

Umfrage

Datenschutz statt Behördengang

[06.05.2019] Die Bürger in Deutschland haben mehrheitlich Sorge, dass bei Online-Behördengängen persönliche Daten von Dritten abgegriffen werden. Jeder Zweite hat zudem Bedenken, dass die Verwaltung online weniger Service bietet. Das hat das „Digital Government Barometer 2018“ von Sopra Steria ergeben.

67 Prozent der Bundesbürger haben Sorge, dass bei Online-Behördengängen während der Eingabe Dritte auf persönliche Daten zugreifen könnten. 60 Prozent befürchten, dass ihre Daten auch für andere Zwecke genutzt werden als ursprünglich gedacht. Zu diesen Ergebnissen kommt die Studie „Digital Government Barometer 2018“ von IPSOS im Auftrag des Unternehmens Sopra Steria ([wir berichteten](#)).

Angst vor unbefugtem Zugriff ist laut Sopra Steria demnach das am häufigsten geäußerte Argument in der Bevölkerung gegen Online-Dienste von Behörden. 57 Prozent der Bürger vertrauen darauf, dass Behörden alle Möglichkeiten ausschöpfen, um Daten ausreichend vor unbefugtem Zugriff zu schützen. 35 Prozent haben latent Zweifel an den Schutzvorkehrungen, acht Prozent glauben überhaupt nicht daran, dass ihre Daten sicher sind.

Vor einem Jahr attestierten noch 70 Prozent der Bürger Bund, Ländern und Kommunen eine gute IT-Sicherheitsstrategie. „2018 sind deutlich mehr Cyber-Attacken auf öffentliche Einrichtungen und Unternehmen öffentlich geworden als in den Jahren zuvor“, kommentiert Olaf Janßen, zuständig für die öffentliche Verwaltung im Geschäftsbereich Information Security Solutions von Sopra Steria Consulting. „Das färbt ab, die Menschen sind sensibilisiert.“ Als vertrauensbildende Maßnahme sollten Behörden Transparenz herstellen und beispielsweise die Datenschutz- und Sicherheitsstandards aktiver kommunizieren, empfiehlt Sopra Steria.

Mit ihrer Meinung seien die Menschen in Deutschland aber nicht skeptischer als in anderen Ländern Europas. Die Vertrauenswerte deckten sich demnach mit denen der Bevölkerung in Frankreich, Großbritannien und Spanien. Nur in Norwegen hätten die Bürger mehr Vertrauen.

Auch aus einem anderen Grund meiden die Deutschen laut der Studie Online-Behördengänge: 58 Prozent der Befragten haben Sorge, dass eine Online-Verwaltung keine oder weniger Unterstützung bei Anträgen oder Fragen zu Leistungen anbietet. 50 Prozent scheuen digitale Angebote, weil sie denken, nach dem Absenden eines Formulars könnten sie keine Änderungen an ihrem Antrag oder einem Widerspruch mehr vornehmen. Die Bedenken zeigen laut Sopra Steria, dass Behörden den persönlichen Kontakt auch über Online-Portale sicherstellen sollten, beispielsweise über Chat-Kanäle oder in komplexen Fällen auch über eine Video-Beratung. Für Standardangelegenheiten eignen sich automatisierte Hilfestellungen, beispielsweise in Form von Chatbots.

Dass die Inhalte bei Online-Verfahren allgemein verständlich und zügig navigierbar sein müssen, ist ein weiteres Ergebnis des Digital Government Barometers 2018 ([wir berichteten](#)).

(ve)

Hier kann die Studie heruntergeladen werden

Stichwörter: IT-Sicherheit, Sopra Steria Consulting, Digital Government Barometer 2018