

Ja zur Online-Verwaltung

[22.09.2017] Laut einer Umfrage der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PwC wünscht sich eine große Mehrheit der Deutschen eine digitale Verwaltung. Auch im digitalen Bürgerkonto sehen die Befragten viele Vorteile – solange die Datensicherheit gewährleistet ist.

Eine digitale Verwaltung, welche den Bürgern eine Vielzahl mühevoller Behördengänge erspart, wünscht sich die Mehrheit der Deutschen. Das zeigt eine Umfrage der Wirtschaftsprüfungs- und Beratungsgesellschaft PwC. 91 Prozent der Teilnehmer an der laut PwC repräsentativen Umfrage zeigen sich offen dafür, etwa den Antrag auf Kindergeld oder die Ausstellung eines Reisepasses komplett online zu erledigen. Das Alter der Befragten spiele dabei kaum eine Rolle: Selbst bei den über 64-Jährigen liegt die Zustimmung bei rund 83 Prozent. Acht von zehn Bürgern können es sich außerdem vorstellen, sämtliche Verwaltungsvorgänge über ein digitales Bürgerkonto abzuwickeln. Gemeint sei damit ein Tool, über das die komplette Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung zentral und transparent abgewickelt werden kann. „Ein solches Bürgerkonto hätte beispielsweise zur Folge, dass sich der frischgebackene Vater nicht nur online die Geburtsurkunde ausstellen lassen kann, sondern auch weitere Schritte wie der Antrag auf Elterngeld ausgelöst werden können“, erklärt Borries Hauke-Thiemian, Experte für Public Management Consulting bei PwC in Deutschland. „Momentan ist die Geburt eines Kindes mit einem halben Dutzend Behördengängen verbunden. Durch das Bürgerkonto ließe sich das Prozedere mit einem gesamten Zeitaufwand von vielleicht 15 bis 30 Minuten online erledigen.“ Zu den großen Vorteilen des digitalen Bürgerkontos zählen 68 Prozent der Befragten die Zeitersparnis und 64 Prozent die Kostenreduktion. Bequemlichkeit, Zuverlässigkeit und Umweltverträglichkeit werden als weitere Vorteile genannt.

Digital – aber sicher

Viele Bürger hegen in der PwC-Umfrage datenschutzrechtliche Bedenken. 60 Prozent fürchten demnach, beim digitalen Bürgerkonto könnten personenbezogene Informationen in falsche Hände geraten. 82 Prozent haben kein Problem damit, der Stadtverwaltung Zugriff auf das Bürgerkonto zu gewähren. Den Sozialversicherungsträgern würden 74 Prozent Zugriff gewähren. Nur eine Minderheit wäre allerdings bereit, dem Finanzamt (46 Prozent), der Justiz (41 Prozent) oder der Bundesagentur für Arbeit (28 Prozent) Zugang zum digitalen Nutzerprofil zu gewähren. „Unterm Strich lässt sich sagen: Die meisten Deutschen sind eindeutig für das digitale Bürgerkonto – allerdings nur, wenn die zu findende Lösung sicher ist und der Bürger die Hoheit über seine persönlichen Daten behält“, resümiert Hauke-Thiemian. Dass bereits bestehende digitale Angebote bei den Bürgern ankommen, zeigt die Rückmeldung von 67 Prozent der Bürger, die angeben, digitale Dienstleistungen ihrer Verwaltung in Anspruch zu nehmen. Zurückhaltender äußern sich die Deutschen in der Umfrage mit Blick auf die E-Partizipation. 17 Prozent haben laut PwC ein klares Verständnis davon, was mit E-Partizipation und Online-Beteiligung genau gemeint ist. 49 Prozent geben an, die Begriffe zwar zu kennen, sich ihrer Bedeutung allerdings nicht sicher zu sein. Nachdem sie aufgeklärt wurden gaben 57 Prozent der Befragten an, mehr Möglichkeiten von Online-Beteiligungen grundsätzlich zu begrüßen.

(ve)

Weitere Informationen zur Umfrage

Stichwörter: Politik, Umfrage, Bürgerkonto