

Digitale Stadt

Ergebnisse einer repräsentativen
Bevölkerungsbefragung

7. März 2019
n9341/37360 De, Ma

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH
Büro Berlin
Schreiberhauer Straße 30
10317 Berlin
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

Inhaltsverzeichnis

| | |
|---|----|
| Vorbemerkung | 3 |
| 1. Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internets | 4 |
| 2. Online-Dienstleistungen der Verwaltung und Behörden | 5 |
| 2.1 Bedeutung von und Zufriedenheit mit Online-Kontaktmöglichkeiten | 5 |
| 2.2 Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen der Behörden | 8 |
| 2.3 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung der Verwaltung | 11 |
| 3. Meinungen zur Erweiterung der digitalen Angebote | 13 |
| 4. Einschätzungen zur Einhaltung des Datenschutzes | 15 |
| 5. Bewertung der Arbeit der Bundesregierung bei der Digitalisierung | 16 |

Vorbemerkung

Im Auftrag der Stiftung „Lebendige Stadt“ hat forsa Politik- und Sozialforschung GmbH eine repräsentative Befragung unter 1.003 Bundesbürgern ab 18 Jahren durchgeführt. Im Rahmen der Untersuchung wurden u.a. die Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internets, die Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen von Verwaltung und Behörden sowie Meinungen zu den digitalen Angeboten in der eigenen Stadt oder Gemeinde ermittelt.

Die Befragung erfolgte vom 25. Februar bis 5. März 2019 im Rahmen des bevölkerungsrepräsentativen Panels forsa.omninet. Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der Bevölkerung ab 18 Jahren in Deutschland übertragen werden.

1. Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internets

Der vorhergesehene flächendeckende Ausbau eines leistungsfähigen und schnellen Internet ist noch nicht überall in Deutschland erfolgt.

Insgesamt 63 Prozent der Bürger sind mit dem Ausbau und dem Zustand der Netze in ihrer Stadt oder Gemeinde zufrieden oder sehr zufrieden.

35 Prozent sind damit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Unterdurchschnittlich zufrieden mit dem Ausbau und Zustand des Internets sind die Jüngeren und die Bewohner kleinerer Gemeinden.

- Zufriedenheit mit dem Ausbau und dem Zustand des Internet

Mit dem Ausbau und dem Zustand der Netze
in ihrer Gemeinde sind

| | sehr zufrieden % | zufrieden % | weniger zufrieden % | unzufrieden *) % |
|-----------------------------|------------------------|----------------|---------------------------|---------------------|
| insgesamt | 11 | 52 | 22 | 13 |
| Ost | 14 | 50 | 22 | 12 |
| West | 11 | 53 | 22 | 14 |
| 18- bis 29-Jährige | 15 | 33 | 37 | 13 |
| 30- bis 44-Jährige | 9 | 51 | 23 | 17 |
| 45- bis 59-Jährige | 11 | 51 | 22 | 15 |
| 60 Jahre und älter | 12 | 61 | 17 | 10 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | |
| - unter 5.000 | 9 | 40 | 32 | 19 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 8 | 48 | 22 | 21 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 13 | 53 | 19 | 15 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 15 | 55 | 21 | 8 |
| - 500.000 und mehr | 11 | 62 | 23 | 3 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

2. Online-Dienstleistungen der Verwaltung und Behörden

2.1 Bedeutung von und Zufriedenheit mit Online-Kontaktmöglichkeiten

Einer großen Mehrheit von 79 Prozent der Bürgern ist es wichtig (44 %) oder sehr wichtig (35 %), dass ihre Stadt- bzw. Gemeindeverwaltung die Möglichkeit anbietet, als Bürger online mit der Verwaltung in Kontakt zu treten bzw. bestimmte Vorgänge im Internet abzuwickeln.

18 Prozent ist dies weniger wichtig, 3 Prozent unwichtig. Dies trifft auf Befragte, die in Gemeinden und Städten mit unter 100.000 Einwohnern leben, etwas häufiger als auf die Bewohner von Großstädten zu.

Dass die Verwaltung in ihrer Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit zum Online-Kontakt anbietet, ist überdurchschnittlich häufig Männern, den 30- bis 44-Jährigen, Bewohnern in den Metropolen sowie den Technikinteressierten sehr wichtig.

▪ Bedeutung der Online-Kontaktmöglichkeit mit der Verwaltung

Dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde die Möglichkeit anbietet, als Bürger im Internet in Kontakt mit der Verwaltung zu treten bzw. bestimmte Vorgänge im Internet abzuwickeln, ist

| | sehr wichtig % | wichtig % | weniger wichtig % | unwichtig *) % |
|--|----------------------|--------------|-------------------------|-------------------|
| insgesamt | 35 | 44 | 18 | 3 |
| Ost | 29 | 48 | 18 | 3 |
| West | 36 | 43 | 18 | 3 |
| Männer | 40 | 41 | 17 | 2 |
| Frauen | 30 | 46 | 20 | 3 |
| 18- bis 29-Jährige | 37 | 39 | 17 | 3 |
| 30- bis 44-Jährige | 41 | 42 | 13 | 3 |
| 45- bis 59-Jährige | 36 | 42 | 19 | 3 |
| 60 Jahre und älter | 29 | 48 | 22 | 1 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | |
| - unter 5.000 | 29 | 47 | 22 | 2 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 30 | 47 | 20 | 2 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 32 | 44 | 20 | 4 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 35 | 45 | 16 | 1 |
| - 500.000 und mehr | 47 | 37 | 13 | 2 |
| Interesse für technische Entwicklungen: | | | | |
| - (sehr) stark | 42 | 43 | 14 | 1 |
| - weniger stark bzw. gar nicht | 21 | 46 | 27 | 6 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Allerdings sind nur 45 Prozent der Befragten mit den von ihrer Stadt bzw. Gemeinde angebotenen Möglichkeiten, das Internet für Kontakte mit der Verwaltung zu nutzen, zufrieden.

Ähnlich viele (43 %) sind damit weniger zufrieden oder unzufrieden.

Mehrheitlich nicht zufrieden mit den Kontaktmöglichkeiten über das Internet sind die 30- bis 44-jährigen.

12 Prozent trauen sich in dieser Frage keine Einschätzung zu.

▪ **Zufriedenheit mit den Online-Kontaktmöglichkeiten mit der Verwaltung**

Alles in allem sind mit den von ihrer Stadt bzw. Gemeinde angebotenen Möglichkeiten, das Internet für die Kontakte mit der Verwaltung zu nutzen

| | sehr zufrieden % | zufrieden % | weniger zufrieden % | unzufrieden % | weiß nicht % |
|-----------------------------|------------------------|----------------|---------------------------|------------------|--------------------|
| insgesamt | 3 | 42 | 36 | 7 | 12 |
| Ost | 1 | 36 | 38 | 9 | 16 |
| West | 4 | 43 | 36 | 6 | 11 |
| 18- bis 29-Jährige | 8 | 25 | 39 | 8 | 20 |
| 30- bis 44-Jährige | 1 | 34 | 46 | 8 | 11 |
| 45- bis 59-Jährige | 3 | 43 | 36 | 7 | 11 |
| 60 Jahre und älter | 3 | 53 | 28 | 5 | 11 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | | |
| - unter 5.000 | 4 | 37 | 36 | 11 | 12 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 2 | 42 | 37 | 6 | 11 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 2 | 42 | 36 | 6 | 14 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 6 | 45 | 33 | 5 | 11 |
| - 500.000 und mehr | 2 | 43 | 39 | 7 | 9 |

2.2 Inanspruchnahme von Online-Dienstleistungen der Behörden

Die Hälfte der Befragten hat schon ein- oder mehrmals von den Online-Dienstleistungen von Behörden Gebrauch gemacht.

Die andere Hälfte (50 %) hat solche Online-Dienstleistungen noch nie in Anspruch genommen.

In dieser Frage zeigt sich ein deutliches Stadt-Land-Gefälle: Während von den Bewohnern in den großen Metropolen 73 Prozent schon ein- oder mehrmals Verwaltungsangelegenheiten online erledigt haben, geben dies von den Bewohnern in kleinen Gemeinden nur 30 Prozent an.

- Inanspruchnahme von Dienstleistungen mit Behörden über das Internet

Es haben schon von den Online-Dienstleistungen von Behörden Gebrauch gemacht

| | ja, einmal % | ja, mehrmals % | nein, noch nie % |
|-----------------------------|--------------------|----------------------|------------------------|
| insgesamt | 25 | 25 | 50 |
| Ost | 22 | 23 | 55 |
| West | 25 | 25 | 50 |
| Männer | 28 | 28 | 44 |
| Frauen | 22 | 22 | 56 |
| 18- bis 29-Jährige | 24 | 18 | 58 |
| 30- bis 44-Jährige | 26 | 25 | 49 |
| 45- bis 59-Jährige | 26 | 25 | 49 |
| 60 Jahre und älter | 23 | 26 | 51 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| - unter 5.000 | 15 | 15 | 70 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 22 | 20 | 58 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 27 | 18 | 55 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 28 | 25 | 47 |
| - 500.000 und mehr | 28 | 45 | 27 |

Diejenigen, die bereits online Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in Anspruch genommen haben, nennen in diesem Zusammenhang vor allem Angelegenheiten rund um das Auto, z.B. die An- oder Ummeldung ihres PKW oder die Reservierung von Kfz-Kennzeichen (26 %), die Vereinbarung von Terminen (24 %) oder die Beantragung von Ausweisdokumenten (13 %).

9 Prozent haben das Internet genutzt, um ein Führungszeugnis zu beantragen, 6 Prozent haben online standesamtliche Angelegenheiten abgewickelt bzw. Urkunden – z.B. ihre Geburtsurkunde – beantragt.

Weitere Dienstleistungen, die bei Behörden online in Anspruch genommen wurden, sind u.a. die An- bzw. Ummeldung des Wohnsitzes (5 %), die Beantragung von Bescheinigungen in Steuerangelegenheiten (4 %) oder die Sperrmüllanmeldung bzw. Müllentsorgung (3 %).

▪ Welche Online-Dienstleistungen wurden in Anspruch genommen? *)

| | % **) |
|--|-------|
| - An-/Ummeldung PKW, Reservierung von Kraftfahrzeugkennzeichen | 26 |
| - Terminvereinbarung allgemein | 24 |
| - Beantragung von Ausweisdokumenten wie Reisepass oder Personalausweis | 13 |
| - Beantragung Führungszeugnis | 9 |
| - standesamtliche Angelegenheiten und Urkunden | 6 |
| - Kontaktaufnahme mit verschiedenen Ämtern und Behörden | 6 |
| - An-/Ummeldung des Wohnsitzes | 5 |
| - Bescheinigungen in Steuerangelegenheiten | 4 |
| - Sperrmüllanmeldung, Müllentsorgung | 3 |
| - Rentenberatung, Rentenanspruch | 2 |
| - Gewerbebeantragung, -ummeldung und -abmeldung | 2 |

*) Basis: Befragte, die bereits Online-Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen haben

**) offene Abfrage; dargestellt sind Nennungen ab 2 Prozent

Diejenigen Befragten, die noch nie Online-Dienstleistungen von Behörden in Anspruch genommen haben, wurden nach den Gründen dafür gefragt.

Mit Abstand am häufigsten (45 %) geben die Befragten als Grund an, dass es für sie keinen Bedarf oder Anlass gab, Online-Dienstleistungen der Behörden in Anspruch zu nehmen.

21 Prozent begründen dies damit, dass es für die gewünschte Dienstleistung kein entsprechendes Angebot gibt, diese online zu erledigen, während 13 Prozent die Möglichkeit bisher nicht genutzt haben, weil sie einen persönlichen Kontakt und einen direkten Ansprechpartner bei einer Behörde bevorzugen.

Andere genannte Gründe spielen dagegen eine eher untergeordnete Rolle.

▪ Warum wurden die Online-Dienstleistungen der Behörden noch nie genutzt? *)

| | % **) |
|--|-------|
| - kein Bedarf, gab keinen Anlass dazu | 45 |
| - Online-Angebot ist nicht vorhanden | 21 |
| - Bevorzugung von persönlichem Kontakt und direkten Ansprechpartnern | 13 |
| - wussten nicht, dass es angeboten wird | 3 |
| - Behörde ist schnell/fußläufig erreichbar | 3 |
| - zu kompliziert | 2 |
| - Angst vor Datenmissbrauch | 1 |
| - weiß nicht | 15 |

*) Basis: Befragte, die noch nie Online-Dienstleistungen der Behörden in Anspruch genommen haben

**) offene Abfrage; Mehrfachnennungen möglich

2.3 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung der Verwaltung

Nur etwas mehr als die Hälfte (53 %) der Befragten glaubt, dass es für die Bürger eher Vorteile mit sich bringt, wenn die Verwaltung zunehmend Dienstleistungen für die Bürger im Internet anbietet und abwickelt.

Knapp die Hälfte sieht hingegen sowohl Vor- als auch Nachteile (46 %) oder auch überwiegend Nachteile (7 %).

Deutliche Unterschiede zeigen sich in dieser Frage zwischen den einzelnen Bevölkerungsgruppen. Während Männer, Jüngere, Bewohner in den großen Metropolen sowie die eher Technikinteressierten in der zunehmenden Digitalisierung von Verwaltungsdienstleistungen überdurchschnittlich häufig Vorteile sehen, fällt das Urteil bei den Frauen, den Älteren und denjenigen, die eher wenig an Technik interessiert sind, deutlich verhaltener aus.

▪ Vor- oder Nachteile von mehr Online-Dienstleistungen der Verwaltung

Wenn die Verwaltung zunehmend Dienstleistungen für die Bürger im Internet anbietet und abwickelt, bringt das für die Bürger eher ...

| | Vorteile | Nachteile | Vor- und Nachteile *) halten sich die Waage |
|--|----------|-----------|--|
| | % | % | % |
| insgesamt | 53 | 7 | 39 |
| Ost | 45 | 6 | 46 |
| West | 54 | 7 | 37 |
| Männer | 63 | 7 | 29 |
| Frauen | 44 | 7 | 47 |
| 18- bis 29-Jährige | 66 | 3 | 27 |
| 30- bis 44-Jährige | 58 | 8 | 34 |
| 45- bis 59-Jährige | 53 | 7 | 38 |
| 60 Jahre und älter | 45 | 7 | 47 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| - unter 5.000 | 46 | 6 | 47 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 53 | 8 | 38 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 51 | 7 | 40 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 46 | 5 | 45 |
| - 500.000 und mehr | 64 | 7 | 27 |
| Interesse für technische Entwicklungen: | | | |
| - (sehr) stark | 62 | 4 | 33 |
| - weniger stark bzw. gar nicht | 36 | 12 | 49 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

3. Meinungen zur Erweiterung der digitalen Angebote

In manchen Städten und Gemeinden gibt es an öffentlichen Plätzen oder in öffentlichen Einrichtungen wie Schulen, Rathäusern oder Sporthallen kostenfreies WLAN.

Zwei Drittel der Befragten (66 %) ist es wichtig, dass an möglichst vielen öffentlichen Plätzen und Einrichtungen kostenfreies WLAN gibt.

34 Prozent finden das weniger wichtig oder unwichtig.

- **Kostenloses WLAN an öffentlichen Plätzen und Einrichtungen**

Dass an möglichst vielen öffentlichen Plätzen und Einrichtungen WLAN kostenfrei vorhanden ist, ist

| | sehr wichtig % | wichtig % | weniger wichtig % | unwichtig *) % |
|-----------------------------|----------------------|--------------|-------------------------|-------------------|
| insgesamt | 23 | 43 | 27 | 7 |
| Ost | 22 | 45 | 27 | 4 |
| West | 23 | 43 | 26 | 7 |
| 18- bis 29-Jährige | 28 | 43 | 14 | 12 |
| 30- bis 44-Jährige | 25 | 39 | 30 | 6 |
| 45- bis 59-Jährige | 20 | 44 | 28 | 8 |
| 60 Jahre und älter | 22 | 45 | 28 | 5 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | |
| - unter 5.000 | 23 | 40 | 30 | 7 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 25 | 41 | 27 | 7 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 20 | 49 | 26 | 4 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 22 | 41 | 27 | 8 |
| - 500.000 und mehr | 26 | 39 | 25 | 10 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

Nur wenige Bürger (13 %) wären grundsätzlich bereit, für mehr digitale Angebote in ihrer Stadt bzw. Gemeinde auch mehr zu bezahlen, z.B. durch höhere Abgaben oder Gebühren.

Die große Mehrheit (81 %) wäre dazu hingegen nicht bereit.

▪ Zahlungsbereitschaft für mehr digitale Angebote

Es wären grundsätzlich dazu bereit, für mehr digitale Angebote in ihrer Stadt bzw. Gemeinde zu bezahlen

| | ja % | nein *) % |
|-----------------------------|---------|--------------|
| insgesamt | 13 | 81 |
| Ost | 11 | 80 |
| West | 13 | 81 |
| Männer | 14 | 82 |
| Frauen | 12 | 79 |
| 18- bis 29-Jährige | 19 | 68 |
| 30- bis 44-Jährige | 11 | 83 |
| 45- bis 59-Jährige | 12 | 85 |
| 60 Jahre und älter | 13 | 80 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | |
| - unter 5.000 | 21 | 69 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 13 | 82 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 12 | 81 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 12 | 84 |
| - 500.000 und mehr | 11 | 83 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

4. Einschätzungen zur Einhaltung des Datenschutzes

Nur knapp die Hälfte (49 %) glaubt, dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde mit den ihr zur Verfügung stehenden Daten über ihre Bürger sorgsam und vertrauensvoll umgeht.

41 Prozent haben hingegen Sorgen, dass mit den Daten der Bürger nicht sorgsam umgegangen wird.

10 Prozent trauen sich in dieser Frage keine Einschätzung zu.

- Einschätzungen zur Einhaltung des Datenschutzes

Es glauben, dass die Verwaltung ihrer Stadt bzw. Gemeinde mit den ihr zur Verfügung stehenden Daten über ihre Bürger sorgsam und vertrauensvoll umgeht

| | ja | nein, haben Sorgen, dass mit den Daten der Bürger nicht sorgsam umgegangen wird | weiß nicht |
|-----------------------------|----|---|------------|
| | % | % | % |
| insgesamt | 49 | 41 | 10 |
| Ost | 46 | 42 | 12 |
| West | 49 | 41 | 10 |
| Männer | 45 | 46 | 9 |
| Frauen | 52 | 37 | 11 |
| 18- bis 29-Jährige | 65 | 34 | 1 |
| 30- bis 44-Jährige | 55 | 38 | 7 |
| 45- bis 59-Jährige | 44 | 43 | 13 |
| 60 Jahre und älter | 43 | 44 | 13 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| - unter 5.000 | 53 | 32 | 15 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 53 | 39 | 8 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 51 | 41 | 8 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 47 | 40 | 13 |
| - 500.000 und mehr | 40 | 49 | 11 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

5. Bewertung der Arbeit der Bundesregierung bei der Digitalisierung

Danach gefragt, wie sie insgesamt die Arbeit der Bundesregierung bewerten, wenn es darum geht, die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben und dazu beizutragen, dass Deutschland mit dem technologischen Wandel Schritt hält, sind nur 14 Prozent der Befragten der Meinung, dass die Bundesregierung diesbezüglich eine sehr gute oder gute Arbeit macht.

79 Prozent bewerten die Arbeit der Bundesregierung in diesem Bereich als weniger gut (49 %) oder schlecht (30 %).

Männer, jüngere Befragte sowie die Bewohner in den großen Metropolen bewerten die Arbeit der Bundesregierung beim Thema Digitalisierung überdurchschnittlich häufig als schlecht.

▪ Bewertung der Arbeit der Bundesregierung bei der Digitalisierung

Wenn es darum geht, die Digitalisierung in Deutschland voranzutreiben und dazu beizutragen, dass Deutschland mit dem technologischen Wandel Schritt hält, macht die Bundesregierung eine

| | sehr gute bzw. gute Arbeit % | weniger gute Arbeit % | schlechte *) Arbeit % |
|-----------------------------|------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|
| insgesamt | 14 | 49 | 30 |
| Ost | 16 | 52 | 25 |
| West | 15 | 49 | 31 |
| Männer | 11 | 43 | 44 |
| Frauen | 18 | 54 | 17 |
| 18- bis 29-Jährige | 21 | 29 | 42 |
| 30- bis 44-Jährige | 17 | 46 | 30 |
| 45- bis 59-Jährige | 11 | 55 | 29 |
| 60 Jahre und älter | 15 | 55 | 25 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| - unter 5.000 | 17 | 56 | 21 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 18 | 48 | 28 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 16 | 49 | 29 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 16 | 48 | 27 |
| - 500.000 und mehr | 9 | 48 | 40 |

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“