Kommentar

PwC-Studie ist Ansporn für Behörden

[24.01.2024] Eine überwältigende Mehrheit der Menschen in Deutschland wünscht sich digitale Angebote von Ämtern und Behörden. Allerdings müssen Datenschutzbedenken ernst genommen und die Services für alle Bürger einfach nutzbar sein.

Die aktuelle PwC-Studie „Die vernetzte Verwaltung 2023“ (hier das PDF der Studie) wirft ein Schlaglicht auf die digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung in Deutschland und die damit verbundenen Wünsche und Sorgen der Bürger. Die Ergebnisse der Studie zeigen deutlich, dass eine überwältigende Mehrheit der Menschen in Deutschland – 92 Prozent, um genau zu sein – Behördengänge online erledigen möchte. 78 Prozent der Befragten nutzen bereits digitale Angebote von Ämtern und Behörden. Das ist ein bemerkenswerter Anstieg gegenüber den Zahlen der letzten Studie aus dem Jahr 2017 und ein Zeichen dafür, dass die Bürgerinnen und Bürger die Vorteile digitaler Verwaltungsdienste wie Zeitersparnis und besseren Zugang zu Dienstleistungen zunehmend erkennen und schätzen.

Die Studie hebt auch die breite Zustimmung zum digitalen Bürgerkonto (BundID) hervor. Obwohl die Zustimmung seit 2017 (90 Prozent) leicht gesunken ist, befürworten immer noch 84 Prozent der Befragten eine solche zentrale, transparente und kostenlose Plattform für die Authentifizierung bei digitalen Behördengängen. Der Rückgang dürfte auf wachsende Datenschutzbedenken und ein sinkendes Vertrauen in staatliche Institutionen zurückzuführen sein. Dies sollte für die Verantwortlichen in der Verwaltung Ansporn sein, weitere Anstrengungen in den Bereichen Datensicherheit und Vertrauensbildung zu unternehmen.

Die unterschiedliche Nutzung digitaler Verwaltungsdienste durch verschiedene Bevölkerungsgruppen, wie beispielsweise jüngere und ältere Menschen oder Erwerbstätige und Nichterwerbstätige, unterstreicht die Notwendigkeit, digitale Angebote so einfach wie möglich zu gestalten und breit zu kommunizieren. Nur so kann die digitale Kluft überwunden und sichergestellt werden, dass alle Bürgerinnen und Bürger von der digitalen Transformation profitieren.

Zusammenfassend stellt die Studie ein starkes Plädoyer für die Fortsetzung und Beschleunigung der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung in Deutschland dar. Die öffentliche Verwaltung ist aufgefordert, die digitale Infrastruktur weiter auszubauen, mehr Dienstleistungen online anzubieten und dabei die Sicherheit und den Datenschutz der Bürgerinnen und Bürger zu gewährleisten. Letztlich geht es darum, die Potenziale digitaler Dienstleistungen voll auszuschöpfen, um das Verwaltungshandeln für die Bürgerinnen und Bürger effizienter, zugänglicher und transparenter zu gestalten.

()

Stichwörter: Politik, Digitalisierung, Kommentar, PwC, Studie