

Studie

Was denken Bürger über E-Government?

[16.07.2018] Welche Assoziationen die Bürger mit dem Begriff E-Government verbinden, haben die Initiative D21 und das Marktforschungsunternehmen Neuro Flash im Rahmen einer Big-Data-Studie untersucht.

Die Initiative D21 und das Marktforschungsunternehmen Neuro Flash haben erstmals eine Big-Data-Studie rund um den Begriff E-Government durchgeführt. Wie die Initiative D21 berichtet, werden darin die unterbewussten Assoziationen der Bürger mit dem Begriff untersucht und aufgezeigt, welche Schlüsse sich daraus ziehen lassen. Zentrales Ergebnis: Der Begriff E-Government ist bei den Bürgern noch nicht angekommen, sondern verharrt vielmehr als Begriff in der Fachwelt. Muss ein Verwaltungsdienst in Anspruch genommen werden, denken laut der Studie die wenigsten daran, diesen digital abzuwickeln. Die Bürger nähmen zwar unterbewusst wahr, dass E-Government das Potenzial bietet, Verwaltungsdienste zu vereinfachen und zu beschleunigen, allerdings übertrage sich dieses positive Bild nicht auf die klassische Verwaltung. Mit einer digitalen Verwaltung assoziieren die Bürger der Studie zufolge vor allem Mobilität und Flexibilität, eine schnelle Bearbeitung und kurze Wartezeiten.

Big-Data-Analysen können nach Angaben der Initiative D21 unterbewusste Erwartungen und Assoziationen der Bürger messen und dadurch helfen, E-Government-Angebote zu verbessern, indem etwa Nutzungsbarrieren oder Potenziale zur Steigerung der Zufriedenheit erkannt werden.

(bs)

Die Big-Data-Analyse zum Download

Stichwörter: Panorama, Studie, Initiative D21