Hamburg

Umfrage zur digitalen Teilhabe

[18.11.2024] Laut einer repräsentativen Umfrage der Behörde für Justiz und Verbraucherschutz sowie der Verbraucherzentrale Hamburg nutzen die meisten Hamburgerinnen und Hamburger regelmäßig digitale Dienstleistungen.

Eine aktuelle Erhebung zur Digitalen Teilhabe zeigt, dass praktisch alle befragten Hamburgerinnen und Hamburger das Internet regelmäßig nutzen. Wie die Freie und Hansestadt Hamburg mitteilt, verwenden 81 Prozent Online-Banking, und auch andere digitale Dienste wie Behördengänge (73 Prozent), Soziale Medien (71 Prozent) und Mobilitätsbuchungen (69 Prozent) sind beliebt. Dabei nimmt die Nutzung digitaler Angebote mit steigendem Alter ab, und jüngere Befragte schätzen ihre digitalen Fähigkeiten durchweg besser ein als ältere.

Die Nutzung von Künstlicher Intelligenz (KI) im privaten Bereich bleibt hingegen eingeschränkt: Nur 31 Prozent gaben an, gelegentlich auf KI-basierte Services zurückzugreifen. Hier zeigte sich eine Kluft zwischen Befragten mit hohem Einkommen (47 Prozent) und jenen mit geringem Einkommen (23 Prozent).

Datensicherheitsbedenken gehören zu den Hauptgründen, warum einige Hamburger digitale Services meiden. Rund 41 Prozent der Befragten äußerten Unsicherheiten bezüglich des Umgangs mit persönlichen Daten, wobei Hate Speech besonders die jüngeren Nutzerinnen und Nutzer beschäftigt.

Häufigster Zugang zum Internet ist DSL über das Festnetz (51 Prozent), gefolgt von Mobilfunk (39 Prozent), während der Glasfaseranschluss mit 22 Prozent erstmals vor dem TV-Kabelanschluss (18 Prozent) liegt. Zudem aktualisieren zwei Drittel der Befragten regelmäßig ihren Virenschutz, doch weitere Sicherheitsmaßnahmen wie komplexe Passwörter oder Zwei-Faktor-Authentifizierung werden nur von etwa der Hälfte regelmäßig umgesetzt – was laut Verbraucherschutz als kritisch zu bewerten ist.

Verbraucherschutzsenatorin Anna Gallina unterstrich die Bedeutung digitaler Verwaltungsangebote, betonte jedoch die Verantwortung der Anbieter für sicheren Datenschutz. „Mit komplexen Passwörtern und der Nutzung der Zwei-Faktor-Authentifizierung schafft man sehr viel mehr Sicherheit.“ Gleichzeitig sieht Michael Knobloch, Vorstand der Verbraucherzentrale Hamburg, eine anhaltende Nachfrage nach analogen Alternativen und fordert verbraucherfreundlichere digitale Angebote. Ein umfassender Schutz vor Datenmissbrauch und eine transparente Handhabung der Dienste seien entscheidend, um Vertrauen und Akzeptanz zu stärken.

(th)

Stichwörter: Panorama, Behörde für Justiz und Verbraucherschutz, Hamburg