Digital Government Barometer 2016

Bürger bereit für digitale Services

[16.01.2017] Die Mehrheit der Deutschen wünscht sich trotz Sicherheitsbedenken einen zügigen Ausbau digitaler Services der Verwaltung und wäre dafür bereit, alte Gewohnheiten im Umgang mit Ämtern und Behörden abzulegen. Das ergab eine internationale Umfrage im Auftrag von Sopra Steria Consulting.

In der Bundesrepublik haben 83 Prozent der Bürger kein Problem damit, sich im Zuge der Digitalisierung staatlicher Stellen an neue Abläufe und Verfahren zu gewöhnen. Das geht aus einer internationalen Umfrage des Marktforschungsinstituts IPSOS im Auftrag von Sopra Steria Consulting hervor. Für das Digital Government Barometer 2016 (wir berichteten) wurden jeweils 1.000 Teilnehmer in Deutschland, Frankreich, Großbritannien und Norwegen befragt. Demnach zählen für 51 Prozent der deutschen Teilnehmer die Zeitersparnis und für 48 Prozent die Unabhängigkeit von Sprech- und Öffnungszeiten dank Zugriffsmöglichkeit via Internet rund um die Uhr zu den wichtigsten Vorteilen digitaler Verwaltungsdienste. Weitere 45 Prozent erhoffen sich laut der Studie den Wegfall von Behördengängen und Anrufen bei Ämtern. Auf der anderen Seite fürchtet sich allerdings die Hälfte der in Deutschland Befragten vor einem unbefugten Zugriff auf Daten, die sie per Smartphone, Tablet oder PC an die Verwaltung weitergeben. „Vertrauen ist die wichtigste Währung in der digitalen Ära“, sagt Andreas Simon, Senior Manager bei Sopra Steria Consulting. „Die Verantwortlichen in der öffentlichen Verwaltung sollten ihre Aufklärungsbemühungen weiter verstärken und verständlich darlegen, wie sie die Integrität und Vertraulichkeit personenbezogener Informationen der Bürger zuverlässig schützen. Sonst droht die hohe E-Government-Akzeptanz in Deutschland durch Unwissen und Vorurteile Schaden zu nehmen.“ Die deutschen Bürger sind der Umfrage zufolge besonders skeptisch in Bezug auf den Datenschutz; in Norwegen, Frankreich und Großbritannien sind solche Sorgen jeweils weniger stark ausgeprägt. Auch im Hinblick auf den Anwender-Support für digitale Verwaltungsdienste offenbart die Studie Nachholbedarf in bundesdeutschen Behörden: So sind 29 Prozent der Befragten hierzulande unsicher, ob beim Datenzugriff tatsächlich alles wie geplant funktioniert. Fast ein Viertel fühlt sich nach Angaben von Sopra Steria ungenügend unterstützt – deutlich mehr als in den anderen drei untersuchten Ländern. Ein Fünftel der deutschen Studienteilnehmer sieht hingegen keinerlei Hürden bei der Nutzung digitaler Verwaltungsdienste; in Norwegen gaben dies mit 40 Prozent fast doppelt so viele Befragte an.

(bs)

Zum Digital Government Barometer 2016

Stichwörter: Politik, Studie