um eine Wahl durchzuführen.

10.3 Überprüfung der Thesen

In diesem Abschnitt werden die vorab aufgestellten Thesen nochmals angeführt und mit den Ergebnissen der qualitativen Leitfadeninterviews auf ihre Stärkung bzw. Schwächung hin überprüft. Die Diskussion der jeweiligen Ergebnisse findet sich in der allgemeinen Auswertung der Interviews (siehe → Kapitel 10).

T.1. Der Nutzen von E-Government liegt in der Ersparnis von Zeit und Kosten, der Orts- und Zeitungebundenheit, sowie in dem Vorteil mit Beamten nicht direkt in Kontakt treten zu müssen.

Diese These wird durch die Ergebnisse teilweise gestärkt. Für die Befragten spielt der Faktor Zeit die bedeutendste Rolle. Zehn Personen empfanden die Zeit- bzw. Wegersparnis als wichtigen Vorteil. Ebenso spielten das Ersparen von Kosten und die Ortsunabhängigkeit (4) eine wichtige Rolle. Rund die Hälfte begrüßten die Möglichkeit rund um die Uhr auf E-Government-Angebote zugreifen zu können. Allerdings spielte die Möglichkeit mit Beamten nicht in Kontakt treten zu müssen mit nur einer Nennung, bei der Möglichkeit Vorteile frei zu nennen, eine marginale Rolle. Weitere Vorteile waren die Senkung der Verwaltungskosten (1), und die Möglichkeit selbst Bestätigungen über Behördenwege abzuspeichern (1). Es wurde eine gesonderte Frage zum

Beamtenkontakt gestellt, die allerdings etwas eindeutiger ausfiel. Dabei war die Bevorzugung des direkten bzw. des Online-Kontakts ausgeglichen. Vier der sechs Personen, die den Online-Kontakt vorzogen, gaben aber an, dass sie den Kontakt vermeiden, da sie mit der Behandlung keine guten Erfahrungen gemacht hatten.

T.2. Die Nachteile von E-Government liegen in der Unübersichtlichkeit und Vielfalt der Angebote, der Vermutung des fehlenden Datenschutzes und im Misstrauen gegenüber dem elektronischen System (technische Schwierigkeiten, Nichtfunktionieren der Übermittlung).

Diese These kann grundsätzlich bestätigt werden, wurde aber im Laufe der Interviews von den teilnehmenden Personen um bisher ungenannte Nachteile erweitert. Die drei in der These genannten Nachteile (1) Unübersichtlichkeit und Vielfalt, (2) Datenschutz und (3) Technikpannen wurden am häufigsten genannt. Ein Drittel der Teilnehmer beklagten die Unübersichtlichkeit und Kompliziertheit der E-Government-Angebote. Jeweils drei Personen befürchteten das Versagen der Technik, sowie den fehlenden Datenschutz. Es folgte der Eindruck, dass elektronische Bestätigungen zu wenig seriös sind (2 Personen) und der Nachteil, dass nicht jede Person Zugang zum Internet hat (2). Weiters wurde der fehlende, direkte Kontakt zu SachbearbeiterInnen genannt. Drei Personen sahen keinen Nachteil in der Verwendung von E-Government-Angeboten.

T.3. Bürger nützen am häufigsten die Informationsangebote der E-Government-Angebote und am wenigsten die Möglichkeit der kompletten Transaktion.

Diese These wird durch die Ergebnisse der durchgeführten Leitfadeninterviews gestützt. Neun der insgesamt dreizehn Befragten gaben an, am häufigsten Informationen wie Öffnungszeiten, Adressen, Ansprechpartner oder Telefonnummern auf E-Government-Angeboten zu suchen. Am wenigsten wird bisher die komplette Transaktion genützt. Sieben der dreizehn Teilnehmerinnen

und Teilnehmer nützt diese Möglichkeit am wenigsten. Gründe für die (bisherige) Nicht-Verwendung waren (1) die fehlende Gelegenheit, (2) die Kompliziertheit der Angebote und (3) der fehlende Datenschutz.

T.4. Bürger denken nicht, dass ein Kompetenzgefälle zwischen Personen die E-Government nützen und den Personen, die keinen Zugang haben besteht.

Diese These wurde durch die Ergebnisse eindeutig widerlegt. Elf der dreizehn Teilnehmer waren der Überzeugung, dass ein Kompetenzgefälle zwischen Personen mit fundierten Internetkenntnissen und Personen ohne Internetkenntnissen besteht. Es bestand demnach Bewusstsein für diese Problematik, wobei in diesem Zusammenhang am häufigsten Generationsunterschiede genannt wurden. Eine Person sah die Entwicklung dieses Divides am Anfang, nur eine weitere Person gab an, dass es kein Kompetenzgefälle gäbe.

T.5. BürgerInnen nehmen eine Steigerung der Wahlbeteiligung an, glauben aber nicht an eine Steigerung der Bürgerbeteiligung.

Diese These wurde insofern nicht geschwächt, als dass sowohl eine Steigerung der Wahl- als auch der Bürgerbeteiligung angenommen wird. Elf bzw. zehn der dreizehn ProbandInnen waren der Überzeugung, dass E-Democracy die jeweiligen Beteiligungsanteile steigern würde. Dabei wurde vor allem die Bequemlichkeit der Mitbürger und Mitbürgerinnen bzw. die mögliche Zeitersparnis als Hauptgrund verwendet.

T.6. BürgerInnen präferieren den PC mit Internetzugang als Endgerät zur Durchführung einer Stimmabgabe oder zur Bürgerbeteiligung.

Diese These kann durch die vorliegenden Ergebnisse gestützt werden. Die befragten StudienteilnehmerInnen präferieren den Computer mit Internetzugang vor IP-TV, der Wahlmaschine, dem Handy sowie dem

Information-Point. Ausschlaggebend dafür ist vor allem die Benutzerfreundlichkeit und Gewohnheit, sowie die Zeitersparnis und Zeitunabhängigkeit und die allgemeine Zugänglichkeit durch die fortgeschrittene Verbreitung des Internets.

T.7. Die Vorteile von E-Democracy aus NutzerInnensicht sind Zeitersparnis und Orts- sowie Zeitunabhängigkeit.

Auch diese These kann wiederum bestätigt werden, muss aber um ungenannte Aspekte erweitert werden. Zwei Drittel der Befragten nannten die Zeitersparnis und Zeitunabhängigkeit als wichtigen Vorteil von E-Democracy. Fünf der zwölf Personen, die E-Democracy als vorteilig eingestuft haben, begrüßten die Ortsunabhängigkeit. Eine Erweiterung stellen die Argumente dar, dass das Internet eine wichtige Informationsquelle ist, mit dessen Hilfe eine Wahl besser getroffen werden kann, sowie der Vorteil der allgemeinen Erhöhung der Wahlbeteiligung und der größeren Gleichberechtigung.

T.8. Als Nachteil werden fehlende Maßnahmen zum Datenschutz und der Nachvollziehbarkeit der Stimmen angegeben. Ebenso wird die Befürchtung der Anschaffung zusätzlichen Equipments (z.B. der Bürgerkarte), eines komplizierten Anmeldeverfahrens und des Fehlens der Zusammenkunft mit anderen WählerInnen genannt.

Diese These kann nur teilweise bestärkt werden. Den wichtigsten negativen Aspekt von E-Democracy stellt die Befürchtung des fehlenden Datenschutzes dar. Acht der dreizehn Personen äußerten in Bezug auf die Nachvollziehbarkeit der persönlichen Daten oder der Manipulation des Wahl, Bedenken. Die Befürchtung zusätzliches Equipment besorgen zu müssen, um partizipieren zu können wurde, ebenso wenig wie die Befürchtung sich komplizierten Anmeldeverfahren stellen zu müssen, genannt. Die befragten Männer und Frauen waren allerdings der Meinung, dass die soziale Komponente, sprich die Zusammenkunft und Repräsentation durch die Einführung von E-Democracy, verloren gehen könnte.

11 Zusammenfassung

Das Internet hat das Potential das Verhältnis von BürgerInnen und Verwaltung, sowie politischer Partizipation zu verändern. Am Anfang stand die Frage wie Bürger und Bürgerinnen mit diesen Möglichkeiten umgehen. Wird E-Government als Erleichterung gesehen? Würde E-Democracy als zusätzliche Möglichkeit sich politisch zu engagieren von den Wählern angenommen? Welche Bedenken halten von der Nutzung ab?

Am Beginn dieser Arbeit wurden wichtige Definitionen von E-Government und E-Democracy vorgestellt und die jeweiligen zentralen Bestandteile dieser beiden Anwendungen besprochen. Im Anschluss an Kapitel, die jeweils die Grundlagen definierten, folgt ein Kapitel mit aktuellen Erkenntnissen zur Verbreitung und Nutzung von E-Government und E-Democracy. Diese aktuellen Forschungsergebnisse bildeten die Grundlage für eine qualitative Nutzungsstudie.

Im Zeitraum von einem Monat wurden dreizehn TeilnehmerInnen, acht Frauen und fünf Männer, rekrutiert und mit Hilfe eines zuvor ausgearbeiteten Leitfadens, nach Durchführung eines Probeinterviews, befragt. Nach der Transkription (nach Mayring), wurden die Gespräche inhaltsanalytisch ausgewertet, wobei ein zuvor erstelltes Kategorieschema angewandt und teilweise im Laufe der Auswertung adaptiert wurde. Die zentralsten Ergebnisse sollen hier nochmals vorgestellt werden:

- Ein beliebiger Behördenweg wurde bevorzugt per Internet, dann persönlich, per Telefon bzw. Fax und dann per Post erledigt. Vorteile der Möglichkeit online Erledigungen durchzuführen ist vor allem die Zeitersparnis, sowie die Zeit- und Ortsunabhängigkeit.

-
- Die Entscheidung, ob der Kontakt mit Beamten über das Internet oder der direkte Kontakt vorzuziehen sei, viel ausgeglichen aus. Einerseits wurde der direkte Kontakt als Möglichkeit direkte Nachfragen stellen zu können gesetzt, andererseits gaben vier von sechs Personen, die das Internet vorzogen an, dass sie das Internet vorziehen, da sie bereits negative Erfahrungen mit BeamtInnen gemacht haben.
 - Die Nachteile von E-Government sind vor allem die Benutzerunfreundlichkeit der Websites, das geringe Vertrauen in die Technik, sowie die Vermutung, dass der Datenschutz unzureichend sein könnte.
 - Die abschließende Bewertung von E-Government fiel allerdings zu Gunsten der Online-Variante aus. Die Hälfte der Befragten sah eindeutig mehr Vor- als Nachteile dieser Möglichkeit. Vier Personen nahmen eine ambivalente und nur zwei Personen eine eindeutig negative Position ein.
 - Die Nutzung von E-Government ist nach wie vor nicht vollständig ausgereift, dass zeigt sich vor allem darin, dass das Internet vor allem als Informationstool eingesetzt wird, um Behördenwege vorzubereiten. Es werden kleinere Informationen wie Öffnungszeiten, Adressen oder Telefonnummern benutzt, um die Behörde dann selbst aufzusuchen, oder die Erledigungen mit Hilfe eines anderen Mediums durchzuführen. Die befragten Personen nutzten bisher die Möglichkeit der kompletten Transaktion am wenigsten.
 - Wünsche für einen idealen Bürgerservice waren vor allem die schnellere und verbesserte Supportmöglichkeit, es mangelte an direktem Kontakt mit Beamten, der die Durchführung eines Online-Behördenweges erleichtert. Außerdem müssten die Angebote vereinfacht werden, um schneller und womöglich ohne Support durchführbar zu sein.
 - Die befragten Personen begrüßten die Möglichkeit zukünftig online ihre Stimme abgeben zu können. Zahn der dreizehn TeilnehmerInnen würden

online wählen. Gründe dafür ist vor allem wieder der Faktor „Zeit“, sowie die Möglichkeit das Internet noch während des Urnengangs als Informationsquelle zu benutzen.

- Außerdem war die Überzeugung, dass E-Democracy die Wahl- und Bürgerbeteiligung steigern könne groß. Elf von dreizehn bzw. zehn von dreizehn Personen waren der Meinung, dass E-Voting und E-Participation das Potential hätten, die Wahl- und Bürgerbeteiligung zu heben.
- Als Endgeräte zur Durchführung einer Abstimmung oder Wahl kam bevorzugt der PC mit Internetzugang in Frage. Hier ist vor allem die Benutzerfreundlichkeit, Gewohnheit und tägliche Verfügbarkeit des Mediums der ausschlaggebende Vorteil. Der Information-Point wurde an die letzte Stelle gewählt. Vor allem deswegen, weil die geheime Stimmabgabe an einem öffentlichen Ort nicht gewährleistet werden könne.
- Vorteile von E-Democracy sind, ähnlich denen von E-Government, Zeitersparnis und Zeit- sowie Ortsunabhängigkeit als persönliche, sowie die allgemeine Steigerung der Wahlbeteiligung als allgemeine Gründe. Als nachteilig wird der mangelnde Datenschutz empfunden. Diese Kategorie stellte die größte dar, außerdem ginge mit der Einführung von E-Democracy der soziale Akt des Wählens, seine „Wichtigkeit“, verloren.
- Die Entscheidung ob eher die Vor- oder Nachteile von E-Democracy überwiegen, fiel trotz der geäußerten Sicherheitsbedenken, zu Gunsten von E-Democracy aus.

Abschließend ist festzuhalten, dass E-Government und E-Democracy Vor- und Nachteile haben, derer sich die befragten Bürgerinnen und Bürger bewusst waren, trotzdem entschied jeweils die Mehrheit, dass die Vorteile dieser neuen Technologien überwiegen.

E-Government und E-Democracy sind relativ neue Entwicklungen, die in Zukunft weiter ausgearbeitet werden. Die Bevölkerung scheint sich diesen Möglichkeiten (vgl. → Kap. 4 bzw. 6) anzunähern.

Diese Studie könnte quantitativen (und qualitativen) Anschlusshebungen dienen, um vor allem die Anforderungen die an E-Democracy seitens der Bevölkerung gestellt werden, weiter zu erforschen, und die zukünftigen Entwicklungen von E-Government und E-Democracy positiv zu beeinflussen.

12 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1 - Anwendungsfelder von E-Government.....	11
Abbildung 2 - Interaktions- und Anwendungsbereiche von E-Government.....	14
Abbildung 3 - Darstellung der Dichte an Links zu Onlineverfahren und Formularen österreichweit.....	23
Abbildung 4 - Logo der i2010 Initiative der Europäischen Union.....	24
Abbildung 5 - Instrumente der E-Democracy.....	36
Abbildung 6 - Häufigkeitsverteilung des Wunsches an E-Participation & E-Voting teilzunehmen.....	46
Abbildung 7 - Prosser, Wiener Studie: Empfundene Vor- und Nachteile	48
Abbildung 8 – Übersicht zu Medienhierarchie/Entscheidungskriterien.....	58
Abbildung 9 – Ablauf der qualitativen Befragung.....	68
Abbildung 10 – Ablauf der qualitativen Inhaltsanalyse	71
Abbildung 11 - Verteilung der Geschlechter	77
Abbildung 12 - Altersverteilung der befragten Personen	77
Abbildung 13 - Verteilung des Bildungslevels (Quelle: eig. Darstellung).....	78
Abbildung 14 - Verteilung Beschäftigungsverhältnisse.....	79
Abbildung 15 - Internetnutzung in h/Woche.....	80
Abbildung 16 - Bewertung von E-Government	86
Abbildung 17 – Kein E-Voting bei ÖH-Wahlen	117
Abbildung 18 - Kategoriensystem in MAXQDA 2007	142

13 Literaturverzeichnis

AMANN, Nathalie C.: Politische Kommunikation im Zeitalter des Internets. E-Democracy als Chance und Herausforderung. Dipl.-Arb., Wien 2007

ARCHMANN, Sylvia: Help.gv.at – eine Erfolgsstory. In: ZECHNER, Achim (Hrsg.): E-Austria Guide. E-Government – E-Learning – E-Health – E-Business. Linde Verlag, Wien 2005, S. 48-55

ASGHARI, Reza (Hrsg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung. Software & Support Verlag, Frankfurt 2005

BARTONIK, Bettina: Erfolgskriterien und Bedarfsanalyse des Informationsaustauschs im E-Government. Dipl.-Arb, Wien 2005

BECK, Klaus: Computervermittelte Kommunikation im Internet. R. Oldenbourg Wissenschaftsverlag, München 2006

BITTER, Roman/BRANDSTETTER, Stephan/STEIGER, Christian/THURNER, Rupert/WALLNER, Andreas/WALSBERGER, Klaus: Empirische Untersuchung zur Einstellung der Österreichischen Bevölkerung zu E-Democracy. Dipl.-Arb., Wien 2008

BLUMLER, Jay G.: The role of theory in uses and gratifications studies. In: Communication Research, Vol. 6, Nr. 1, Sage Publications 1979, S. 9-36

BOOS, Margarete/JONAS, Kai J./SASSENBERG, Kai: Computervermittelte Kommunikation in Organisationen. Hogrefe Verlag, Göttingen [u.a.] 2000

BRAUN, Nadja/et al.: E-Voting in der Schweiz, Österreich und Deutschland. Ein Überblick, Wien 2003

online unter: http://epub.wu-wien.ac.at/dyn/virlib/wp/eng/mediate/epub-wu-01_4b4.pdf?ID=epub-wu-01_4b4 (12.10.2008)

BUNDESKANZLERAMT

online unter: <http://www.bundestkanzleramt.at> (12.10.2008)

BUNDESMINISTERIUM für Finanzen

online unter: <https://www.bmf.gv.at/Egovernment/ start.htm> (12.10.2008)

CAPGEMINI (Consulting Technology Outsourcing): Europaweit steigende Onlineverfügbarkeit von Dienstleistungen der öffentlichen Hand. Eine web-basierte Umfrage in 28 Ländern Europas. Diegem 2006

online unter: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=22362> (12.10.2008)

CAPGEMINI (Consulting Technology Outsourcing): The User Challenge. Benchmarking the Supply of Online Public Services. Diegem 2007

online unter: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5247/default.aspx> (12.10.2008)

CENTNER, Martin: Administration on the net. An ABC Guide to E-Government in Austria. Überreuter Print, Wien 2006

CORRADINI, Flavio/POLZONETTI, Alberto/RE, Barbara: E-Government Digital Services. A Quality Model for Evaluation and Citizen's Satisfaction. In: TRAUNMÜLLER, Roland/MAKOLM, Josef/ORTHOFFER, Gerti (Hrsg.): Eastern European e|Gov Days 2007. Best Practice and Innovation. Proceedings of the Eastern European e|Gov Days 2007 in Prague and the Austrian e|Government-Konferenz in Krems. Provided by the Forum e|Government. Wien 2007, S. 229-232

DAFT, Richard L./LENGEL, Robert H.: Organizational Information Requirements. Media Richness and Structural Design. In: Management Science, Vol. 32, No. 5, 1986

DENNIS, Alan R. /VALACICH, Joseph S.: Rethinking Media Richness. Towards a Theory of Media Synchronicity. In: R.H. Sprague (Hrsg.): Proceedings of the 32nd Hawaii International Conference on System Sciences. Los Alamitos, 1999

DIGITALE HOFBURG: Eine Projektidee von Dr. Heinz Fischer
online unter: www.digitalehofburg.at (12.10.2008)

DÖRING, Nicola: Mediale Kommunikation in Arbeitsbeziehungen. Wie lassen sich soziale Defizite vermeiden. In: BOOS, Margarete/JONAS, Kai J./SASSENBERG, Kai: Computervermittelte Kommunikation in Organisationen. Hogrefe Verlag, Göttingen [u.a.] 2000, S. 27-37

DÖRING, Nicola: Sozialpsychologie des Internet. Die Bedeutung des Internet für Kommunikationsprozesse, Identitäten, soziale Beziehungen und Gruppen. Hogrefe Verlag, Göttingen [u.a.] 2003

EUROPE'S INFORMATION SOCIETY – Thematic Portal.
online unter:

http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/index_en.htm
(12.10.2008)

FESSEL-GFK (Institut für Marktforschung Ges.m.b.H.): Online Studie 06. Monitoring E-Government. Wien 2006

online unter: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=21828>
(12.10.2008)

FRINDTE, Wolfgang/KÖHLER, Thomas (Hrsg.) Kommunikation im Internet. Bd. 1, Peter Lang Verlag, Frankfurt a. Main 1999

FROSCHAUER, Ulrike/LUEGER, Manfred: Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. WUV-Universitätsverlag, Wien 2003

GLÄSER, Jochen/LAUDEL, Grit: Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse als Instrumente rekonstruierender Untersuchungen. VS Verlag für Sozialwissenschaften, Wiesbaden 2004

GUO, Yan/LENHART, Jasmin: Die Einstellung der Wiener Bevölkerung zu E-Democracy. Eine empirische Untersuchung. Dipl.-Arb., Wien 2005

HÖFLICH, Joachim R.: Der Computer als ‚interaktives Massenmedium‘. Zum Beitrag des Uses and Gratification Approach bei der Untersuchung computer-vermittelter Kommunikation. In: Publizistik, 39. Jg., Nr. 4, 1994, S. 389-408

JANSEN, Stephan A./PRIDDAT, Birger P.: Electronic Government. Neue Potentiale für einen modernen Staat. Klett-Cotta, Stuttgart 2001

KATZ, Elihu/ BLUMLER, Jay G./GUREVITCH, Michael: Utilization of Mass Communication by the Individual. In: BLUMLER, Jay G./KATZ, Elihu (Hrsg.): The Uses of Mass Communication. Current Perspectives on Gratifications Research. Sage Publications, Beverly Hills [u.a.] 1974

KIESLER, Sara/SIEGEL, Jane/MCGUIRE, Timothy W.: Social Psychological Aspects of Computer-Mediated Communication. In: American Psychologist. Vol. 39, No. 10, 1984, S. 1123-1134

KRIMMER, Robert: Elektronische Demokratie. Revolution oder viel Rauch um nichts? In: ZECHNER, Achim (Hrsg.): E-Austria Guide 2006. E-Government – E-Learning – E-Health – E-Business – IT-Sicherheit – E-Inclusion. Mit umfangreichen Begriffserklärungen und Linklisten. Linde Verlag, Wien 2006, S. 51-58

KRIMMER, Robert: E-Voting.at. Elektronische Demokratie am Beispiel der österreichischen Hochschülerschaftswahlen. Dipl.-Arb., Wien 2002

KRIMMER, Robert: E-Voting. ÖH-Wahlen über das Internet? Vortrag, Wien 2001

online unter: www.inso.tuwien.ac.at/uploads/media/tuwien_evoting_krimmer.ppt
(12.10.2008)

KRÜGER, Elisabeth: Amtsgeschäfte per Mausklick. E-Government vor dem Hintergrund der Informationsgesellschaft. Dargestellt am Beispiel des amtshelfers.help.gv.at. Dipl.-Arb., Wien 2003

LEE-KELLEY, Liz/KOLSAKER, Ailsa: Closing the gap. Understanding the drivers for use. In: GRÖNLUND, Ake/SCHOLL, Jochen/WIMMER, Maria A.: Electronic Government. 6th International EGOV Conference. Proceedings of ongoing research, project contributions and workshops. Trauner Verlag, Linz 2007, S. 259-265

LUCKE VON, Jörn/REINERMANN, Heinrich: Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Speyer 2000

online unter: <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii> (12.10.2008)

LÜHRS, Rolf: DEMOS. E-Democracy in der Praxis. In: ASGHARI, Reza (Hrsg.): E-Government in der Praxis. Leitfaden für Politik und Verwaltung. Software & Support Verlag, Frankfurt 2005, S. 173-185

MÄRKER, Oliver/TRENEL, Matthias/POPPENBORG, Annika: Ungenutztes Wissen. In: Kommune 21, Nr. 9, 2003, S. 18-20

MATKA, Manfred: Änderungen der Verwaltungsstrukturen durch E-Government. In: ÖSTERREICHISCHE VERWALTUNGSWISSENSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT (Hrsg.): Verwaltung im Umbruch. Gesammelte Vorträge des Verwaltungswissenschaftlichen Werkstattgesprächs 2004 und 2005 und des Verwaltungswissenschaftlichen Abendvortrags 2007. NWV Verlag, Wien 2007, S. 75-77

MAYRING, Philipp: Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. Psychologie Verlagsunion, München 1990

MAYRING, Philipp: Neuere Entwicklungen in der qualitativen Forschung und der Qualitativen Inhaltsanalyse. In: MAYRING, Philipp/GLÄSER-ZIKUNDA, Michaela (Hrsg.): Die Praxis der Qualitativen Inhaltsanalyse. Beltz Verlag, Weinheim/Basel 2005, S. 7-19

MAYRING, Philipp/GLÄSER-ZIKUNDA, Michaela: Die Praxis der qualitativen Inhaltsanalyse. Beltz Verlag, Weinheim/Basel 2005

PROROK, Thomas/SALLMANN, Ronald: E-Government. Leitfaden für Österreichs Städte und Gemeinden. KDZ, Wien 2002

PROSSER, Alexander: Elektronische Demokratie und die Stimmabgabe über das Internet. In: ZECHNER, Achim (Hrsg.): E-Austria Guide 2006. E-Government – E-Learning – E-Health – E-Business – IT-Sicherheit – E-Inclusion. Mit umfangreichen Begriffserklärungen und Linklisten. Linde Verlag, Wien 2006, S. 59-67

PROSSER, Alexander/HEPPNER, Björn/ PISWANGER, Carl-Markus: E-Demokratie in Österreich. Erfahrungen, Einstellungen, Absichten. Eine empirische Untersuchung unter den politisch Verantwortlichen und IT-Leitern der Länder und der 30 größten Gemeinden Österreichs. Österreichische Computer Gesellschaft, Wien 2006

PROSSER, Alexander/KOFLER, Robert/KRIMMER, Robert/UNGER, Martin Karl: E-Voting Wahltest zur Präsidentschaftswahl 2004.

online unter: http://epub.wu-wien.ac.at/dyn/virlib/wp/mediate/epub-wu-01_714.pdf?ID=epub-wu-01_714 (12.10.2008)

PROSSER, Alexander/LENHART, Jasmin/GUO, Yan: Der Wunsch nach E-Demokratie. Demographische Merkmale und Motive. In: SCHWEIGHOFER, Erich/LIEBWALD, Doris/AUGENEDER/MENZEL (Hrsg.): Effizienz von E-Lösungen in Staat und Gesellschaft. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik. Boorberg Verlag, Stuttgart 2005a, S. 248-255

PROSSER, Alexander/GUO, Yan/LENHART, Jasmin: Die Einstellung der Wiener Bevölkerung zu E-Voting und E-Participation. In: WIMMER, Maria A. (Hrsg.): E-Government 2005. Knowledge Transfer and Status. Tagungsband zu den e|Gov Days und den Eastern Europe e|Gov Days 2005 des Forums e|Government in Wien und Budapest. Österr. Computer-Gesellschaft, Wien 2005a, S. 429-437

RAUSCHER; Andrea: Die Heranführung der Bürger an E-Government. Anhand einer Untersuchung über die Nutzer und Nichtnutzer von Finanz Online im Zuge der Aktion „Hol dir dein Geld zurück“ des Bundesministeriums für Finanzen. Dipl.-Arb., Wien 2005

RUPP, Christian/TRAIMER, Matthias: Europa und die Informationsgesellschaft. In: ZECHNER, Achim (Hrsg.): E-Austria Guide. E-Government – E-Learning – E-Health – E-Business. Linde Verlag, Wien 2005, S. 11-15

SEBÖCK, Walter: E-Government. Elektronische Verwaltung und politische Veränderungsprozesse unter besonderer Berücksichtigung des kommunalen Bereiches. Diss., Wien 2005

STATISTIK AUSTRIA: Österreich online. Eine Übersicht über das aktuelle E-Government-Angebot. Wien 2007a

online unter: <http://www.digitales.oesterreich.gv.at/DocView.axd?CobId=25037>
(12.10.2008)

STATISTIK AUSTRIA: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2007. Haushalte mit Computer und Internetzugang 2002-2007. Wien 2007b

online unter:
http://www.statistik.at/web_de/static/internetnutzer_und_internetnutzerinnen_2007_022211.pdf (12.5.2008)

STATISTIK AUSTRIA: Europäische Erhebung über den IKT-Einsatz in Haushalten 2007. Internetnutzer und Nutzerinnen 2007. Wien 2007c

online unter:

http://www.statistik.at/web_de/static/internetnutzer_und_internetnutzerinnen_2007_022211.pdf (12.5.2008)

STEINER, Wolfgang: Zukunftsperspektiven. In: ÖSTERREICHISCHE VERWALTUNGSWISSENSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT (Hrsg.): Verwaltung im Umbruch. Gesammelte Vorträge des Verwaltungswissenschaftlichen Werkstattgesprächs 2004 und 2005 und des Verwaltungswissenschaftlichen Abendvortrags 2007. NWV Verlag, Wien 2007, S. 101-102

TEICHERT, Will: Bedürfnisstruktur und Mediennutzung. Fragestellung und Problematik des ‚Uses and Gratification Approach‘. In: Rundfunk und Fernsehen. 23. Jg., 1975, S. 269-283

TRAUNER, Gudrun: E-Government. Informations- und Kommunikationstechnologie in der öffentlichen Verwaltung. In: ÖSTERREICHISCHE VERWALTUNGSWISSENSCHAFTLICHE GESELLSCHAFT (Hrsg.): Verwaltung im Umbruch. Gesammelte Vorträge des Verwaltungswissenschaftlichen Werkstattgesprächs 2004 und 2005 und des Verwaltungswissenschaftlichen Abendvortrags 2007. NWV Verlag, Wien 2007, S. 105-165

TRAUNMÜLLER, Roland/MAKOLM, Josef/ORTHOFFER, Gerti (Hrsg.): Eastern European e|Gov Days 2007. Best Practice and Innovation. Proceedings of the Eastern European e|Gov Days 2007 in Prague and the Austrian e|Government-Konferenz in Krems. Provided by the Forum e|Government. Austrian Computer Society, Wien 2007

VOLKAMER, Melanie/KRIMMER, Robert: Die Online-Wahl auf dem Weg zum Durchbruch. Probleme und Lösungen für die Durchführung von Online-Wahlen in Deutschland. In: Informatik Spektrum 29, Nr. 2, S. 98-113

online unter: <http://www.robert.krimmer.at/static/rkrimmer/files/Informatik-Spektrum-200602.pdf> (12.10.2008)

WELKER, Martin: Determinanten der Internet-Nutzung. Eine explorative Anwendung der Theorie des geplanten Verhaltens zur Erklärung der Medienwahl. Fischer, München 2001

WINKEL, Olaf: Die Kontroverse um die demokratischen Potentiale der interaktiven Informationstechnologien. Positionen und Perspektiven. In: Publizistik, Jg. 46, Nr. 2, S. 140-161

WINTER, Arthur: E-Government. Vision and Implementation. In: Eastern European e|Gov Days 2007. Best Practice and Innovation. Proceedings of the Eastern European e|Gov Days 2007 in Prague and the Austrian e|Government-Konferenz in Krems. Austrian Computer Society, Wien 2007

ZECHNER, Achim (Hrsg.): E-Austria Guide 2006. E-Government – E-Learning – E-Health – E-Business – IT-Sicherheit – E-Inclusion. Mit umfangreichen Begriffserklärungen und Linklisten. Linde Verlag, Wien 2006

ZYPRIES, Brigitte: Der Anspruch an eine moderne, bürgernahe Verwaltung. In: PICOT, Arnold/QUADT, Hans-Peter (Hrsg.): Verwaltung ans Netz! Neue Medien halten Einzug in die öffentlichen Verwaltungen. Springer Verlag, Berlin 2001

C) ANHANG

23.07 | ÖH: Kein E-Voting bei ÖH-Wahl



ÖH lehnt elektronische Stimmabgabe für die ÖH-Wahl im Frühling ab. Manipulationsgefahr sei zu hoch. Glaubwürdigkeit muss gewahrt bleiben.

Die ÖH lehnt in ihrer Stellungnahme den vom Bildungsministerium vorgelegten Entwurf zur Änderung der Hochschülerinnen- und Hochschülerschafts-Wahlordnung (HSWO), bezüglich der Einführung der elektronischen Stimmabgabe, ab. Aus Sicht der ÖH gibt es gravierende rechtliche und technische Bedenken. "Dem Entwurf ist nicht zu entnehmen, durch welche konkreten Maßnahmen E-Voting den verfassungsrechtlich geschützten Anforderungen nach freiem und geheimem Wahlrecht Genüge getan werden soll. Österreichs Studierende als Versuchskaninchen zu missbrauchen ist deshalb absolut inakzeptabel", so ÖH-Vorsitzender Samir Al-Mobayyed.

Ein wesentlicher Kritikpunkt liegt auch in der technischen Manipulierbarkeit des Systems. Al-Mobayyed: "Wir wissen heute schon was diverse Schadsoftware anrichten kann. Ich möchte mir nicht vorstellen welche Konsequenzen mögliche Manipulationen auf die Glaubwürdigkeit zukünftiger Wahlergebnisse haben könnten".

Weiters kritisiert die ÖH, dass durch diesen Vorschlag dem Wahltourismus Tür und Tor geöffnet wird. "Dass Studierende teilweise nur zum Wählen an der einen oder anderen Universität inskribiert sind, ist bereits heute Realität. Durch E-Voting wird dieses Problem nur noch weiter verstärkt", gibt Al-Mobayyed zu Bedenken.

"Die ÖH hat sorgfältig alle Vor- und Nachteile abgewogen und ist zu dem Entschluss gekommen, dass dieses Projekt auf keinen Fall unterstützt werden kann. Wir zählen darauf, dass das Ministerium noch zu der Erkenntnis gelangt, eine so gravierende Änderung nicht über die Köpfe der Studierenden hinweg zu beschließen", so Al-Mobayyed abschließend. (Red., ÖH)

Abbildung 17 – Kein E-Voting bei ÖH-Wahlen
(Quelle: Unihelp.cc, 28.07.2008)

13.1 Codebuch

BEZEICHNUNG	KATEGORIE	UNTERKATEGORIE	ANKERBEISPIEL	REGEL
III.2 Vorzug/Nachteile	III.2.1 Persönlich	III.2.1.1 Gewohnheit (+)	<i>Ich mache es persönlich, weil ich es bis jetzt immer so gewohnt war. (B6)</i>	Wahl aufgrund des persönlichen Bezugs.
		III.2.1.2 Keine Zeitersparnis (-)	<i>Persönlich, da habe ich den Anfahrtsweg, die Wartezeit. (B3)</i>	
		III.2.1.3 Feedback (+)	<i>Ich gehe prinzipiell lieber zuerst überall hin und rede mit den Leuten vor Ort. (B5)</i>	
	III.2.2 Internet	III.2.2.1 Kein Kontakt (-)	<i>Wenn ich es online mache, habe ich keine Beweise in der Hand. (B10)</i>	
		III.2.2.2 Ortsunabhängigkeit (+)	<i>Ich habe online auf Platz 1 gewählt, weil mir so frei steht, wann und von wo aus ich das erledige. (B7)</i>	
		III.2.2.3 Benutzerfreundlichkeit, Übersichtlichkeit (+)	<i>Ich kann mir jeden Schritt abspeichern. Ich kann also im Nachhinein noch</i>	

			<i>immer alles ordentlich nachvollziehen. Ich kann mir alles selbstständig schön ordnen (...)</i> (B4)	
		III.2.2.4 Zeitersparnis – u. Unabhängigkeit (+)	<i>weil der Weg einfach entfällt....weil ich mich an keine Öffnungszeiten halten muss.</i> (B9)	Alle Antworten, die den Faktor Zeit beinhalten.
		III.2.2.5 Mangelnde Erfahrung (-)	<i>Das ist eigentlich die Befürchtung und weil ich es online noch nicht probiert habe.</i> (B1)	
	III.2.3 Telefon/Fax	III.2.3.1 Vertrauen (-)	<i>Oder du bekommst eine Auskunft, dann tut sich nichts. Dann ruft man wieder an und hat jemand anderen dran, der einem genau das Gegenteil sagt.</i> (B13)	
		III.2.3.2 Keine durchgängige Erledigung (-)	<i>Per Telefon geht es eigentlich nie, wenn man etwas beantragen muss, muss man etwas schriftlich vorlegen oder eine Unterschrift darunter setzen (...).</i> (B9)	
		III.2.3.3 Keine Zeitersparnis (-)	<i>Per Telefon muss ich auch immer in</i>	

			<i>einer Telefonschlange warten und (...)</i> (B4)	
	III.2.4 Post	III.2.4.1 Vertrauen (-)	<i>(...) weil ich der Post nicht vertraue.</i> (B12)	
		III.2.4.2 Kosten (-)	<i>(...) und ich keinen Einschreiber bezahle, wenn ich es über das Internet machen kann. (B12)</i>	
		III.2.4.3 Keine Zeitersparnis (-)	<i>Und der Postweg ist auch zu lang. (B3)</i>	
		III.2.4.4 Datensicherheit (+)	<i>Dabei kann nichts schief gehen, wenn ich meine Daten hergebe. (B2)</i>	
		III.2.4.5 Zeitersparnis (+)	<i>Weil es schnell geht, (...) (B2)</i>	
III.3 Vorteile E-Government	III.3.1 Zeitersparnis, Wegersparnis		<i>Es geht schnell, man muss sich nicht nach Öffnungszeiten richten, (...) (B9)</i>	
	III.3.2 Zeitunabhängigkeit		<i>Ich kann es von zuhause aus machen, ich kann es von unterwegs machen, ich kann es sogar im Urlaub machen, (...) (B3)</i>	
	III.3.3 Geldersparnis		<i>Und man spart Geld, weil man nicht hinfahren muss. (B2)</i>	

	III.3.4 Ortsunabhängigkeit		<i>(...) man muss dabei nicht aus dem Haus gehen. (B2)</i>	Alle Antworten die mit Unabhängigkeit vom Ort (Urlaub, zuhause, etc.) und mit Bequemlichkeit in Verbindung stehen.
	III.3.5 Zugang, Übersicht, Effizienzsteigerung		<i>Es ist effizient, (...) man kann Infos direkt über das Internet abrufen. (B9)</i>	
	III.3.6 Kontaktvermeidung		<i>Man muss sich nicht mit den Beamten dort herumplagen. (B2)</i>	
	III.3.7 Verwaltungskosten		<i>Für die Behörden besteht sicher auch der Vorteil, dass damit Papier und Portokosten eingespart werden können. (B10)</i>	
	III.3.8 Bestätigung		<i>Und vor allem kann man alles später noch nachvollziehen und selbst</i>	

			<i>aufbewahren. (B4)</i>	
	III.3.9 Keine Vorteile		<i>Eigentlich gar keine. (B5)</i>	
III.4. Beamtenkontakt	III.4.1. Internet	III.4.1.1. Schnelligkeit/Effizienz	<i>Wie gesagt, es ist meistens schneller erledigt. (B11)</i>	
		III.4.1.2 Benachteiligung	<i>(...), weil sie oft unfreundlich sind und es unpersönlicher ist. (B2)</i> <i>Weil sie mir unhöflich entgegengekommen sind. (B6)</i>	Jene Antworten, die auf Kontaktvermeidung abzielen.
		III.4.1.3 Selbstständigkeit/Anonymität	<i>(...) ziehe ich den Kontakt über das Internet vor, weil ich persönlich unabhängig meine Sachen ausfüllen kann. (B3)</i> <i>Ich ziehe den Kontakt über das Internet vor, da dies für mich anonym erfolgt als einen direkter Kontakt am Schalter oder übers Telefon (...) (B7)</i>	
	III.4.1 Persönlich	III.4.1.2 Schnelligkeit/Effizienz	<i>Es ist schneller (...) (B9)</i>	
		III.4.1.3 Feedback	<i>Weil ich mir auch sicher sein kann, das</i>	

			<i>alles richtig eingereicht ist. (B10)</i>	
III.5 Nachteile E-Government	III.5.1 Unübersichtlichkeit , Kompliziertheit		<i>Ja, zu kompliziert, zu....wenig strukturiert ist das Ganze. (B5) (...) ein Problem damit, weil sie sich nicht auskennen. (B2)</i>	
	III.5.2 Keine Bestätigung, kein Vertrauen		<i>Das ich nicht wirklich einen Beleg habe, dass ich Dokumente abgegeben habe. (B10)</i>	
	III.5.3 Fehlender Internetzugang		<i>Man braucht extra einen Internetanschluss, entweder zuhause oder bei jemandem den man kennt. (B2)</i>	Fehlender Internetzugang, PC (entweder persönlich oder für die Allgemeinheit).
	III.5.4 Technik		<i>(...), dass man Internetzugang hat, d.h. dass er funktioniert. (B2)</i>	Nicht funktionierende Technik, Pannen; Unsicherheit der Übertragung (technischer Aspekt; ansonsten

				III.5.2)
	III.5.5 Kein Feedback		<i>Die Nachteile...ich kann direkt keine Fragen stellen. (B9)</i>	
	III.5.6 Datenschutz		<i>Wenn man seine Daten eingibt, könnte sie jemand anders bekommen. (B2)</i>	
	III.5.7 Keine Nachteile		<i>Keine....also ich weiss nicht. Ich sehe da keine. (B6)</i>	
III.6 Meinung E-Government	III.6.1 Vorteile		<i>Die Vorteile. (B9)</i>	Eindeutige Haltung oder eher positive Tendenz.
	III.6.2 Nachteile		<i>Ich finde die Nachteile. (B5)</i>	Eindeutige Haltung oder eher negative Tendenz.
	III.6.3 Ambivalent		<i>Es gibt genauso viele Vor- wie Nachteile. (B2)</i>	Unentschlossene Haltung; keine Tendenz
III.7 Website Beurteilung	III.7.1 Positiv		<i>Die war sehr effizient, da war alles in Ordnung und auffindbar. (B9)</i>	Die Erledigung war erfolgreich, der User zufrieden.

	III.7.2 Negativ		<i>und es ist mir nicht gelungen auf dieser Homepage die Informationen zu finden, die ich dafür gebraucht hätte, um die nötigen Schritte einzuleiten. (B1)</i>	Wenn die Verwendung der Website keinerlei Vorteile gebracht hat oder Vorhaben abgebrochen wurde.
	III.7.3 Ambivalent		<i>Dann habe ich das per Hand ausgefüllt und wie gesagt, dann musste ich das erst recht wieder zum Finanzamt hingehen um das abzugeben. Also das hätte ich mir auch ersparen können, indem ich gleich hinfahre. (B5) Die Informationen sind zwar drauf, aber nicht schnell zu finden. (B2)</i>	Wenn zwar Inhalte der Website benützt wurden, aber Ergebnis unbefriedigend war oder Medienbrüche vorhanden waren.
	III.7.4 Keine Angabe		<i>Da kann ich leider nichts beisteuern. (B6)</i>	
III.8 Funktionsnützung	III.8.1 Am häufigsten	III.8.1.1 Ganzes Angebot, komplette Transaktion	<i>Aber wenn es möglich ist, versuche ich alles online zu erledigen. (B9)</i>	

		III.8.1.2 Downloads	<i>(...) und der Download am wichtigsten.</i> (B3)	
		III.8.1.3 Informationstool	<i>Ich schaue nur nach Kleinigkeiten wie Öffnungszeiten, wo ist das nächste Amt, kostet mich das etwas.</i> (B2) <i>Öffnungszeiten sind bei mir die Nummer eins.</i> (B6)	Internet als Informationstool, um einen Besuch am Amt zu erledigen.
	III.8.2 Am wenigsten	III.8.2.1 Komplette Transaktion	<i>Und am wenigsten...eher...naja, die volle Erledigung mache ich sehr selten.</i> (B10)	
		III.8.2.2 Kontaktdaten	<i>Und am wenigsten brauche ich Daten wie die Öffnungszeiten.</i> (B4)	
		III.8.2.3 Download	<i>Formulare downloaden. Das habe ich noch nicht gebraucht.</i> (B6)	
		III.8.2.4 Bezahlung	<i>(...) am wenigsten oft bezahle ich etwas über das Internet, das zahle ich lieber bar.</i> (B2)	
III.9 Volle Transaktion	III.9.1 Keine Erfahrung	III.9.1.1 Datenschutz	<i>Ich würde auch nie meine Adresse, meine Bankverbindung und alles</i>	

			<i>Mögliche angeben. Weil wenn das irgendwo irgendwer mitliest... (B2)</i>	
		III.9.1.2 Keine Gelegenheit	<i>Nein, weil ich den Brief schriftlich per Post bekommen habe...Ich habe es per Post bekommen, also habe ich es per Post gleich zurückgeschickt. (B6)</i>	
		III.9.1.3 Kompliziertheit	<i>Nein. Es ist mir einfach zu kompliziert. (B5)</i>	
	III.9.2 Erfahrung		<i>Ja, die Neubeantragung meines Reisepasses. (B9)</i>	
III.10 Wünsche	III.10.1 Kontaktmöglichkeit /Support		<i>Schnelle, kompetente Hilfe. (...) Ausfüllhilfen sollte es teilweise auch geben. (B9) (...) wenn ich die Informationen zu einer direkten Ansprechperson hätte (...) (B3)</i>	
	III.10.2 Einfachheit		<i>Unkompliziert, übersichtlich. (B5) So damit man die Sachen schnell findet. Und nicht lange suchen muss. (B6)</i>	
	III.10.3		<i>Ideal wäre es wenn jede behördliche</i>	

	Angebotserweiterung		<i>Angelegenheit online erledigt werden könnte (...)</i> (B7)	
	III.10.4 E-Voting		<i>Und es wäre super über das Internet wählen zu können.</i> (B12)	
	III.10.5 Bestätigung		<i>Naja, das man einen Beweis bekommt.</i> (B10)	
	III.10.6 Datenschutz		<i>Sicherheit ist wichtig.</i> (B5)	
	III.10.7 Einheitliches Portal		<i>(...) zwar am idealsten in einer einheitlichen Plattform für die Gemeinde.</i> (B7)	
	III.10.8 Mehrsprachigkeit		<i>Vielleicht auch mehrsprachig, für Personen aus dem Ausland, zumindest in Englisch.</i> (B4)	
	III.10.9 Allgemeine Zugänglichkeit		<i>Und es sollte vielleicht eine Stelle vor Ort geben, wo Personen, die keinen PC haben auf ihre Daten zugreifen können.</i> (B4)	
	III.10.10 Kostenreduktion		<i>Weniger bzw. keine Kosten, wenn ich es online erledige.</i> (B9)	

	III.10.11 Keine Wünsche		<i>Nachdem ich das nicht so oft nutze, ist es mir eigentlich egal. (B2)</i>	
III.11 Kompetenzkluft	III.11.1 Vorhanden		<i>Ja, es gibt sicher eine Kluft. (B5)</i>	
	III.11.2 Entsteht		<i>Im Moment glaube ich nicht, dass es eine Kluft gibt. Aber ich glaube, dass eine Kluft entstehen könnte, (...) (B8)</i>	
	III.11.3 Nicht vorhanden		<i>Nein glaube ich nicht. (B3)</i>	
IV.1 Wahl	IV.1.1 E-Voting	IV.2.1.1 Zeitersparnis, Wegersparnis, Bequemlichkeit	<i>Sonst muss ich ins Wahllokal gehen. Das ist aus einfacher Faulheit heraus, (...). (B5)</i>	
		IV.2.1.2 Ortsunabhängigkeit	<i>(...) ich das Ganze auch von zuhause aus erledigen kann. Oder sogar im Urlaub, das ist doch besser als extra hingehen zu müssen. (B10)</i>	
		IV.2.1.3 Bedenkzeit	<i>Weil (...) ich mir wirklich Zeit nehmen kann mir das zu überlegen vor Ort, wenn ich Präferenzen bezüglich der Kandidaten abgeben möchte. (B9)</i>	

	IV.1.2 Vor Ort	IV.1.2.1 Sicherheit	<i>Vor Ort, das ist am sichersten. (B4)</i>	
		IV.1.2.2 Sozialer Charakter	<i>(...) aber ich glaube die Sache ist da ein bisschen schwieriger. Wenn du wirklich wählen gehen möchtest oder abstimmen, dann möchtest du auch zeigen, dass du das tust. (B3)</i>	
IV.2 Wahlbeteiligung	IV.2.1 Steigerung	IV.2.1.1 Bequemlichkeit, Wegersparnis, Zeitersparnis	<i>Ja, definitiv! Die Bequemlichkeit ist einfach gegeben bei den Leuten, (...) (B9) Man muss dann ja nicht mehr ins Wahllokal gehen. (B10)</i>	
		IV.2.1.2 Übersichtlichkeit	<i>(...) wäre das praktisch in einem Schema, alle untereinander die Punkte der Partei...Dann könnte man sich vielleicht auch leichter entscheiden. (B3)</i>	
		IV.2.1.3 Anonymität	<i>Weil sie nicht zeigen müssen, dass sie hingehen und es direkt von zuhause aus erledigen können. Und die anderen nicht wissen, dass sie wählen und</i>	

			<i>welche Partei. Es ist unpersönlicher und ich glaube, dass sie das dann eher machen. (B2)</i>	
	IV.2.2. Keine Steigerung		<i>Ich glaube nicht, dass sie sich steigern würde. (B5)</i>	
IV.3 Bürgerbeteiligung	IV.3.1 Steigerung	IV.3.1.1 Transparenz, Zugangsmöglichkeit	<i>Da hätte man dann besseren Zugang als momentan. (B11)</i>	
		IV.3.1.2 Zeitmangel bzw. Zeitersparnis	<i>Wenn man nicht mehr hingehen müsste, nach der Arbeit. Dann würden wohl auch mehr Leute bei Initiativen mitmachen, glaube ich schon ja. (B9)</i>	
		IV.3.1.3 Selbstsicherheit	<i>Ich denke, dass man online einfach selbstsicherer ist. Dass man alles hinschreiben kann, was einem gerade durch den Kopf geht. Wenn man vor Ort ist, ist man vielleicht nervös. (B6)</i>	
	IV.3.2 Keine Steigerung		<i>Da glaube ich nicht, dass sie sich die Mühe machen, weil ob ein Park jetzt so</i>	

			<i>oder so aussieht wird den Leuten relativ egal sein. (B2)</i>	
	IV.3.3 Ambivalent			
IV.4 Endgeräte Grund	IV.4.1 Internet	IV.4.1.1 Sicherheit (+)		
		IV.4.1.2 Zeitersparnis, Zeitunabhängigkeit (+)	<i>(...) und ich wählen kann wann ich möchte. (B9)</i>	
		IV.4.1.3 Benutzerfreundlichkeit, Übersichtlichkeit, Vertrautheit (+)	<i>Internet deswegen, weil ich mich damit am besten auskenne und es am schnellsten geht. (B10)</i>	
		IV.4.1.4 Sicherheit, Datenschutz (-)	<i>Ich glaube, dass die Gefahr, dass Stimmen über das Internet verloren gehen, größer ist. (B2)</i>	
		IV.4.1.5 Zugänglichkeit (+)	<i>Dann das Internet, weil ich das in der Regel auch täglich nutzen kann. (B8)</i>	
	IV.4.2 Mobiltelefon	IV.4.2.1 Verfügbarkeit (+)	<i>Das Handy würd ich vorziehen, weil ich es immer bei mir habe. (B8)</i>	
		IV.4.2.2 Benutzerfreundlichkeit (-)	<i>Außerdem kann man da noch Informationen dazustellen, das ist beim Handy schon schwieriger. (B10)</i>	

		IV.4.2.3 Zeitersparnis (+)	<i>Das Handy würd ich vorziehen, weil ich es immer bei mir habe. (B8)</i>	
		IV.4.2.4 Sicherheit, Datenschutz (-)	<i>Das kommt mir irgendwie viel zu unsicher und unpersönlich vor. (B5)</i>	
	IV.4.3 Info-Point	IV.4.3.1 Ortsabhängigkeit (-)	<i>Zu diesem Info-Point müsste ich erst mal hingehen. (B6)</i>	
		IV.4.3.2 Altmodisch (-)	<i>Bei den Info-Points ist es so, dass sie keiner verwendet. Niemand verwendet mehr Telefonzellen und genauso ist es mit den Informationspoints. (B3)</i>	
		IV-4.3.3 Kein Wahlgeheimnis (-)	<i>Der Information-Point ist mir zu offensichtlich, wer weiß wer da zusieht. Da möchte ich schon lieber Gebrauch von meinem geheimen Wahlrecht nehmen (...). (B2)</i>	Antworten, die explizit andere Zuseher beinhalten.
	IV.4.4 Wahlmaschine	IV.4.4.1 Schnelligkeit (+)	...	
		IV.4.4.2 Ortsabhängigkeit (-)	<i>Bei der Wahlmaschine müsste ich ja erst wieder hingehen, (...) (B9)</i>	
		IV.4.4.3 Sicherheit, Seriosität (+)	<i>Es ist zwar im Endeffekt genau</i>	

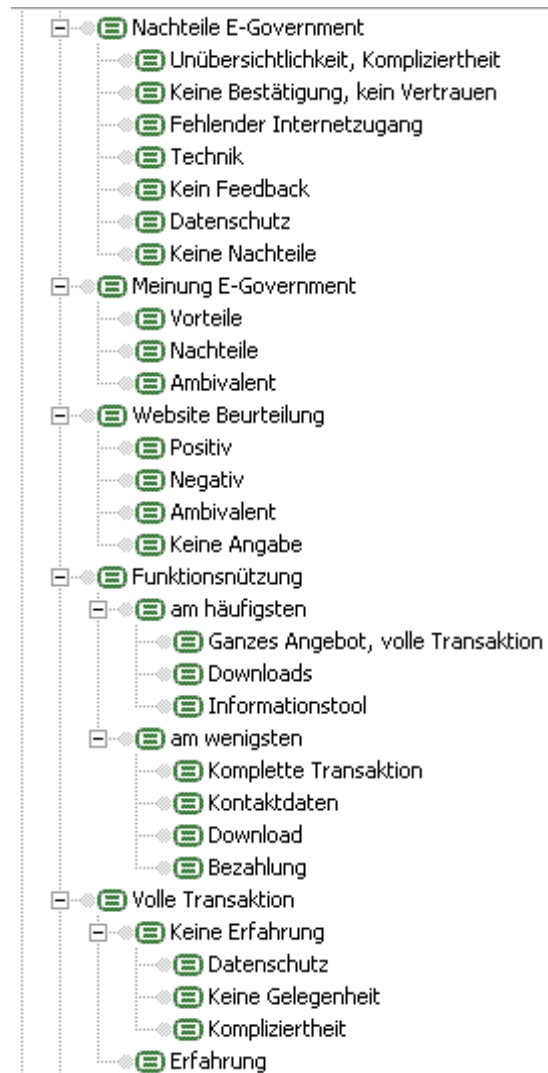
			<i>dasselbe ob ich es zuhause oder im Wahllokal mache, aber es suggeriert halt durch den Standort, dass es irgendwie sicherer ist. (B5)</i>	
		IV.4.4.4 Zugangsmöglichkeit (+)	<i>Und bei der Wahlmaschine hat auch jeder die Möglichkeit, da braucht man keine extra Einrichtungen. (B2)</i>	
	IV.4.5 IP-TV	IV.4.5.1 Sicherheit (+)	<i>(...) stelle ich mir noch am persönlichsten vor. Weil wenn ich das alleine zuhause mache...wer soll denn meinen Fernseher anzapfen, (...) (B2)</i>	
		IV.4.5.2 Sicherheit (-)	...	
		IV.4.5.3 Benutzerfreundlichkeit (+)	...	
IV.5 Vorteile von E-Democracy	IV.5.1 Zeitersparnis, Zeitunabhängigkeit		<i>(...) eine Entscheidung treffen könnte, wenn man genau weiß wen man wählen möchte. (B3)</i>	
	IV.5.2 Ortsunabhängigkeit		<i>Naja, man muss sich nicht zu einem Ort hinbegeben, wo die nächste Wahlstelle ist. (B2)</i>	
	IV.5.3		<i>Es hat vielleicht einen höheren</i>	

	Informationstool		<i>Informationscharakter, wenn das über eine Seite direkt machen kann. (B5)</i>	
	IV.5.4 Wahlbeteiligung		<i>Die Wahlbeteiligung würde gesteigert, das wäre doch positiv. (B9)</i>	
	IV.5.5 Gerechtigkeit		<i>Vorteil ist für Menschen, die krank sind, die vielleicht das Haus kaum mehr verlassen können, dann ist das Internet natürlich eine große Hilfe. (B1)</i>	
	IV.5.6 Keine Vorteile		<i>Aber eigentlich hat es nur Nachteile. Es gibt eher Nachteile. (B4)</i>	
IV.6 Nachteile von E- Democracy	IV.6.1 Soziale Komponente		<i>Es ist zu unpersönlich oder zu....charakterlos, weil man nicht mehr darüber nachdenkt und sich nur denkt: „Mal schnell wählen gehen nebenbei!“ (B5)</i> <i>Dass hat glaube ich, für viele Leute eine sehr emotionale Bedeutung. (B3)</i>	Alle jene Antworten, die mit Repräsentanz, der sozialen Wichtigkeit des Wählens und Verantwortung zu tun haben.
	IV.6.2 Datenschutz		<i>Das man zurückverfolgen könnte, was man gemacht hat. (B2)</i>	

			<i>(...) also die Sicherheit könnte darunter leiden, wenn da jemand Zugriff darauf hätte. (B9)</i>	
	IV.6.3 Technik		<i>(...) dass der PC streikt oder so. (B6)</i>	
	IV.6.4 Zugang, Aufwand		<i>Und dass nicht jeder einen Internetanschluss hat. (B2)</i>	
	IV.6.5 keine Nachteile		<i>Da sehe ich keine Nachteile. (B10)</i>	
IV.7 Meinung E-Democracy	IV.7.1 Vorteile		<i>Klar, die Vorteile. (B9)</i>	Eindeutige Haltung oder positive Tendenz
	IV.7.2 Nachteile		<i>Ich finde eher die Nachteile. (B2)</i>	Eindeutige Haltung oder positive Tendenz
	IV.7.3 Ambivalent		<i>Könnte ich jetzt eigentlich gar nicht sagen. Es hält sich die Waage. (B5)</i>	Ambivalente Haltung.
IV.8 Ersatz der Wahl	IV.8.2 Ersatz über die Zeit		<i>Womöglich wird man es einmal ersetzen können, wenn sich das Internet in der Gesamtbevölkerung soweit verbreitet hat, dass es ersetzt</i>	Antworten, die eine Substitution über die Zeit (Zeitraum

			<i>werden kann. Aber in nächster Zeit gehe ich nicht davon aus, dass es ersetzt wird. (B5) Ja, sicher. Ich würde mal sagen in fünf bis acht Jahren wird man das sicher alles online erledigen können. (B9)</i>	unerheblich) beinhalten.
	IV.8.1 Kein Ersatz		<i>Nein, ich glaube nicht, dass das geht. Die die bis jetzt immer normal gewählt haben, werden dass auch weiterhin so machen wollen. (B6)</i>	





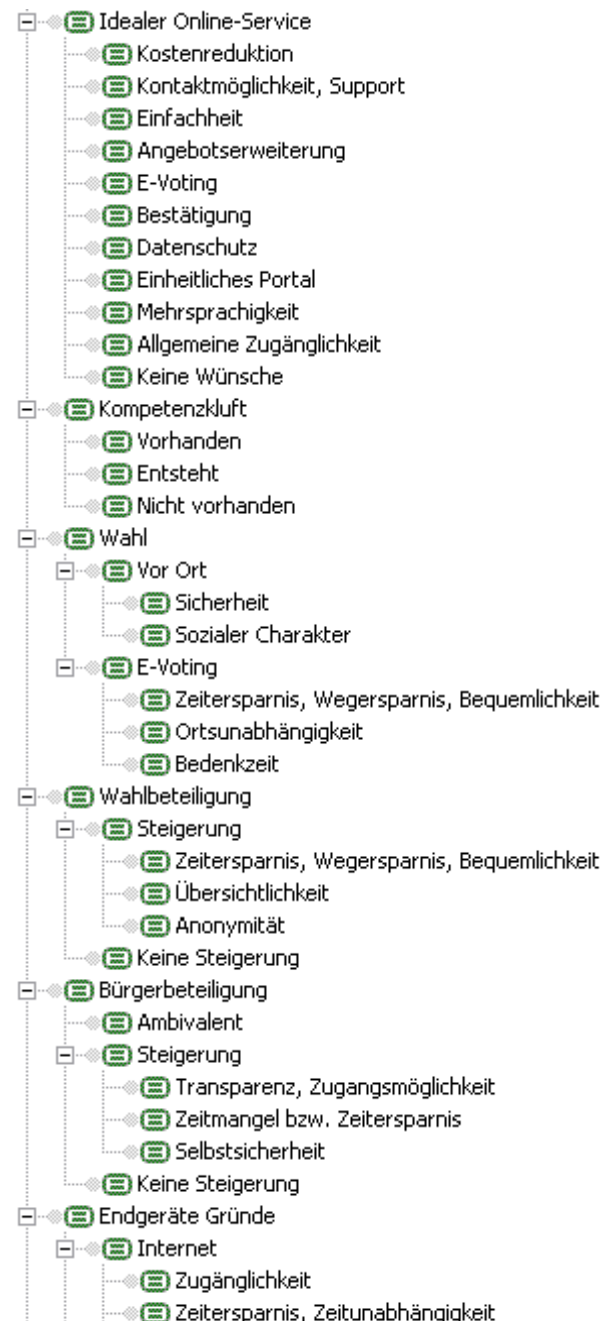






Abbildung 18 - Kategoriensystem in MAXQDA 2007
(Quelle: eig. Darstellung)

13.2 Namensliste

Die Namen der befragten Personen wurden anonymisiert. Die folgende Liste enthält den vollständigen Vor- und die erste Initiale des Nachnamens, sowie das Alter der TeilnehmerInnen.

Nikolaus J. (25)
Gabriele G. (43)
Naomi F. (27)
Roman W. (25)
Jennifer G. (19)
Azra S. (23)
Manfred M. (52)
Stefan Z. (21)
Gerhard P. (32)
Andrea K. (23)
Ursula R. (27)
Irmgard R. (27)
Raphaella K. (25)

13.3 Lebenslauf

Allgemeine Angaben	Melanie Galler geb. 28. Dezember 1984 in Wien
Ausbildung	1996 – 2003 Bundesrealgymnasium Schützengasse, 1030 Wien (später Gottschalkgasse, 1110 Wien)
	2003 – 2007 Bakkalaureatsstudium am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft Mit den Studienschwerpunkten Public Relations, Printjournalismus & Kommunikationsforschung
	2007 – 2008/09 Magisterstudium am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
	2007 - 2008 Tutoriumsleitung am Institut für Publizistik- und Kommunikationswissenschaft
	2004 – dato Bakkalaureatsstudium am Institut für Japanologie
Berufserfahrung	2005 – dato Angestellte der Rechtsanwaltskanzlei CHSH
	2007 – dato Freie Mitarbeiterin in der Abteilung Unternehmenskommunikation der Rechtsanwaltskanzlei CHSH
	2007 Praktikantin der Abteilung Unternehmenskommunikation der Firma Porr AG
	2006 – 2008 Diverse Kongress-Betreuungen

13.4 Abstract deutsch

Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit der subjektiven Bewertung von E-Government und E-Democracy durch MediennutzerInnen. Im Zuge der empirischen Umsetzung des Methodendesigns wurden qualitative Interviews durchgeführt, die anschließend mittels qualitativer Inhaltsanalyse ausgewertet wurden. Die Vorgangsweise ist angelehnt an die Empfehlungen von Mayring, die Auswertung wurde mit MAXQDA bewerkstelligt. Die TeilnehmerInnen wurden persönlich, mit einem ausgearbeiteten Interview-Leitfaden zu den Themen E-Government, E-Democracy und der persönlichen Internetnutzung befragt.

Im theoretischen Teil der Arbeit werden die Begriffe E-Government und E-Democracy unter Einbezug der aktuellen wissenschaftlichen Literatur definiert und der derzeitige Stand der beiden Technologien in Österreich (und Europa) dargestellt.