



SAS Studie: Jeder dritte Bürger nutzt in der Pandemie digitale Verwaltungsservices

Akzeptanz von Online-Angeboten scheint dauerhaft

Heidelberg, 15. Februar 2022 - In der Pandemie hat sich die Akzeptanz für digitale Services in der öffentlichen Verwaltung mehr als verdoppelt: 18 Prozent der deutschen Bürger haben während des Lockdowns erstmals über den Online-Kanal oder eine mobile App mit ihrer Behörde interagiert; davor nutzten diese Möglichkeit lediglich 16 Prozent der Befragten. Das sind mehr digitale "Neueinsteiger" als in jeder anderen Branche. 38 Prozent werden diese Möglichkeit auch weiterhin nutzen, ein Fünftel aller Umfrageteilnehmer will sogar komplett auf Behördenbesuche verzichten. Dies hat eine Studie ergeben, die SAS, einer der weltweit führenden Anbieter von Lösungen für Analytics und künstliche Intelligenz (KI), von 3Gem durchführen ließ.

Eine relativ hohe Unzufriedenheit zeigten die Befragten in puncto "Customer Experience": 32 Prozent waren der Ansicht, dass diese während der Pandemie schlechter geworden sei. Damit liegt der öffentliche Sektor in Deutschland im Vergleich zu anderen Branchen an letzter Stelle (Durchschnittswert: 21 Prozent) - und zwar noch hinter dem krisengebeutelten Tourismus. Immerhin heben 17 Prozent die Vielfalt an Möglichkeiten positiv hervor, mit Behörden und öffentlichen Einrichtungen in Kontakt zu treten. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass Bürger zunehmend den Komfort digitaler Bürgerservices schätzen lernen - als Alternative zu Behördengang und Postverkehr.

Die zunehmende Akzeptanz für den Online-Kanal im öffentlichen Sektor geht mit einer größeren Bereitschaft der Bürger einher, ihre persönlichen Daten zu teilen. 30 Prozent - und damit mehr als in jeder anderen Branche außer dem Gesundheitswesen - sind seit der Pandemie eher dazu bereit, wenn sie einen konkreten Vorteil davon haben, beispielsweise eine schnellere Bearbeitung ihres Anliegens (12 Prozent).

Für die Studie wurden Verbraucher in der EMEA-Region befragt, darunter 1.000 aus Deutschland. Die komplette Studie steht hier zum Download bereit.

Informationen, wie sich heute die Customer Experience nachhaltig verbessern lässt, gibt es hier.

circa 2.000 Zeichen

Pressekontakt

Dr. Haffa & Partner GmbH

Frau Anja Klauck
Karlstraße 42
80333 München

haffapartner.de
postbox@haffapartner.de

Firmenkontakt

SAS Institute GmbH

Herr Thomas Maier
In der Neckarhelle 162
69118 Heidelberg

https://sas.com/de_de/home.html
thomas.maier@sas.com

SAS ist Marktführer im Bereich Analytics und mit drei Milliarden US-Dollar Umsatz einer der größten Softwarehersteller. Kunden weltweit setzen innovative Software und Services von SAS ein, um Daten in Wissen zu verwandeln und intelligente Geschäftsentscheidungen zu treffen. Seit 1976 verschafft SAS Kunden THE POWER TO KNOW.

Mit SAS entwickeln Unternehmen Strategien und setzen diese um, messen den eigenen Erfolg, gestalten ihre Kunden- und Lieferantenbeziehungen profitabel, steuern in Echtzeit die gesamte Organisation und erfüllen regulatorische Vorgaben.

Firmensitz der US-amerikanischen Muttergesellschaft ist Cary, North Carolina. SAS Deutschland hat seine Zentrale in Heidelberg und weitere Niederlassungen in Berlin, Frankfurt, Hamburg, und München. Weitere Informationen unter http://www.sas.com/de_de/company-information.html.

Anlage: Bild

