

Medienmitteilung vom 6. Februar 2018
ZHAW School of Management and Law

Trotz Datenschutzbedenken werden eServices bei öffentlichen Dienstleistungen bevorzugt

Die digitale Transformation hat die öffentliche Verwaltung der Schweiz erreicht. eServices geniessen trotz Sorgen um Datenschutz und Datensicherheit eine hohe Akzeptanz in der Bevölkerung, wie eine ZHAW-Studie zeigt.

Auch in der Schweiz werden staatliche Dienstleistungen vermehrt in elektronischer Form zur Verfügung gestellt. Bei diesen sogenannten eServices liegt die Schweiz im internationalen Vergleich aber immer noch zurück und muss aufholen, wenn sie ihren Standortfaktor stärken will. Welche Bedürfnisse und Bedenken der Bevölkerung auf dem Weg in die digitale Verwaltung zu berücksichtigen sind, hat eine aktuelle ZHAW-Studie untersucht. Laut der Studie zieht die befragte Zürcher Bevölkerung eServices grundsätzlich analogen Dienstleistungen vor. Die Präferenz für eServices nimmt jedoch ab, sobald es um persönliche Daten geht. «Datensicherheit und Datenschutz spielen eine zentrale Rolle für die Nutzenden von eServices», erklärt ZHAW-Studienleiter Alexander Mertes. Gleichzeitig zeigt die Umfrage, dass analoge Dienstleistungen für die Bevölkerung weiterhin sicherzustellen sind.

Je sensibler die Daten, desto relevanter die Sicherheit

Die Studie wurde von der ZHAW School of Management and Law zusammen mit dem Verein Zürcher Gemeindeschreiber und Verwaltungsfachleute (VZGV) und der Staatskanzlei des Kantons Zürich durchgeführt. Von den rund 23 000 postalisch angeschriebenen Haushalten der Gemeinden Horgen, Fehraltorf, Meilen und Russikon nahmen 987 Personen an der Umfrage teil. Sie wurden zu einer der digitalen Dienstleistungen «Steuererklärung», «Umzug» oder «Jokertage» zu ihren Präferenzen befragt. Dass sich die Mehrheit der Befragten grosse Sorgen hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit macht – etwa Identitäts- und Datendiebstahl befürchtet – widerspiegelte sich auch in den vertiefenden Workshops. So haben Datenschutz und Datensicherheit bei einer Steuererklärung für die Nutzerinnen und Nutzer eine wichtigere Bedeutung als bei «Jokertagen», bei dem Eltern einen freien Schultag für ihre Kinder beantragen. Die Ergebnisse deuten aber auch darauf hin, dass die Mehrheit trotz dieser Sicherheitsbedenken digitale Angebote präferiert. So würden die meisten Befragten aus der Gruppe «Steuererklärung» selbst bei geringererem Datenschutz und niedrigerer Datensicherheit die Möglichkeit der digitalen Steuererklärung einer analogen vorziehen.

Preis spielt grössere Rolle als Zeit

Das in der öffentlichen Debatte oftmals aufgeführte Argument, digitale Dienstleistungen führten zu kürzeren Abwicklungsprozessen seitens der Behörden, stellte sich in der Befragung als von marginaler Bedeutung heraus. Caroline Brüesch, Leiterin



Institut für Verwaltungsmanagement an der ZHAW und Co-Leiterin der Studie, erklärt hierzu: «Ob eServices zu einer Verringerung oder gar zur Verlängerung des Zeitaufwandes auf Behördenseite zum Beispiel für die Bearbeitung einer Steuererklärung führen, hat kaum einen Einfluss auf die Beurteilung durch die Nutzerinnen und Nutzer digitaler Dienstleistungen». Anders verhält es sich, wenn es um das Leistungsmerkmal Preis geht. Die Aussicht, dass eServices mit möglichen zusätzlichen Kosten für die Nutzenden verbunden sein könnten, scheint neben Datenschutz und Datensicherheit das zweite zentrale Kriterium für die Beurteilung digitaler Angebote.

Kontakt

Caroline Brüesch, Institut für Verwaltungsmanagement, ZHAW School of Management and Law, Telefon +41 58 934 68 01, E-Mail caroline.brueesch@zhaw.ch
Alexander Mertes, Institut für Verwaltungsmanagement, ZHAW School of Management and Law, Telefon +41 58 934 46 98, E-Mail alexander.mertes@zhaw.ch
ZHAW Corporate Communications, Telefon +41 58 934 75 75, E-Mail medien@zhaw.ch