

SAS-Studie

## Online-Verwaltung in Pandemie beliebter

**[21.02.2022] Die Pandemie hat die Akzeptanz der Bürger für Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung gesteigert. Dies ergab eine vom Software-Unternehmen SAS beauftragte landesübergreifende Umfrage. Allerdings besteht noch Unzufriedenheit mit der Qualität der angebotenen Dienste.**

Das auf KI und Analytics spezialisierte Unternehmen SAS hat eine Umfrage zur Akzeptanz von digitalen Verwaltungsservices während der Pandemie durchführen lassen. Diese habe sich demnach mehr als verdoppelt: 18 Prozent der deutschen Bürger hätten während des Lockdowns erstmals über den Online-Kanal oder eine mobile App mit ihrer Behörde interagiert; davor sei diese Möglichkeit lediglich von 16 Prozent der Befragten genutzt worden. Das seien mehr digitale Neueinsteiger als in jeder anderen Branche. 38 Prozent würden diese Möglichkeit auch weiterhin nutzen, ein Fünftel aller Umfrageteilnehmer wolle sogar komplett auf Behördenbesuche verzichten.

Mit dem Benutzererlebnis zeigten sich viele Befragte jedoch unzufrieden: 32 Prozent waren der Ansicht, dass dieses während der Pandemie schlechter geworden sei, berichtet SAS. Damit liege der öffentliche Sektor in Deutschland im Vergleich zu anderen Branchen an letzter Stelle (Durchschnittswert: 21 Prozent) – und zwar noch hinter dem „krisengebeutelten Tourismus“. Immerhin 17 Prozent der Befragten hätten jedoch positiv hervorgehoben, dass es eine Vielfalt an Kontaktmöglichkeiten mit Behörden und öffentlichen Einrichtungen gebe. Dies könne ein Hinweis darauf sein, dass die Bürger den Komfort digitaler Verwaltungsangebote schätzen lernten. Die steigende Akzeptanz für den Online-Kanal im öffentlichen Sektor gehe mit einer größeren Bereitschaft der Bürger einher, ihre persönlichen Daten zu teilen. 30 Prozent seien seit der Pandemie eher dazu bereit, wenn sie einen konkreten Vorteil davon haben, etwa eine schnellere Bearbeitung ihres Anliegens (12 Prozent). Dieser Anteil sei höher als in jeder anderen Branche, mit Ausnahme des Gesundheitswesens.

Für die Studie hatte das Marktforschungsinstitut 3Gem Verbraucher in der EMEA-Region (Wirtschaftsraum Europa-Arabien-Afrika) befragt, darunter auch 1.000 Teilnehmer aus Deutschland.

(sib)

Zur SAS-Studie in englischer Sprache

Stichwörter: Panorama, Studie