

PRESSEINFORMATION

Je vertraulicher die Dokumente, desto stärker setzen die Bürger auf den klassischen Brief

DIVSI-Studie: Sicherheit und Bequemlichkeit werden gleichermaßen für wichtig gehalten – Bürger wollen Sicherheitssiegel für die digitale Kommunikation

Auch in digitalen Zeitalter gilt unverändert: Je vertraulicher der Anlass, desto relevanter bleibt der klassische Brief. 71 Prozent der Bundesbürger empfangen wichtige Dokumente weiterhin lieber auf Papier als digital, und fast ebenso viele (70 Prozent) wählen bei offiziellen Angelegenheiten einen Brief statt der E-Mail. So ein Ergebnis der aktuellen Studie „Wenn es um vertrauliche Informationen geht – Brief oder Email?“ eine Studie über die Kommunikation im privat-geschäftlichen Bereich, die vom Deutschen Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) mit dem renommierten SINUS Institut realisiert wurde.

Der privat-geschäftliche Bereich der Kommunikation zwischen dem Einzelnen und Unternehmen, Behörden, Versorgern oder beispielsweise dem medizinischen Bereich wurde bislang kaum erkundet. DIVSI-Direktor Matthias Kammer: „Es gab bisher kaum wissenschaftlich gesicherte Erkenntnisse darüber, wie der Kontakt abläuft oder wie er nach den Vorstellungen der Menschen ablaufen sollte. Und das, obwohl gerade in diesem Sektor sensible und höchst personenbezogene Daten übermittelt werden.“

Die Studie macht deutlich, wie wichtig den Menschen Sicherheit in der Online-Kommunikation ist. Ihr Alltagsverhalten zeigt aber, dass daneben auch bequeme Handhabung gefordert und gelebt wird. Die Mehrheit der Befragten (rund 62 Prozent) zählt diese beiden Kriterien zu den wichtigsten Anforderungen. Idealerweise sollten die Kommunikationskanäle also nicht nur sicher (vertraulich, verlässlich und/oder rechtsverbindlich), sondern auch bequem (einfach, schnell, kostengünstig, ortsunabhängig) sein.

In der praktischen Alltagskommunikation überwiegen nicht selten Convenience-Vorteile gegenüber Sicherheitsbedenken. Dennoch ist über einem Drittel der Befragten die Sicherheit der eigenen Daten wichtiger als eine einfache Handhabung. Dem stehen lediglich fünf Prozent gegenüber, denen eine „einfache unkomplizierte Bedienung“ explizit am wichtigsten ist. Matthias Kammer: „Dies weist auf ein grundsätzlich stark ausgeprägtes Sicherheitsbedürfnis in der Bevölkerung hin. Sicherheit scheint das Ideal, Convenience aber der konkrete Bedarf im eng getakteten Alltag.“

Während das Alter für die Nutzung der unterschiedlichen Kanäle weitgehend unerheblich ist, spielt der Bildungsstand bei der Wahl des Kommunikationsmittels eine Rolle: „Insgesamt können wir festhalten: Je höher der Bildungsstand ist, desto eher wird über alle verfügbaren Kanäle hinweg kommuniziert.

Vor allem die historisch neuen, d.h. online verfügbaren Kanäle sind dabei an schriftliche Kommunikation gebunden. Die Bereitschaft, auf diese Art zu kommunizieren, ist wiederum eng mit dem Bildungsniveau verknüpft“, so Dr. Silke Borgstedt, die Direktorin des Bereichs „Sozialforschung“ des SINUS-Instituts.

Staat, Wirtschaft und Bürger werden als gleichermaßen verantwortlich für eine sichere Online-Kommunikation gesehen

Staat und Wirtschaft sind aus Sicht der Bürger in der Pflicht, mehr Sicherheit in der Online-Kommunikation zu schaffen. Jeweils gut 80 Prozent der Befragten plädieren dafür. Gleichzeitig glaubt der weitaus größte Teil der Bevölkerung aber nicht daran, dass Staat (76 Prozent) und Wirtschaft (68 Prozent) eine sichere Online-Kommunikation überhaupt gewährleisten können. Dieses Ergebnis hatten zuvor auch andere DIVSI-Studien gezeigt.

Insgesamt können diese Befunde als deutliche Handlungsaufforderung sowohl an den Staat als auch an die Wirtschaft gewertet werden, ihrer Verantwortung für mehr Sicherheit in diesem wichtigen Bereich zukünftig besser nachzukommen bzw. ihre Kompetenzen zur Ausübung dieser Verantwortung zu erweitern.

Die Gelegenheit dazu wäre laut Verbraucherzentrale Bundesverband (vzbv) vorhanden. Denn derzeit werde in Brüssel die ePrivacy-Verordnung verhandelt. „Das Europäische Parlament hat gute Vorschläge gemacht, die die Vertraulichkeit in der elektronischen Kommunikation deutlich stärken würden. Die neue Bundesregierung sollte sich dieser Position anschließen“, so Klaus Müller, Vorstand des vzbv.

Dabei erwarten die Menschen nicht nur mehr Schutz von außen. Sie sehen sich durchaus selbst in der Verantwortung, für ihre Sicherheit zu sorgen. Gleichzeitig sind die Unsicherheiten so groß, dass es, so gerne sie auch Verantwortung übernehmen würden, schwierig ist, mit den Entwicklungen Schritt zu halten.

88 Prozent fordern, dass privat-geschäftliche Akteure, die internetbasierte Kommunikationsmöglichkeiten anbieten, auch dafür Sorge tragen sollten, Kundendaten zu schützen. Dabei sollte der Staat mehr dafür tun, dass es klare Rahmenregelungen gibt und diese auch eingehalten werden. Ein sichtbares Signal wäre ein staatliches Sicherheitssiegel, das sich 70 Prozent wünschen.

Alltagsgebrauch offenbart Paradoxien zwischen Anforderungen an digitale Kommunikationsmittel und tatsächlichem Nutzerverhalten

Paradox ist der Umgang mit E-Mails. Die Bedenken der Befragten hinsichtlich der Sicherheit sind hier ausgeprägt. 71 Prozent sind fest oder eher davon überzeugt, dass E-Mails ebenso leicht ausgespäht werden können wie eine Postkarte. Für 65 Prozent besteht die große Gefahr, dass E-Mails mitgelesen werden. 62 Prozent befürchten mögliche Manipulationen.

Damit erfüllt die E-Mail zentrale Anforderungen der Menschen an privat-geschäftliche Kommunikation nicht. Aber sie steht für alltagsrelevante Convenience-Merkmale: zeit- und ortsunabhängige Kommunikation bei geringeren Kosten im Vergleich zum Brief. Deshalb ist sie zu einem zentralen Kommunikationsmittel geworden und steht nach dem direkten Telefonat an zweiter Stelle als meist-genutzte Form der Online-Kommunikation.

Vertrauen, Verlässlichkeit und persönliche Beratung sind Kernanforderungen für privat-geschäftliche Kommunikation

Grundsätzlich sind Vertraulichkeit, Verlässlichkeit und persönliche Beratung die zentralen Anforderungen an privat-geschäftliche Kommunikationskanäle. Wenn es um wichtige Informationen und Dokumente geht, ist für 55 Prozent ein zentrales Kriterium, dass Inhalte nicht mitgelesen werden können (Vertraulichkeit). Für etwa die Hälfte (49 Prozent) ist es zentral, sich darauf verlassen zu können, dass die Dokumente und Informationen ankommen. Daneben ist mehr als einem Drittel (38 Prozent) wichtig, bei diesen Angelegenheiten einen persönlichen Ansprechpartner zu haben.

Dass die Vertraulichkeit der Kommunikation grundgesetzlich geschützt ist, hat auch in der digitalen Welt große Bedeutung. 90 Prozent sehen es als erforderlich an, dass dies unverändert gilt. Jedoch halten 69 Prozent das Briefgeheimnis durch die Digitalisierung für bedroht.

Klaus Müller vom vzbv warnt: „Wenn wir es nicht schaffen, Vertraulichkeit auch auf die digitale Kommunikation zu übertragen, verschenken wir enormes Potential. Denn Verbraucherinnen und Verbraucher werden diesen neuen Kommunikationsformen ansonsten weiterhin skeptisch gegenüber stehen und sie nur eingeschränkt nutzen. Wenn die Digitalisierung ein Erfolg sein soll, dann müssen Politik und Wirtschaft die Zahlen der vorliegenden Studie ernst nehmen und für klare Regeln in der digitalen Kommunikation sorgen.“

Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) ist eine gemeinnützige und unabhängig tätige Einrichtung, gegründet 2011 von der Deutsche Post AG. Die Arbeit von DIVSI fußt im Wesentlichen auf „Fünf Thesen zu Vertrauen und Sicherheit im Internet“, die bei Institutsgründung zusammen mit dem DIVSI-Schirmherrn Bundespräsident a.D. Joachim Gauck entwickelt wurden. DIVSI gestaltet einen offenen und transparenten Dialog zu den Auswirkungen der Digitalisierung auf alle Lebensbereiche.

Pressekontakt:



Bockenheimer Landstraße 51-53 - 60325 Frankfurt

Tel.: 069/2400 84 45/46 - Fax: 069/2400 8415

Mail: info@dirk-metz-kommunikation.de