

**Meinungen und Einstellungen
zur digitalen Verwaltung**

Ergebnisbericht

3. März 2020
f20.0076/38643 Hr, Ma

forsa Politik- und Sozialforschung GmbH
Büro Berlin
Schreiberhauer Straße 30
10317 Berlin
Deutschland

Vorbemerkung

Im Auftrag des Presse- und Informationsamts der Bundesregierung (BPA) hat forsa Politik- und Sozialforschung eine repräsentative Bevölkerungsbefragung zum Thema „Digitale Verwaltung“ durchgeführt.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 1.503 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Personen ab 14 Jahren in Deutschland befragt.

Die Erhebung wurde vom 17. bis 21. Februar 2020 im Rahmen der bevölkerungsrepräsentativen Mehrthemenbefragung forsa.omniTel® durchgeführt.

Die ermittelten Ergebnisse können mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 3 Prozentpunkte) auf die Grundgesamtheit übertragen werden.

Die Untersuchungsergebnisse werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Wenn man Behördenangelegenheiten zukünftig anstatt eines Termins vor Ort auch online regeln könnten, würden drei Viertel der Befragten dieses Angebot in Anspruch nehmen, davon 39 Prozent generell für alle Behördenangelegenheiten und 36 Prozent nur für bestimmte Behördenangelegenheiten.

Ein Viertel (25 %) gibt an, dieses Angebot gar nicht nutzen zu wollen.

Insbesondere die über 60-Jährigen und Befragte mit formal geringerem Bildungsabschluss würden deutlich häufiger als Befragte mit formal höherer Bildung ein solches Angebot nicht nutzen wollen.

▪ Nutzung von Online-Angeboten zur Regelung von Behördenangelegenheiten

Wenn man Behördenangelegenheiten zukünftig anstatt eines Termins vor Ort auch online regeln könnte, würden ein solches Angebot nutzen

	ja, generell für alle Behörden- angelegenheiten %	ja, aber nur für be- stimmte Behörden- angelegenheiten %	nein, *) gar nicht %
insgesamt	39	36	25
Ost	33	36	31
West	40	36	24
Männer	41	36	22
Frauen	36	36	28
14- bis 29-Jährige	44	41	14
30- bis 44-Jährige	48	37	15
45- bis 59-Jährige	41	37	22
60 Jahre und älter	27	32	40
Hauptschule	18	28	52
mittlerer Abschluss	31	36	32
Abitur, Studium	47	39	14

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

Diejenigen Befragten, die angegeben haben, dass sie nur bestimmte Behördenangelegenheiten online regeln wollen würden, andere aber nicht, wurden anschließend offen und ohne jede Vorgaben danach gefragt, welche Behördenangelegenheiten sie eher nicht im Internet erledigen würden.

Vergleichsweise am häufigsten (24 %) werden in diesem Zusammenhang die Beantragung von Ausweisdokumenten wie Reisepass oder Personalausweis als Angelegenheit genannt. Es folgen finanzielle und Steuer-Angelegenheiten (16 %) bzw. persönliche oder private Angelegenheiten allgemein (11 %).

Vereinzelt werden darüber hinaus Behördenangelegenheiten, die persönliche Beratung erfordern (7 %), rechtliche Angelegenheiten (6 %), An- und Ummeldungen allgemein (5 %), die die An- oder Ummeldung des PKWs oder die Beantragung der Fahrerlaubnis (3 %), die An- oder Ummeldung des Wohnsitzes (2 %) und standesamtliche Angelegenheiten (4 %) genannt.

Einige würden Angelegenheiten, die mit dem Arbeitsamt zu tun haben (3 %), Behördenangelegenheiten, die Kinder betreffen (3 %), medizinische Angelegenheiten (2 %), Angelegenheiten mit dem Bauamt (2 %) bzw. die Rentenberatung oder den Rentenantrag (2 %) eher nicht im Internet erledigen wollen.

Ein Viertel (25 %) kann spontan nicht genau benennen, welche Behördenangelegenheiten sie eher nicht online erledigen wollen.

▪ Welche Behördenangelegenheiten würde man nicht online erledigen wollen? *)

Folgende Behördenangelegenheiten würde man nicht online erledigen:	ins- gesamt %)	**) Ost %)	West %)	Män- ner %)	Frau- en %)	14-29- Jährige %)	30-44- Jährige %)	45-59- Jährige %)	60 Jahre und älter %)
- Beantragung von Ausweisdokumenten	24	21	25	24	24	25	28	29	16
- finanzielle Angelegenheiten, Steuer- angelegenheiten	16	13	16	15	16	9	9	20	22
- persönliche/private Angelegenheiten	11	14	10	9	13	12	11	12	9
- Behördenangelegenheiten, die (pers.) Beratung erfordern	7	9	7	5	10	4	12	6	8
- rechtliche Angelegenheiten	6	4	6	9	3	10	2	7	5
- An- und Ummeldungen (allg.)	5	2	6	5	5	10	2	5	4
- An- und Ummeldung von PKW, Beantragung der Fahrerlaubnis	3	5	3	3	3	4	0	7	2
- An- und Ummeldung des Wohnsitzes	2	2	2	2	2	1	4	2	2
- standesamtliche Angelegenheiten	4	8	3	4	3	2	5	3	4
- Arbeitsamt, Bundesagentur für Arbeit (Jobcenter)	3	2	3	2	4	3	4	4	1
- Behördenangelegenheiten, die Kinder betreffen	3	0	3	2	3	0	5	4	2
- medizinische Angelegenheiten (Gesundheitsamt/Krankenkassen)	2	5	1	2	2	1	0	3	3
- Bauamt	2	1	2	3	1	0	1	2	3
- Rentenberatung, Rentenantrag	2	3	2	1	2	0	2	2	3
- weiß nicht/keine Angabe	25	27	24	25	24	29	22	16	30

*) Basis: Befragte, die nur bestimmte Behördenangelegenheiten online regeln wollen würden

***) offene Abfrage, Mehrfachnennungen möglich

Wenn zukünftig mehr Behördenangelegenheiten online geregelt werden könnten, macht sich jeweils etwa die Hälfte der Befragten große oder sogar sehr große Sorgen darüber, dass ihre Daten nicht vor Hackerangriffen sicher sind (57 %) bzw. dass sie keine Kontrolle mehr darüber haben, welche Behörden ihre Daten nutzen können (50 %).

Jeweils etwa ein Drittel macht sich in diesem Fall (sehr) große Sorgen darüber, dass technische Störungen die Regelungen ihrer Angelegenheiten verzögern (34 %) bzw. dass sie keine ausreichende Hilfe zur Bedienung des Systems erhalten (32 %).

▪ **Sorgen und Ängste bei Erledigung von Behördenangelegenheiten online – Übersicht**

Es machen sich darüber...	sehr große Sorgen %	große Sorgen %	weniger Sorgen %	gar keine *) Sorgen %
...dass ihre Daten nicht sicher vor Hackerangriffen sind.	22	35	26	15
...dass sie keine Kontrolle mehr darüber haben, welche Behörden ihre Daten nutzen können.	16	34	30	19
...dass technische Störungen die Regelungen ihrer Angelegenheiten verzögern.	8	26	41	23
...dass sie keine ausreichende Hilfe zur Bedienung des Systems erhalten.	8	24	36	30

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

Befragte mit formal geringerem Bildungsabschluss machen sich über alle abgefragten Dinge häufiger Sorgen als Befragte mit formal höherer Bildung.

Unter den Parteianhängern machen sich insbesondere die Anhänger der AfD (sehr) große Sorgen darüber, dass ihre Daten nicht sicher vor Hackerangriffen sind, dass sie keine Kontrolle mehr darüber haben, welche Behörden ihre Daten nutzen können und dass sie keine ausreichende Hilfe zur Bedienung des Systems erhalten.

▪ Sorgen und Ängste bei Erledigung von Behördenangelegenheiten online

Es machen sich (sehr) große Sorgen darüber, dass...

	ihre Daten nicht sicher vor Hacker- angriffen sind. %	sie keine Kontrolle mehr darüber haben, welche Behörden ihre Daten nutzen können. %	technische Stör- ungen die Regelun- gen die Angelegen- heiten verzögern. %	sie keine aus- reichende Hilfe zur Bedienung des Systems erhalten. %
insgesamt	57	50	34	32
Ost	54	54	38	38
West	58	49	33	31
Männer	55	49	31	30
Frauen	59	51	37	35
14- bis 29-Jährige	57	49	33	23
30- bis 44-Jährige	54	45	26	30
45- bis 59-Jährige	62	56	37	34
60 Jahre und älter	55	50	38	37
Hauptschule	63	55	41	40
mittlerer Abschluss	60	56	42	41
Abitur, Studium	54	45	29	25
Anhänger der: CDU/CSU	55	45	32	28
SPD	57	42	34	30
FDP	47	40	25	28
Linke	57	60	30	39
Grünen	54	49	29	25
AfD	64	66	36	44

Wenn zukünftig mehr Behördenangelegenheiten online geregelt werden könnten, könnten sich die Behörden auch einfacher austauschen. Das bedeutet, dass man jede Information über sich, nur einmal eingeben müsste und jede Behörde dann auf die jeweils benötigten Daten zugreifen kann.

Wenn dies einmal so umgesetzt ist, wäre den Befragten am häufigsten (63 %) sehr wichtig, dass sie die Freigabe ihrer Daten jederzeit widerrufen können.

Für etwa die Hälfte der Befragten wäre es in diesem Fall sehr wichtig, dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat (55 %), dass sie bei jeder Nutzung ihrer Daten gefragt werden, ob diese weitergegeben werden dürfen (54 %), bzw. dass die Behörden sie aktiv informieren, wenn sie aufgrund der Daten erkennen, dass sie Anspruch auf bestimmte Leistungen haben (49 %).

Deutlich weniger Befragten (30 %) ist es dabei sehr wichtig, dass die Behörden alles untereinander regeln und sie so wenige Formulare wie möglich ausfüllen müssen.

▪ **Bedeutung verschiedener Aspekte bei der Erledigung von Behördenangelegenheiten online
- Übersicht**

Wenn zukünftig mehr Behördenangelegenheiten online geregelt werden, wäre ihnen...	sehr wichtig %	wichtig %	weniger wichtig %	gar nicht *) wichtig %
...dass sie die Freigabe ihrer Daten jederzeit widerrufen können.	63	28	5	3
...dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat.	55	31	8	5
...dass sie bei jeder Nutzung ihrer Daten gefragt werden, ob diese weitergegeben werden dürfen.	54	29	9	6
...dass die Behörden sie aktiv informieren, wenn sie aufgrund der Daten erkennen, dass sie Anspruch auf bestimmte Leistungen haben.	49	37	9	3
...dass die Behörden alles untereinander regeln und sie so wenige Formulare wie möglich ausfüllen müssen.	30	42	18	8

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

Während es Befragten aus Westdeutschland häufiger als Befragten aus Ostdeutschland sehr wichtig ist, dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat, ist es Befragten aus Ostdeutschland häufiger als Befragten aus dem Westen Deutschlands sehr wichtig, dass die Behörden alles untereinander regeln und sie so wenig Formulare wie möglich ausfüllen müssen.

Frauen sind tendenziell fast alle Aspekte etwas häufiger sehr wichtig als Männern.

▪ Bedeutung verschiedener Aspekte bei der Erledigung von Behördenangelegenheiten online (I)

Folgende Dinge wären <u>sehr wichtig:</u>	insgesamt %	Ost %	West %	Männer %	Frauen %	14-29- Jährige %	30-44- Jährige %	45-59- Jährige %	60 Jahre und älter %
...dass sie die Freigabe ihrer Daten jederzeit widerrufen können.	63	61	63	61	66	59	61	70	61
...dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat.	55	48	56	51	58	54	55	60	50
...dass sie bei jeder Nutzung ihrer Daten gefragt werden, ob diese weitergegeben werden dürfen.	54	52	55	52	56	56	51	60	50
...dass die Behörden sie aktiv informieren, wenn sie aufgrund der Daten erkennen, dass sie Anspruch auf bestimmte Leistungen haben.	49	48	49	47	51	45	52	57	42
...dass die Behörden alles untereinander regeln und sie so wenige Formulare wie möglich ausfüllen müssen.	30	38	29	31	29	30	33	28	29

Befragten mit formal geringerem Bildungsabschluss ist es seltener sehr wichtig als Befragten mit formal höherem Bildungsgrad, dass sie die Freigabe ihrer Daten jederzeit widerrufen können bzw. dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat.

▪ Bedeutung verschiedener Aspekte bei der Erledigung von Behördenangelegenheiten online (II)

Folgende Dinge wären <u>sehr wichtig:</u>	insge- samt %	Haupt- schule %	mittl. Abschluss %	Abitur/ Studium %
...dass sie die Freigabe ihrer Daten jederzeit widerrufen können.	63	53	65	64
...dass sie jederzeit sehen können, welche Behörde welche Daten von ihnen hat.	55	41	54	57
...dass sie bei jeder Nutzung ihrer Daten gefragt werden, ob diese weitergegeben werden dürfen.	54	48	57	53
...dass die Behörden sie aktiv informieren, wenn sie aufgrund der Daten erkennen, dass sie Anspruch auf bestimmte Leistungen haben.	49	43	49	50
...dass die Behörden alles untereinander regeln und sie so wenige Formulare wie möglich ausfüllen müssen.	30	30	28	31

Von den Möglichkeiten der „digitalen Verwaltung“ hat bislang nur eine Minderheit der Bundesbürger Gebrauch gemacht: 33 Prozent haben online schon einmal einen Termin für einen Behördengang vereinbart, 30 Prozent ihre Steuererklärung online abgegeben.

Andere Dinge des Alltags werden dagegen deutlich häufiger online erledigt.

So haben 79 Prozent bereits Dinge bestellt, die ihnen dann nach Hause geliefert wurden. 65 Prozent haben schon einmal online Bankgeschäfte erledigt.

Jeweils 60 Prozent haben online schon einmal einen Account in einem sozialen Netzwerk angelegt bzw. ein Hotel gebucht. Etwas weniger Befragte haben online auch schon einmal Tickets für Flug- oder Zugreisen gebucht (58 %).

Unterschiede in der Nutzung der verschiedenen Online-Angebote zeigen sich vor allem nach dem Alter und formalen Bildungsgrad der Befragten: So haben Befragte mit formal höherem Bildungsabschluss alle Online-Angebote teils deutlich häufiger genutzt als Befragte mit formal geringerem Bildungsabschluss, und die Altersgruppe der 30- bis 44-jährigen hat die meisten Online-Angebote teils deutlich häufiger in Anspruch genommen als die anderen Altersgruppen.

▪ Welche Dinge hat man schon einmal online erledigt?

Es haben schon einmal online

	Dinge bestellt, die ihnen dann nach Hause ge- liefert wurden. %	Bank- ge- schäfte erledigt. %	einen Ac- count in einem sozialen Netz- werk angelegt. %	ein Hotel ge- bucht. %	Tickets für Flug- oder Zugreisen gebucht. %	einen Ter- min für einen Behördengang vereinbart. %	ihre *) Steuer- erklärung abgegeben. %
insgesamt	79	65	60	60	58	33	30
Ost	75	62	52	52	44	22	27
West	80	66	62	62	61	35	31
Männer	83	68	65	63	61	33	32
Frauen	75	63	55	57	56	33	28
14- bis 29-Jährige	85	63	94	48	56	29	17
30- bis 44-Jährige	91	86	85	76	72	48	38
45- bis 59-Jährige	85	73	58	65	63	32	39
60 Jahre und älter	63	47	25	52	46	26	26
Hauptschule	56	41	37	27	28	16	13
mittlerer Abschluss	71	56	55	48	43	25	22
Abitur, Studium	89	76	69	74	73	41	38

*) Summe größer 100 Prozent, da Mehrfachnennungen möglich