PwC-Studie

Hohe Akzeptanz für Online-Dienste

[23.01.2024] Das Interesse der Bürgerinnen und Bürger an digitalen Verwaltungsdienstleistungen in Deutschland ist groß. Laut einer PwC-Studie wünschen sich 92 Prozent der Befragten Online-Dienste von Behörden.

Eine aktuelle Studie der Unternehmensberatung PwC zeigt, dass 92 Prozent der deutschen Bevölkerung Behördengänge online erledigen wollen. Bemerkenswert ist die hohe Zustimmung zum digitalen Bürgerkonto (BundID), das von 84 Prozent der Befragten befürwortet wird. Dieses Konto ermöglicht es, alle Verwaltungsvorgänge zentral und transparent in einem individuellen Profil zusammenzuführen. Allerdings äußern 78 Prozent Bedenken hinsichtlich möglicher technischer Probleme, Missbrauch, schwer zu korrigierender Fehler und Datensicherheit.

Im Vergleich zur Vorgängerstudie aus dem Jahr 2017 seien Akzeptanz und Nutzung digitaler Verwaltungsdienste gestiegen, berichtet PwC. So nutzen bundesweit 78 Prozent der Bevölkerung Online-Angebote der öffentlichen Verwaltung (2017: 67 Prozent). In Nordrhein-Westfalen, Berlin und Bremen liegt der Nutzeranteil sogar bei 82 Prozent und mehr. Sachsen, Sachsen-Anhalt und das Saarland liegen mit knapp über 70 Prozent unter dem Durchschnitt. In diesen Ländern sei auch das Online-Angebot der Verwaltung im Vergleich geringer.

Borries Hauke-Thiemian, Partner bei PwC Deutschland, betont die steigende Akzeptanz digitaler Verwaltungsdienstleistungen: „Die Vorteile einer digital vernetzten Verwaltung – wie Zeitersparnis, Ressourcenschonung und besserer Zugang zu Verwaltungsdienstleistungen – überzeugen die Bürgerinnen und Bürger offenbar.“ Die Studie zeigt aber auch Unterschiede zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen. Jüngere Altersgruppen und Personen mit höherem Bildungsabschluss nutzen digitale Verwaltungsdienste intensiver. Hauke-Thiemian betont die Notwendigkeit, digitale Angebote zu vereinfachen, besser zu bewerben und allgemein verständlich zu erklären.

(al)

Weitere Informationen und Download der Studie

Stichwörter: Politik, PwC, Studie