

**Empirische Studie zur Identifikation von Einflussfaktoren auf die  
Akzeptanz von innovativen E-Participation-Anwendungen**

**Studie**

Florian Schoppé, Nils Parasio, Daniel Veit

Dieter Schwarz Stiftungslehrstuhl für ABWL,

E-Business und E-Government

Prof. Dr. Daniel Veit

Universität Mannheim

18. August 2009

Fachbericht 20090818

## Executive Summary

Im Zeitraum von April 2009 bis Mai 2009 führte der Dieter Schwarz Stiftungslehrstuhl für ABWL, E-Business und E-Government in Zusammenarbeit mit Herrn Daniel Caspary (MdEP) eine Umfrage zur Akzeptanz und Nutzung von elektronischen Beteiligungsformen durch. Ziel der Studie war die Identifikation von Einflussfaktoren, die eine Nutzung von E-Participation-Möglichkeiten verbessern. Zusammenfassend konnten folgende Ergebnisse und Implikationen aus der Studie gewonnen werden:

- E-Participation-Möglichkeiten werden bereits von 84% der Befragten genutzt. An einer elektronischen Abstimmung/Meinungsumfrage haben sich 39% der Befragten beteiligt. 25% der Teilnehmer haben bereits eine Frage per E-Mail oder in einem Forum an einen Politiker gestellt und 21% der Befragten haben in einem Forum, Blog oder Gästebuch einen eigenen Beitrag zu einem politischen Thema verfasst.
- Die Studie zeigt, dass die wahrgenommene Einfachheit einer E-Participation-Anwendung einen signifikant positiven Einfluss auf den erwarteten Nutzen und auf die Nutzungsabsicht hat. Der Einfachheit und Bedienungsfreundlichkeit einer E-Participation-Anwendung sollte daher besondere Beachtung geschenkt werden.
- Die Motivation zur Verwendung einer elektronischen Beteiligungsform kann signifikant verbessert werden, wenn diese eine vertrauensvolle Nutzung ermöglicht. Daher empfiehlt es sich, bereits bei der Entwicklung von E-Participation-Anwendungen einen hohen Stellenwert auf Datenschutz und sicherheitsrelevante Fragestellungen zu legen. Vor allem aber bedarf es einer kohärenten Kommunikationsstrategie, um die vorgenommenen, vertrauensfördernden Maßnahmen dem Nutzer klar vor Augen zu führen.
- Probanden die bereits Erfahrung mit E-Participation-Anwendungen gesammelt haben, weisen eine signifikant höhere Nutzungsabsicht auf, als Personen die eine solche Anwendung noch nie benutzt haben. Ein akzeptanzfördernder Effekt kann daher durch eine aktive Unterstützung des Ausprobierens und Kennenlernens von E-Participation-Anwendungen mittels gezielter Maßnahmen erreicht werden.

## **Empirische Studie zur Identifikation von Einflussfaktoren auf die Akzeptanz von innovativen E-Participation-Anwendungen**

Die Umfrage wurde online durchgeführt. Umfrageteilnehmer wurden dabei über Anschreiben per E-Mail sowie über soziale Netzwerke wie Facebook, wer-kennt-wen und über den Newsletter und den Twitter-Account des MdEP Daniel Caspary gewonnen. Insgesamt konnten so **180 Probanden** mit einem **durchschnittlichen Alter von 28 Jahren** für die Studie gewonnen werden. Die gestellten Fragen bezogen sich auf verschiedene Indikatoren, die eine Nutzung von E-Participation-Anwendungen beeinflussen. Dazu gehören: Bedienungsfreundlichkeit, erwarteter Nutzen, Einstellung gegenüber der Nutzung und das empfundene Vertrauen in das Angebot. Die Akzeptanz einer E-Participation-Anwendung wurde anhand der zukünftigen Nutzungsabsicht gemessen.

### **Inhalt**

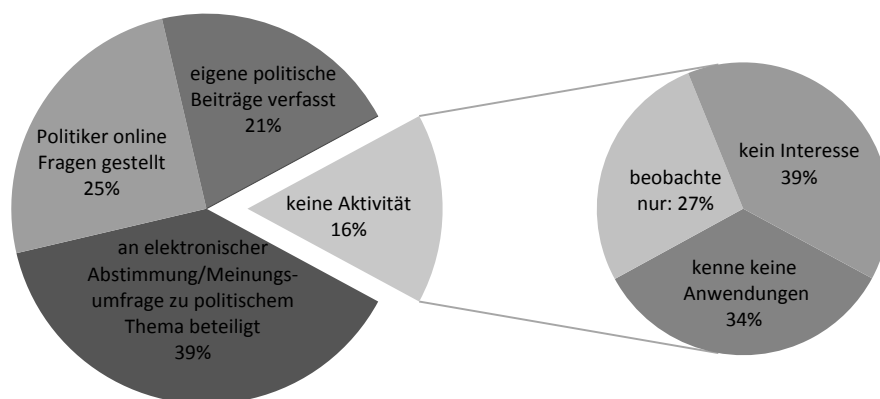
1.	Abgeordneten-Webseiten als Informationsplattform .....	4
2.	E-Participation-Aktivitäten der Teilnehmer .....	4
3.	Mitgliedschaft in einer Online-Community .....	5
4.	Forschungsmodell .....	5
5.	Ergebnisse der Studie .....	6
6.	Erwarteter Nutzen einer E-Participation-Anwendung .....	7
7.	Einfachheit der Nutzung .....	7
8.	Vertrauen .....	7
9.	Erfahrung mit E-Participation-Anwendungen .....	8
10.	Zusammenfassung .....	9

## 1. Abgeordneten-Webseiten als Informationsplattform

Elektronische Beteiligungsformen können von den politischen Akteuren eingesetzt werden, um einen aktiven Meinungsaustausch mit den Bürgern zu führen. Die analysierten innovativen E-Participation-Anwendungen konnten in zwei Gruppen eingeteilt werden. Zum einen besteht die Möglichkeit neue Anwendungen, wie zum Beispiel Blogs und Videos, direkt auf der Abgeordneten Webseite einzubinden. Zum anderen kann eine aktive Präsenz in sozialen Online-Communities gepflegt werden, um einen politischen Dialog mit den Bürgern aufzubauen. Die Webseite des Abgeordneten kann in beiden Fällen als Eintrittstor zu den virtuellen Aktivitäten des Abgeordneten dienen, um den Informationssuchenden auf direktem Wege zu den gewünschten Anwendungen zu führen.

## 2. E-Participation-Aktivitäten der Teilnehmer

E-Participation-Anwendungen wurden bereits von 84% der Befragten genutzt. So haben 39% der Teilnehmer schon einmal an einer elektronischen Abstimmung/Meinungsumfrage teilgenommen. Darüber hinaus haben 25% der Teilnehmer bereits eine Frage per E-Mail oder in einem Forum an einen Politiker gestellt. 21% der Befragten haben in einem Forum, Blog oder Gästebuch einen eigenen Beitrag zu einem politischen Thema verfasst. 16% der Probanden waren im Internet bisher noch nicht politisch aktiv. Davon gaben 27% an, dass sie Diskussionen und Beiträge anderer lesen ohne jedoch selbst aktiv zu werden, 34% dieser Teilnehmer kennen keine E-Participation Anwendung, die für sie infrage kommen würde und 39% der inaktiven Teilnehmer gaben an kein Interesse an der Nutzung zu haben, vgl. Abbildung 1.



**Abbildung 1:** E-Participation-Aktivitäten der Teilnehmer

### 3. Mitgliedschaft in einer Online-Community

Insgesamt haben 88,7% der Teilnehmer bereits Erfahrungen mit sozialen Online-Communities sammeln können. Die meisten Teilnehmer besitzen ein Profil auf StudiVZ/MeinVZ oder Facebook. Dabei sind StudiVZ/MeinVZ Mitglieder zu 73% auch in Facebook, zu 53% in Xing und zu 39% in sonstigen Communities aktiv und stellen daher eine sehr aktive Nutzergruppe dar. 17,9% der Befragten sind Mitglied in einer **politischen Community**, wie z.B. [abgeordnetenwatch.de](http://abgeordnetenwatch.de). Lediglich 11,3% der Befragten sind nicht Mitglied in einer Online-Community.

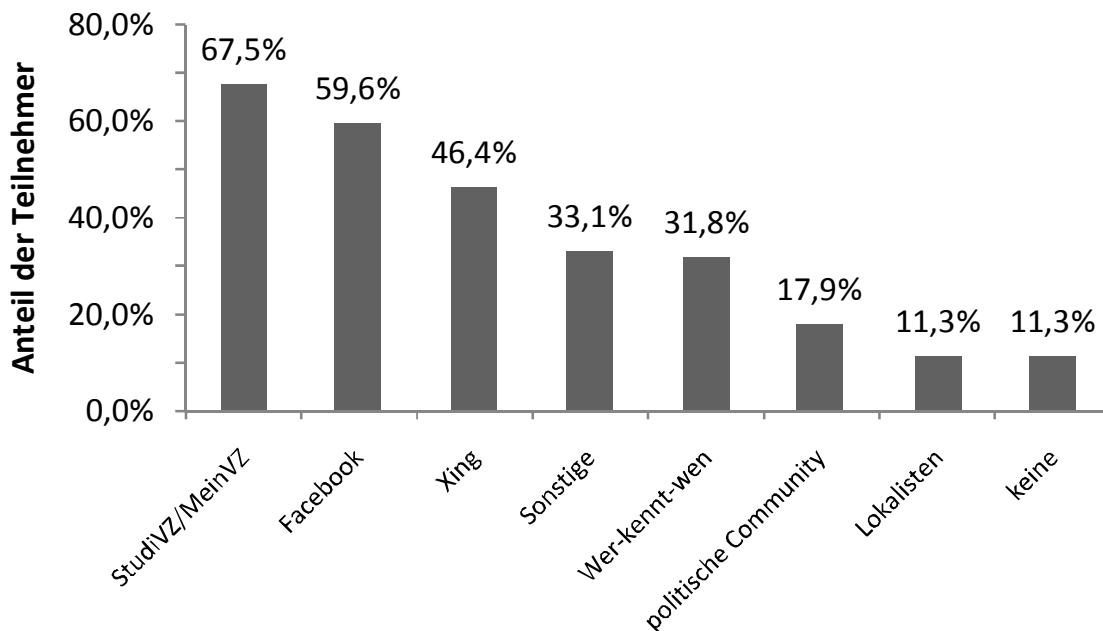


Abbildung 2: Mitgliedschaft in einer Online-Community

### 4. Forschungsmodell

Das in dieser Studie verwendete Modell zeigt Indikatoren, die eine Nutzung von E-Participation-Anwendungen beeinflussen können. Dazu gehören: (a) Bedienungsfreundlichkeit, (b) erwarteter Nutzen, (c) Einstellung gegenüber einer Nutzung und (d) das empfundene Vertrauen in das Angebot, vgl. Abbildung 3. Die Akzeptanz einer E-Participation-Anwendung wurde anhand der Absicht, eine solche in Zukunft zu nutzen, gemessen. Das Modell ist angelehnt an das Technology Acceptance Modell von Davis (1989). Es gilt als etabliertes und robustes Modell zur Vorhersage der Nutzerakzeptanz von neuen Systemen.



## 6. Erwarteter Nutzen einer E-Participation-Anwendung

Der erwartete Nutzen einer Anwendung ist ein wesentlicher und statistisch signifikanter Einflussfaktor auf die Nutzungsabsicht. Dieses Resultat kann mit Ergebnissen der Sozialforschung verglichen werden. Der Glaube, dass Politik mit eigenem Handeln beeinflusst werden kann, wird in der Erklärung der politischen Partizipation als Haupteinflussfaktor betrachtet. Dem Anwender sollte daher ein klares Nutzenversprechen vermittelt werden. Dieses Versprechen kann in Form einer direkten Kommunikation oder der Miteinbeziehung der Meinung des Nutzers erbracht werden. Der Anwender sollte das Gefühl bekommen, dass eine Nutzung des Angebotes seiner Meinung tatsächlich Gehör verschafft. Der Glaube an eine direkte Beteiligung am politischen Diskurs führt also zu einem gesteigerten erwarteten Nutzen und erhöht damit die Nutzungsabsicht.

## 7. Einfachheit der Nutzung

Insbesondere die einfache und übersichtliche Präsentation und die damit verbundene Benutzerfreundlichkeit einer E-Participation-Anwendung können zu einer positiveren Einstellung gegenüber der Nutzung führen. Die Einfachheit der Nutzung übt einen signifikant positiven Einfluss auf den erwarteten Nutzen aus. Als Implikation ergibt sich hieraus, dass Einfachheit und Bedienungsfreundlichkeit einer E-Participation-Anwendung besondere Beachtung geschenkt werden sollte.

## 8. Vertrauen

Die Vermittlung von Vertrauen und Datensicherheit hat ebenfalls einen signifikanten Einfluss auf die Nutzung von E-Participation-Anwendungen. Der Glaube an eine vertrauensvolle Nutzung erhöht die Motivation, elektronische Beteiligungen zu nutzen. Daher scheint es sinnvoll, bereits bei der Entwicklung von E-Participation-Anwendungen auf datenschutzrechtliche und sicherheitsrelevante Anforderungen zu achten. Vor allem aber bedarf es einer kohärenten Kommunikationsstrategie, um die vorgenommenen, vertrauensfördernden Maßnahmen dem Nutzer klar vor Augen zu führen.

## 9. Erfahrung mit E-Participation-Anwendungen

Vorhandene Erfahrung mit E-Participation-Anwendungen beeinflusst die zukünftige Nutzungsabsicht positiv. Die Studie bestätigt damit die Problematik der digitalen Spaltung. Personen, die einmalig mit einer neuen Technologie in Kontakt kommen, weisen danach eine niedrigere Hemmschwelle für eine erneute Nutzung auf. Ein akzeptanzfördernder Effekt kann daher durch eine aktive Unterstützung des Ausprobierens und Kennenlernens von E-Participation-Anwendungen mittels gezielter Maßnahmen erreicht werden.

## 10. Zusammenfassung

Die Ergebnisse der Studie bestätigen die im Modell postulierten Wirkungszusammenhänge der einzelnen Faktoren. Zusammen konnten sie 60% der Motivation, eine E-Participation-Anwendung in Zukunft zu nutzen, erklären. Es können vier wichtige Implikationen aus der Studie gezogen werden:

1. Ein deutlich formuliertes Nutzenversprechen beeinflusst wesentlich die Absicht einer zukünftigen Verwendung. Daher sollten Politiker die Schlussfolgerungen, die sie aus der Nutzung einer E-Participation-Anwendung gewonnen haben, im Anschluss an die Erhebung auch klar an die Nutzer kommunizieren.
2. Die Einfachheit der Nutzung beeinflusst maßgeblich die Akzeptanz. Eine einfache Bedienung und eine übersichtliche Gestaltung der Anwendungselemente bewirkt eine signifikant verbesserte Einstellung gegenüber einer E-Participation-Anwendung.
3. Ein akzeptanzfördernder Effekt kann durch die Schaffung einer vertrauensvollen Atmosphäre erzielt werden. Daher empfiehlt es sich, die Sicherheit der Anwendung und die Berücksichtigung des Datenschutzes und der informationellen Selbstbestimmung gezielt zu kommunizieren.
4. Vorhandene Erfahrung mit E-Participation-Anwendungen führt zu signifikant höheren Nutzungsabsichten. Eine aktive Förderung des Ausprobierens und Kennenlernens von E-Participation-Anwendungen durch gezielte Marketing-Maßnahmen kann daher akzeptanzfördernd wirken.

Darüber hinaus sollten E-Participation-Anwendungen bekannt gemacht werden. Nur so können Menschen, die nicht aktiv nach solchen Anwendungen suchen, auf diese aufmerksam gemacht werden. Dies erhöht einerseits die Wahrscheinlichkeit einer Nutzung und zum anderen kann es zu einer positiveren Einstellung gegenüber innovativen Beteiligungsformen führen.