

## **Moderner Staat und lebendige Demokratie**

Ergebnisse einer Repräsentativuntersuchung im Auftrag des  
Presse- und Informationsamtes der Bundesregierung

Kommentierung der Ergebnisse

Deidesheim, November 2016  
7-6305/R/CG/sv

Georg-von-Bach- Straße 2  
D-67146 Deidesheim  
Telefon 06326 701169  
Telefax 06326 701173  
Internet [www.polis-forschung.de](http://www.polis-forschung.de)  
Email [kontakt@polis-forschung.de](mailto:kontakt@polis-forschung.de)

Geschäftsführer:  
Dr. Walter Ruhland  
Amtsgericht München  
HR B 93212

Inhalt	Seite
<b>Methodische Rahmendaten</b>	4
<b>A Zusammenfassung der Ergebnisse</b>	5
<b>B Die Ergebnisse im Einzelnen</b>	9
<b>1 Handlungsbedarf für Ämter und Behörden in den kommenden Jahren</b>	9
<b>2 Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung</b>	11
2.1 Zufriedenheit mit unterschiedlichen Bereichen	11
2.2 Beurteilung der Servicequalität	16
<b>3 Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung</b>	18
3.1 Bekanntheit	18
3.2 Nutzungspotenziale	21
3.3 Einstellung zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung	26
<b>4 Eine moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung</b>	29
4.1 Relevanz der Zielsetzungen	29
4.2 Realisierungschancen der Ziele	30
4.3 Beurteilung von Digitalisierungsvorhaben	32
4.4 Die Digitale Agenda der Bundesregierung	35

<b>Inhalt</b>	<b>Seite</b>	
<b>5</b>	<b>Auswirkungen der Digitalisierung</b>	37
5.1	Auswirkungen auf den Alltag	37
5.2	Kommunikation und politische Teilhabe	40
5.3	Potenziale politischer Beteiligungsformen	43
5.4	Folgen der Digitalisierung für die Politik	48
5.5	Auswirkungen auf die Demokratie	54
<b>6</b>	<b>Datenschutz im modernen Staat</b>	56
6.1	Vertrauen in Staat und Unternehmen	56
6.2	Persönlicher Umgang mit Daten	58

## **Methodische Rahmendaten**

**Methode:** Telefonische Repräsentativbefragung (CATI)

**Grundgesamtheit:** Wohnbevölkerung ab 18 Jahren in Privathaushalten

**Befragungszeitraum:** 6. – 25.10.2016

**Stichprobenziehung:** ADM-Telefonstichprobe mit Zufallsauswahl der Telefonnummer, Auswahl der Befragungsperson über die „Last-Birthday“-Methode

**Realisierte Stichprobe:** 1.202 Interviews

## **A**

### **Zusammenfassung der Ergebnisse**

#### **1**

Aus der Sicht der Bürgerinnen und Bürger ist der Handlungsbedarf für Ämter und Behörden groß, wenn es gilt, auf Herausforderungen zu reagieren: Anpassung an die alternde Gesellschaft, mehr Transparenz, Weiterentwicklung von Partizipationsmöglichkeiten, Stärkung der IT-Sicherheit, Reduzierung der Kosten. Am Ende der Rangreihe: Ausbau des digitalen Angebotes der Verwaltung.

#### **2**

Uneinheitliche Wahrnehmung der Angebote und Leistungen der Verwaltung: Große Zufriedenheit mit der Beratung, den Öffnungszeiten und der Erreichbarkeit der Ämter und Behörden. Massive Kritik an der Höhe der Gebühren und den unverständlichen Formularen. Fast alle trauen sich hier ein Urteil zu. Wenn das Internet ins Spiel kommt – Dienstleistungsangebote, Kommunikationsmöglichkeiten – enthält sich aber rund ein Drittel der Stimme mangels Erfahrung.

##### **2.1**

Fast die Hälfte der Befragten hat den Eindruck, an der Servicequalität der öffentlichen Verwaltung habe sich in den letzten Jahren nicht viel verändert.

#### **3**

Den größten Bekanntheitsgrad digitaler Angebote der öffentlichen Verwaltung haben ELSTER und der elektronische Personalausweis. Die „115“ ist im Osten sehr viel bekannter als im Westen.

Am häufigsten genutzt: Suche nach Kontaktdaten auf einer Website, Herunterladen von Formularen oder ELSTER.

Größtes Nutzungspotenzial: Die „115“ und die Online-Beantragung von behördlichen Terminen.

### 3.1

Die Mehrheit der Bundesbürger begrüßt es, wenn sich Ämter und Behörden moderner aufstellen wollen, und ebenso viele stehen der Nutzung digitaler Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung aufgeschlossen gegenüber. Wer das kritisch sieht, hat vor allem Sicherheitsbedenken.

## 4

Die wichtigsten Ziele der modernen Verwaltung: Mehr Barrierefreiheit, weniger Bürokratie, mehr Effizienz und eine Senkung der Kosten. Bei keinem anderen Ziel ist die Bevölkerung annähernd so optimistisch wie bei der Barrierefreiheit, nur ihr werden gute Realisierungschancen eingeräumt. Insbesondere an weniger Bürokratie und Kosteneinsparungen glauben nur Minderheiten.

### 4.1

Die von der Bundesregierung im Rahmen der Digitalisierung von Politik und Verwaltung vorgeschlagenen Maßnahmen werden von der Bevölkerung durchweg als sinnvoll erachtet: Insbesondere eine Herabsetzung von Gebühren bei Online-Dienstleistungen wird begrüßt. Dies gilt auch für die Absicht, die wichtigsten Dienstleistungen der Verwaltung bundesweit einheitlich über das Internet anzubieten.

### 4.2

Die Bekanntheit der „Digitalen Agenda“ verharrt auf niedrigem Niveau. Ihre Zielsetzungen werden weiterhin ganz überwiegend positiv gesehen.

## 5

Wenn es um Auswirkungen der Digitalisierung geht, haben bei den Bundesbürgern Sicherheitsaspekte höchste Priorität. Wirksamer Schutz vor einer missbräuchlichen Nutzung ihrer digitalen Daten und leicht bedienbare Sicherheitstechniken sind dafür die richtigen Maßnahmen.

### 5.1

Vor diesem Hintergrund würde es die Bevölkerung begrüßen, wenn es mehr Möglichkeiten gäbe, sich über das Internet direkt bei der Bundesregierung über politische Inhalte informieren zu können. Außerdem wäre es attraktiv, wenn die Bevölkerung stärker als bisher am politischen Gestaltungsprozess beteiligt werden würde, z.B. durch interaktive Websites oder Internetplattformen.

### 5.2

Die Bandbreite politischer Beteiligungsformen ist groß, und sie wird unterschiedlich häufig genutzt. An der Spitze: Teilnahme an einer Unterschriftenaktion, am Ende: sich über Twitter oder einen politischen Blog politisch engagieren.

Sieht man von der Unterschriftenaktion ab, sind für große Teile der Bevölkerung auch zukünftig internetbasierte Beteiligungsformen wie insbesondere Twitter und politische Blogs nicht vorstellbar.

### 5.3

Positive Folgen der Digitalisierung: Das Internet macht vielfältige Informationsangebote, die auch dazu führen, dass sich Menschen zu Wort melden, die sich sonst nicht an der Politik beteiligen.

Negativ: Das Internet bietet extremen politischen Positionen eine Plattform.

#### 5.4

Die Hälfte der Bevölkerung glaubt, die Digitalisierung habe starke Auswirkungen auf das Funktionieren der Demokratie und die Veränderungen seien eher positiv zu bewerten.

#### 6

Das Vertrauen in den Staat, mit den Daten der Menschen sorgsam umzugehen, ist gering. Diese Skepsis wird noch einmal übertroffen, wenn es um Großunternehmen und deren Verhalten geht. Nur jeder Zehnte meint, man könne ihnen ohne Bedenken Daten anvertrauen.

Man selbst nimmt aber für sich in Anspruch, mit Informationen, die man an andere weitergibt, sorgsam umzugehen.

## B Die Ergebnisse im Einzelnen

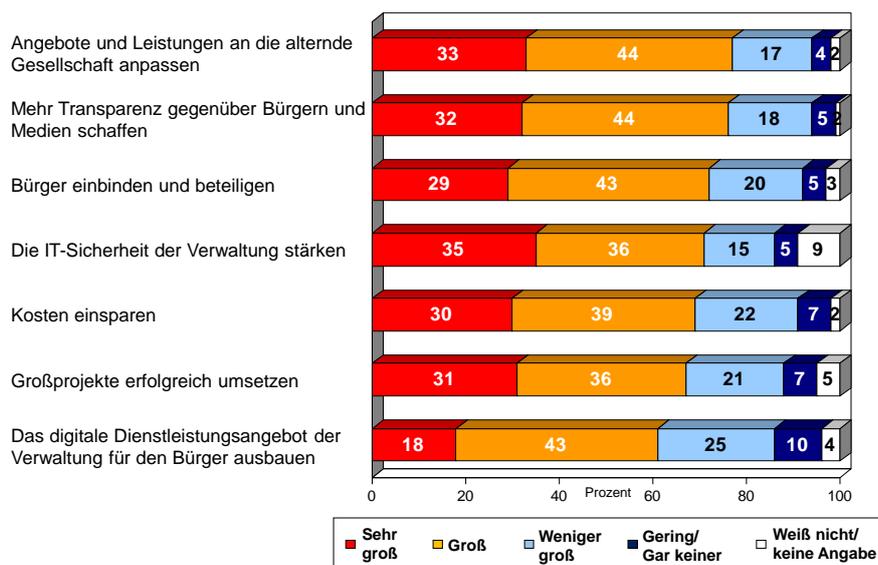
### 1 Handlungsbedarf für Ämter und Behörden in den kommenden Jahren

Aus der Sicht der Bürgerinnen und Bürger ist der Handlungsbedarf bei verschiedene Herausforderungen, die in den nächsten Jahren auf Ämter und Behörden zukommen, groß.

#### Handlungsbedarf für Ämter und Behörden in den kommenden Jahren

Basis: Alle

Gesamt



Jeweils mehr als drei Viertel schätzen den Handlungsbedarf als „sehr groß“ oder „groß“ ein, wenn es darum geht, Angebote und Leistungen der Verwaltung an die alternde Gesellschaft anzupassen (77%) und mehr Transparenz gegenüber Bürgern und Medien zu schaffen (76%). 72% sehen Handlungsbedarf bei der Weiterentwicklung von Partizipationsmöglichkeiten, 72% meinen, die IT-Sicherheit der Verwaltung müsse gestärkt werden.

Erwartungsgemäß spielt auch der Kostenfaktor eine Rolle: 69% der Befragten sehen es als eine sehr große oder große Herausforderung an, in den nächsten Jahren Kosten einzusparen. 67% halten besondere Anstrengungen bei der erfolgreichen Umsetzung von Großprojekten für notwendig.

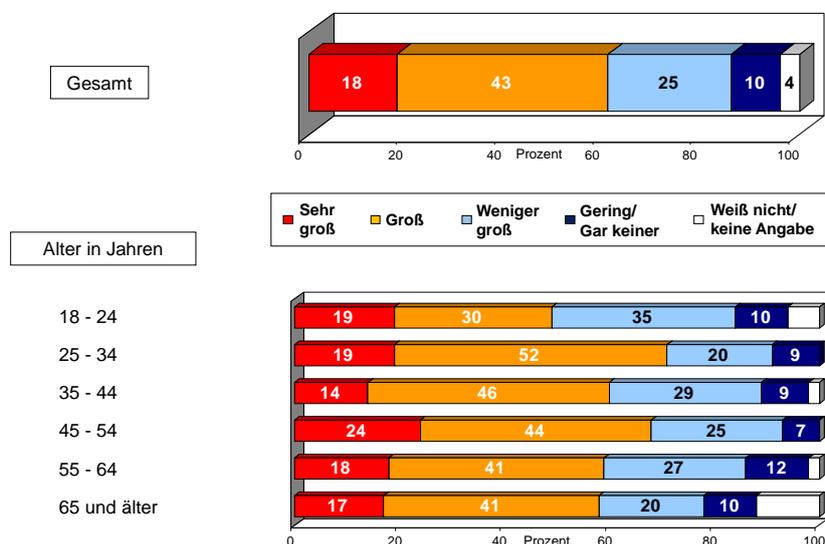
Und 61% halten es für geboten, in Zukunft das digitale Dienstleistungsangebot der Verwaltung auszubauen.

Interessant: Der Handlungsbedarf beim Ausbau des digitalen Dienstleistungsangebots wird in nahezu allen Altersgruppen groß eingeschätzt, insbesondere aber von den 25- bis 34-Jährigen (71%) sowie den 45- bis 54-Jährigen (68%), etwas geringer hingegen bei den 18- bis 24-Jährigen (49%)

### Handlungsbedarf für Ämter und Behörden in den kommenden Jahren

Basis: Alle

Ausschnitt: „Das digitale Dienstleistungsangebot der Verwaltung für den Bürger ausbauen“



Bei allen anderen angesprochenen Herausforderungen sind in den verschiedenen Bevölkerungsgruppen keine signifikanten Auffälligkeiten zu beobachten.

## 2

### Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

#### 2.1

##### Zufriedenheit mit unterschiedlichen Bereichen

Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit den Leistungen von Ämtern und Behörden fällt sehr unterschiedlich aus, je nachdem, welcher Bereich der öffentlichen Verwaltung angesprochen wird.

Am häufigsten ist die Bevölkerung mit der Beratung, die sie erhält, (sehr) zufrieden (65%). Positiv äußern sich die Bundesbürger mehrheitlich aber auch über die Öffnungszeiten (58%) und die Erreichbarkeit (55%) der Ämter und Behörden. Jeweils knapp die Hälfte kann sich mit den entstehenden Wartezeiten (45%) arrangieren und findet die Bearbeitungszeiten (44%), die für die Erledigung von Vorgängen benötigt werden, in Ordnung. Die andere Hälfte der Befragten hierbei ist mit den Leistungen der Verwaltung „weniger zufrieden“ oder „unzufrieden“.

Massive Kritik gibt es, wenn es um die Höhe der zu entrichtenden Gebühren geht (weniger zufrieden/unzufrieden: 63%) oder um verständliche und übersichtliche Formulare (72%). Nur jeweils Minderheiten haben damit keine Probleme.

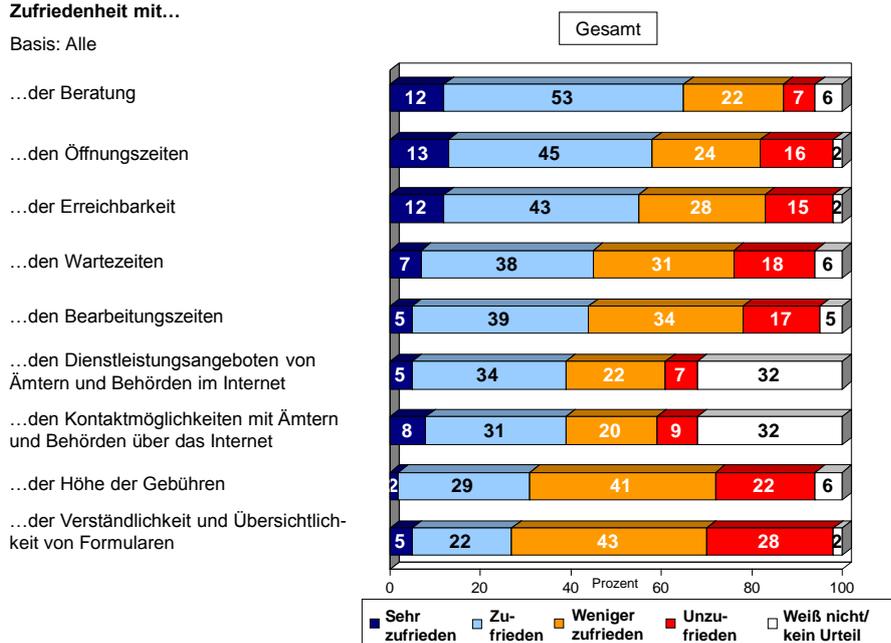
Das Thema Digitalisierung wurde im Zusammenhang mit der öffentlichen Wahrnehmung der Verwaltung unter zwei Gesichtspunkten angesprochen: die Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten und den Kontaktmöglichkeiten zu Ämtern und Behörden im Internet. Auffälliges Ergebnis: Während sich fast alle Befragten in den anderen aufgeführten Bereichen ein Urteil zutrauen, enthält sich jeweils ein Drittel der Stimme, wenn das Internet ins Spiel kommt. Das gilt für Dienstleistungsangebote wie für Kontaktmöglichkeiten, weil die Befragten offenbar bislang

nur wenige oder keine Erfahrungen damit haben. Diejenigen, die Stellung nehmen, sind tendenziell häufiger zufrieden (jeweils 39%) als unzufrieden (jeweils 29%).

### Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

Zufriedenheit mit...

Basis: Alle



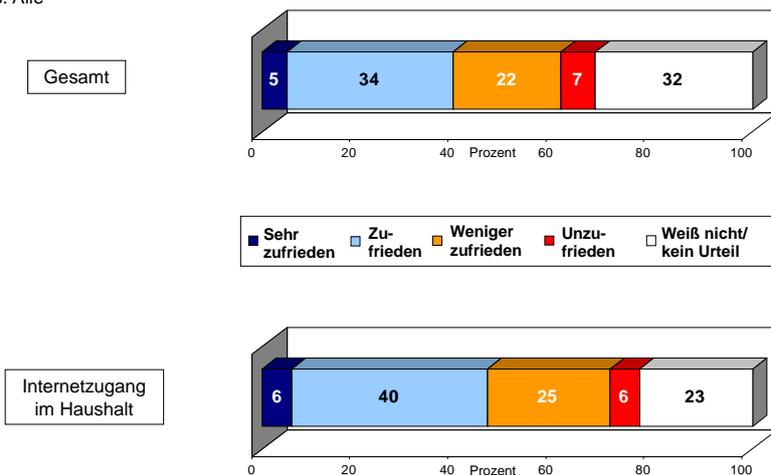
Für die Zufriedenheit mit den Dienstleistungsangeboten der Ämter und Behörden im Internet gilt in Haushalten mit einem Internetzugang: Der Anteil der Unentschiedenen geht im Vergleich zur Gesamtbevölkerung von einem Drittel auf ein Viertel zurück. Das Ergebnis gibt den Hinweis, dass auch bei Teilen der Internetnutzer die Kommunikation mit Ämtern und Behörden im Internet (noch) nicht vorrangig ist. Aber mit den Dienstleistungsangeboten (46%) und Kontaktmöglichkeiten (44%) im Internet sind sie deutlich häufiger zufrieden als unzufrieden (31%, bzw. 32%).

## Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

Zufriedenheit mit...

Ausschnitt: „...den Dienstleistungsangeboten von Ämtern und Behörden im Internet“

Basis: Alle

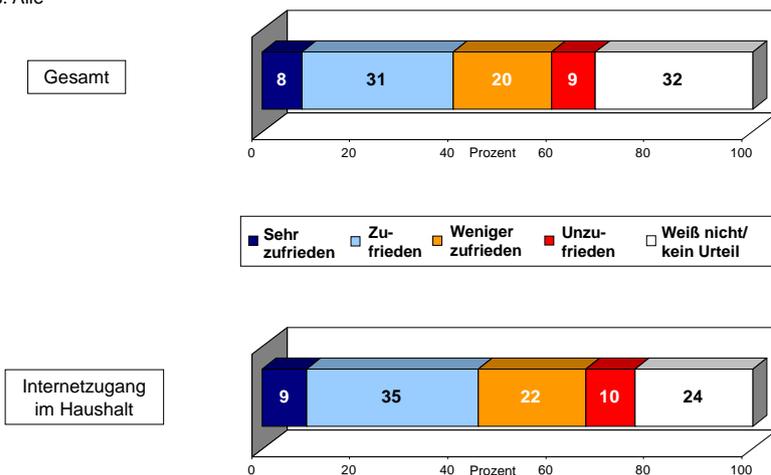


## Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

Zufriedenheit mit...

Ausschnitt: „...den Kontaktmöglichkeiten mit Ämtern und Behörden über das Internet“

Basis: Alle



Weitere Auffälligkeiten in verschiedenen Bevölkerungsgruppen:

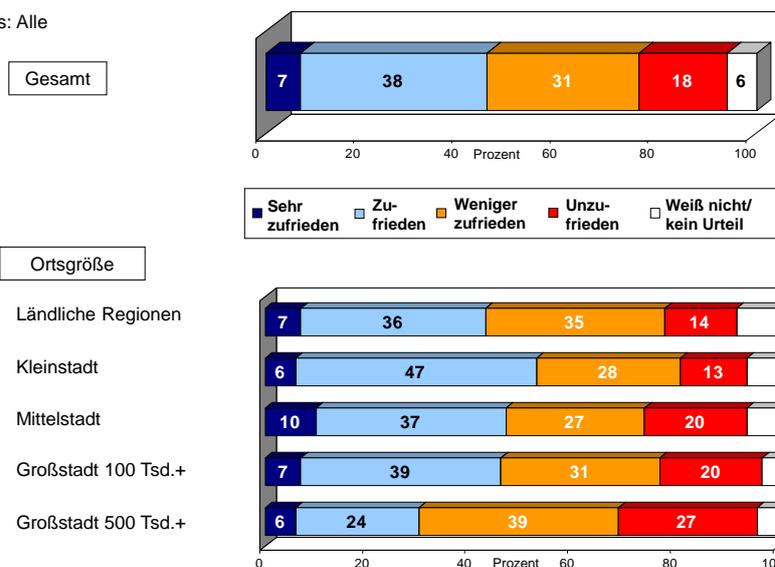
Die Zufriedenheit mit der Beratung ist im Westen (68%) größer als im Osten des Landes (56%). Bürger in Westdeutschland sind mit 57% auch häufiger als in Ostdeutschland (48%) der Meinung, Ämter und Behörden seien gut zu erreichen. Und über Wartezeiten beklagen sich Jüngere häufiger als Ältere. Wartezeiten werden zudem vor allem in Großstädten mit über 500.000 Einwohnern kritisiert, nur 30% sind damit zufrieden. In Kleinstädten sind es immerhin 53%.

### Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

Zufriedenheit mit...

Ausschnitt: „...den Wartezeiten“

Basis: Alle



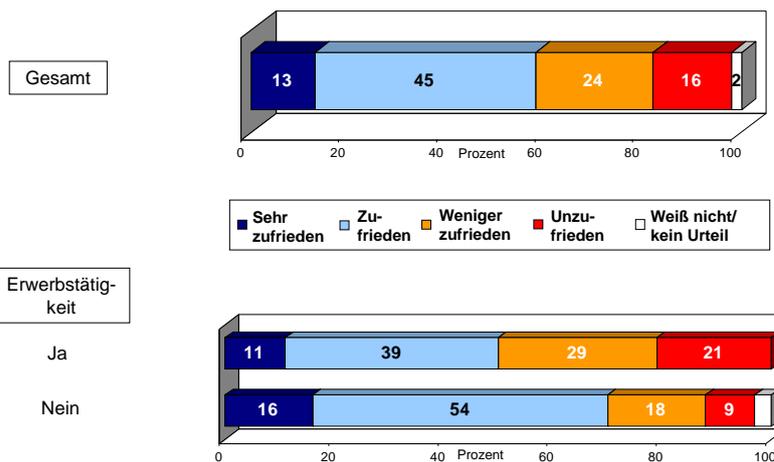
Die Öffnungszeiten der Ämter und Behörden sind erwartungsgemäß für Erwerbstätige ein größeres Problem als für Nichterwerbstätige: 50% der Beschäftigten kommen mit den Öffnungszeiten hin, die anderen 50% sind unzufrieden. Von denen, die keiner Erwerbstätigkeit nachgehen, sind 70% zufrieden.

## Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

Zufriedenheit mit...

Ausschnitt: „...den Öffnungszeiten“

Basis: Alle



## 2.2

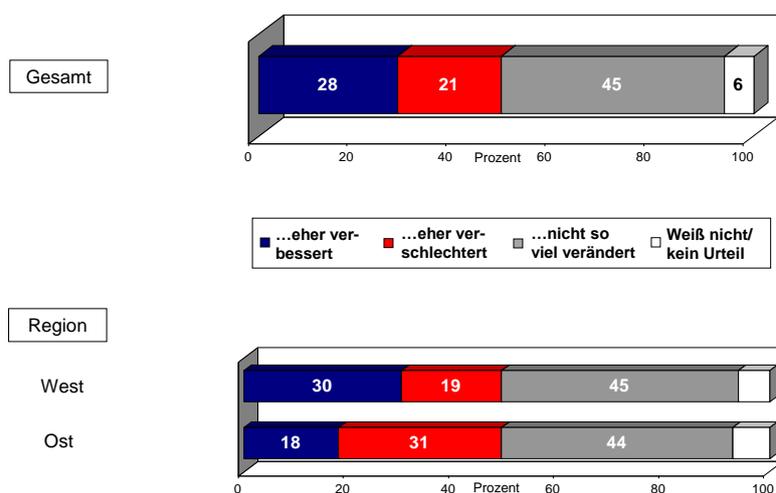
### Beurteilung der Servicequalität

Fast die Hälfte der Bevölkerung (45%) hat den Eindruck, in den letzten Jahren habe sich an der Servicequalität von Ämtern und Behörden nicht so viel verändert. 28% sehen Verbesserungen, 21% Verschlechterungen. Im Westen haben 30% eine positive Entwicklung wahrgenommen, im Osten aber nur 19%.

#### Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

„Der Service der Ämter und Behörden hat sich in den letzten Jahren...“

Basis: Alle



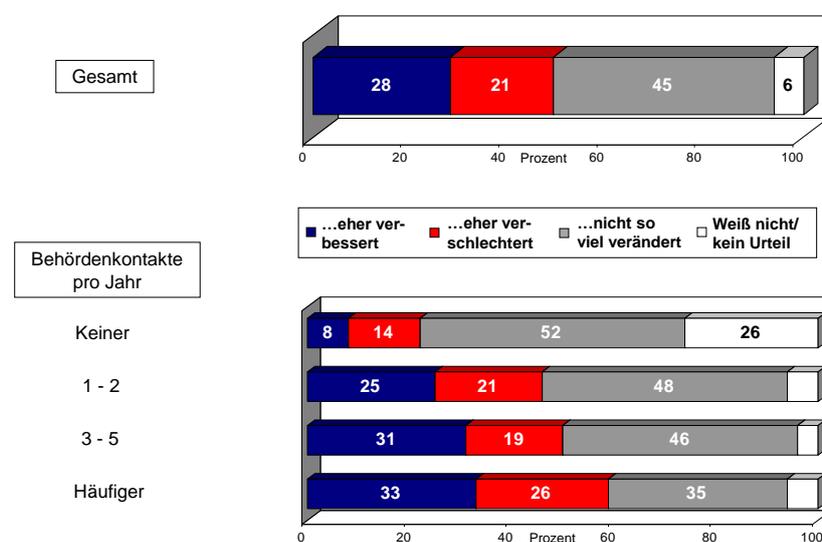
Befragte, die in den letzten Jahren keine Behördenkontakte hatten, gestehen deutlich häufiger ein, die Entwicklung nicht beurteilen zu können (26%) oder sie vermuten mehrheitlich (52%), es habe sich nicht viel verändert. Nur rund jeder Fünfte traut sich ein positives (8%) oder negatives (14%) Urteil zu. Das Beurteilungsvermögen steigt mit der Häufigkeit der Kontakte an. Bei denjenigen, die ein- bis zweimal pro Jahr mit Behörden zu tun hatten, halten sich Lob (25%) und Kritik (21%) in etwa die Waage, 48% haben kaum Veränderungen wahrgenommen. Bei denen mit

mehr als fünf Behördengängen pro Jahr haben deutlich mehr (33%) den Eindruck, dass sich etwas verbessert hat. Kritisch äußern sich 26%, für nur gut ein Drittel hat sich kaum etwas geändert.

### Ämter und Behörden in der öffentlichen Wahrnehmung

„Der Service der Ämter und Behörden hat sich in den letzten Jahren...“

Basis: Alle



Das ist ein bemerkenswertes Ergebnis, da häufiger Behördenkontakt landläufig oft im Verdacht steht, für Missmut zu sorgen.

### 3 Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

#### 3.1 Bekanntheit

Der Bekanntheitsgrad digitaler Angebote der öffentlichen Verwaltung ist unterschiedlich groß. Vom Programm ELSTER für die elektronische Steuererklärung und den Funktionen des elektronischen Personalausweises haben jeweils drei Viertel der Bevölkerung gehört. Von der Möglichkeit, Nachrichten sicherer über De-Mail versenden zu können, haben 41% schon einmal gehört, 57% kannten das bisher nicht. Nur 23% kennen die einheitliche Behörden-Telefonnummer 115, 76% ist sie bisher unbekannt gewesen.

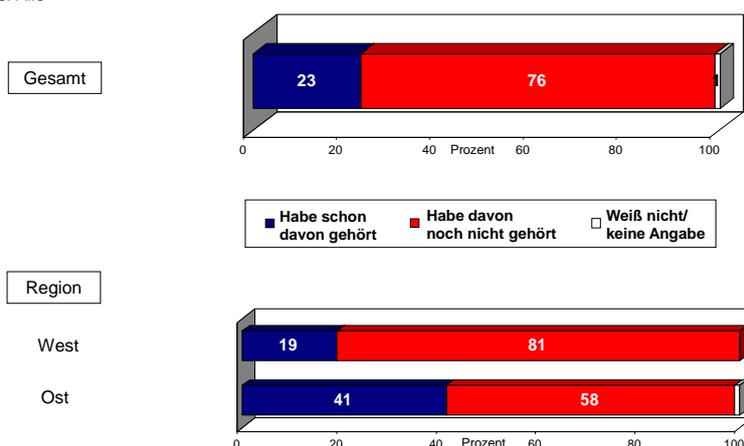
Aber bei der Bekanntheit der „115“ gibt es bemerkenswerte Auffälligkeiten. Die Nummer ist in Ostdeutschland (41%) sehr viel bekannter als im Westen (19%).

#### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

##### Bekanntheit

Ausschnitt: „Einheitliche Behördentelefonnummer 115“

Basis: Alle



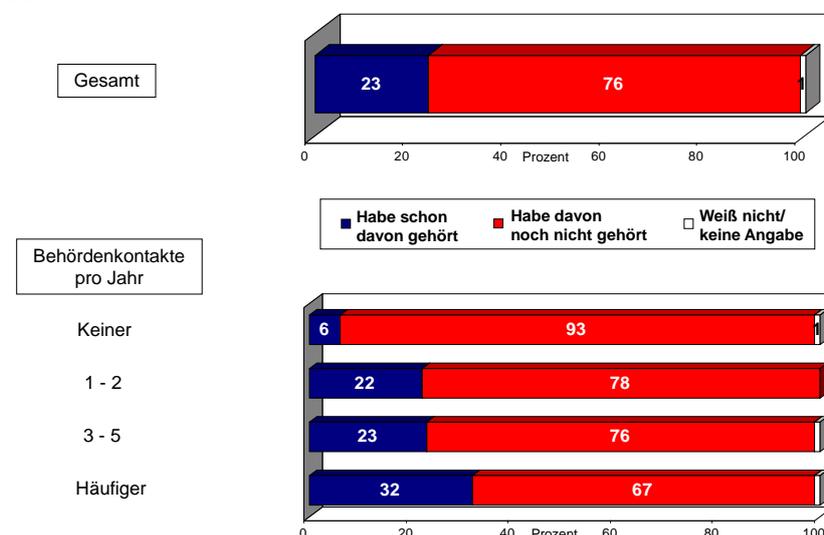
Der Bekanntheitsgrad steht in Zusammenhang damit, ob und wie häufig man mit Ämtern und Behörden zu tun hat. Nur 6% derjenigen, die in den letzten Jahren nichts mit der Verwaltung zu tun hatten, haben davon gehört, aber 32% derjenigen mit häufigen Behördenkontakten.

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

#### Bekanntheit

Ausschnitt: „Einheitliche Behördentelefonnummer 115“

Basis: Alle



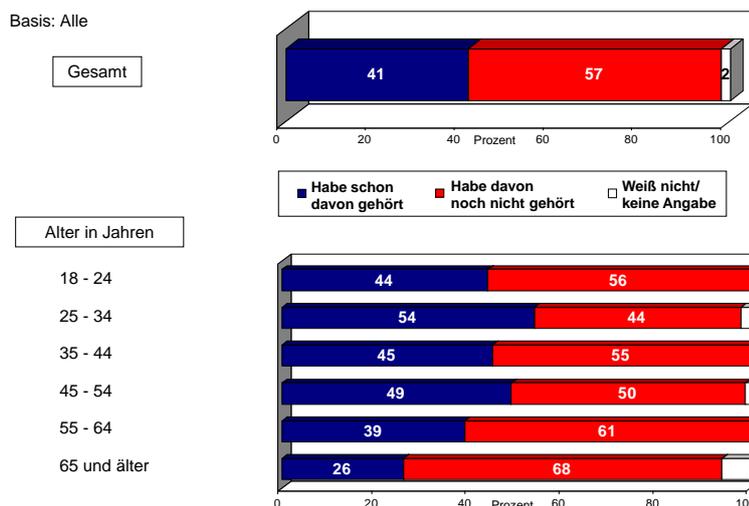
Der sichere Versand von Mails über De-Mail ist der jüngeren Generation geläufiger als der Älteren. Allerdings hat auch mehr als die Hälfte der unter 35-Jährigen davon bislang noch nichts gehört.

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

#### Bekanntheit

Ausschnitt: „Sicherer elektronischer Versand über De-Mail“

Basis: Alle



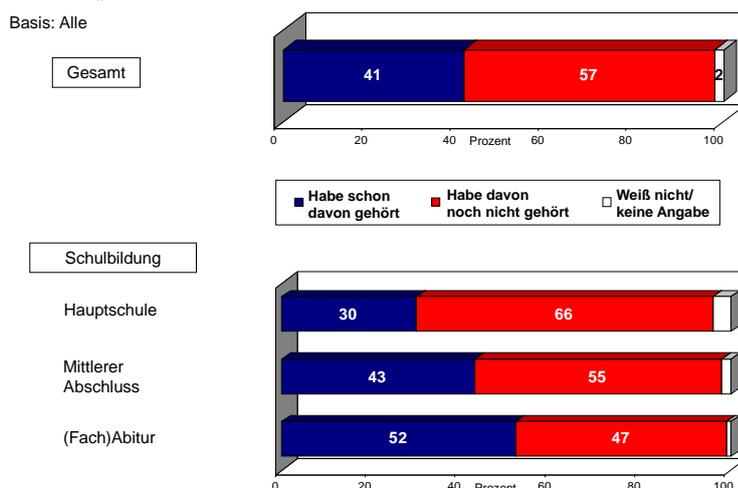
Die Informiertheit hängt mit der formalen Bildung zusammen. Nur 30% der Befragten mit einem Hauptschulabschluss, aber 52% derjenigen mit Abitur, hatten von der Versandmöglichkeit schon gehört.

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

#### Bekanntheit

Ausschnitt: „Sicherer elektronischer Versand über De-Mail“

Basis: Alle



### 3.2

#### Nutzungspotenziale

Die Ergebnisse zur Nutzung bzw. potentiellen Nutzung digitaler Angebote der Verwaltung zeigen ein vielfältiges Bild. Es wird aber auch erkennbar, in welchen Bereichen die Bürger Prioritäten setzen. Häufiger praktiziert wird bereits die Suche auf einer Website der Kommunen nach Öffnungszeiten, Kontaktdaten oder Adressen (58%), es werden Formulare für Behördengänge heruntergeladen (37%) oder es wird ELSTER für die elektronische Steuererklärung genutzt (31%). Immerhin rund jeder Sechste nutzt zudem das Internet bereits für die Vereinbarung von Terminen bei den Behörden (16%).

Alle anderen Angebote werden zwar heute noch kaum genutzt, aber man kann sich vorstellen, dies zukünftig zu tun. In erster Linie gilt das für die „115“, zwei Drittel der Deutschen halten es für denkbar, diese einheitliche Behördentelefonnummer zukünftig zu nutzen, jeder Zweite kann sich eine Online-Beantragung von Behördenterminen vorstellen.

Für jeweils mehr als 40% sind eine Software bzw. App für die Kommunikation mit Ämtern und Behörden, der elektronische Versand über De-Mail und die Anwendung des elektronischen Personalausweises durchaus denkbare Optionen.

Die Meinungsbildung darüber, wie man zukünftig mit diesen Angeboten umgehen möchte, ist aus unserer Sicht keineswegs abgeschlossen, deshalb ist auch die Ablehnung als vorläufig zu betrachten. Für 40 bis knapp 50% der Befragten kommt es heute nicht in Frage, ELSTER (40%), eine Software bzw. App (49%), Versand über De-Mail (45%) oder die Angebote des elektronischen Personalausweises (48%) zu nutzen.

## Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

### Nutzungspotenziale

Basis: Alle

Suchen auf einer Website der Kommune nach Öffnungszeiten, Kontaktdaten oder Adressen

Das Herunterladen von Formularen für Behördengänge

Die einheitliche Behördentelefonnummer 115

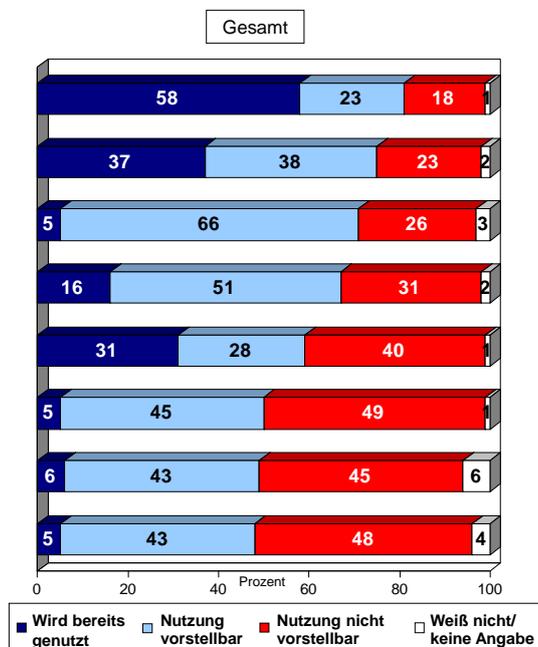
Das Online-Beantragen von Terminen bei einer Behörde

Das Programm ELSTER für die elektronische Steuererklärung

Eine Software bzw. App für die Kommunikation mit Ämtern und Behörden

Der sichere elektronische Versand über De-Mail

Funktionen bzw. Anwendungen des elektronischen Personalausweises



Auffälligkeiten in verschiedenen Bevölkerungsgruppen: Knapp die Hälfte der über 65-Jährigen hat keine Möglichkeit bzw. Interesse, eine Website der Kommunen aufzusuchen, um Öffnungszeiten, Kontaktdaten oder Adressen zu erhalten. In allen anderen Altersgruppen gibt jeweils eine breite Mehrheit zu Protokoll, dieses Angebot bereits heute oder in Zukunft möglicherweise zu nutzen.

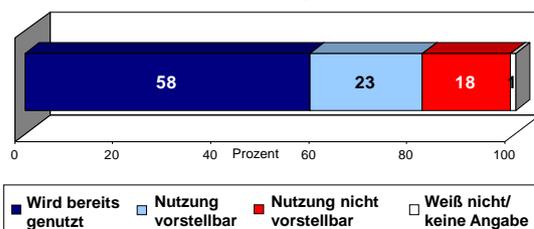
## Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

### Nutzungspotenziale

Ausschnitt: „Suchen auf einer Website der Kommune nach Öffnungszeiten, Kontaktdaten oder Adressen“

Basis: Alle

Gesamt



Alter in Jahren

18 - 24

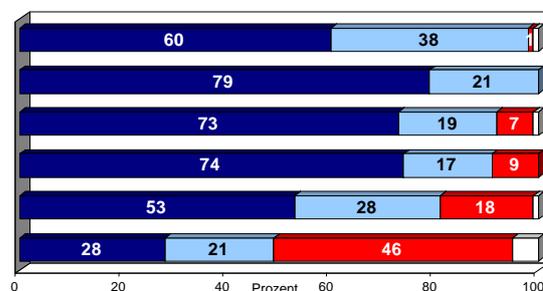
25 - 34

35 - 44

45 - 54

55 - 64

65 und älter



Die Nutzungspotenziale digitaler Angebote der öffentlichen Verwaltung lassen sich auch an folgendem Beispiel gut beschreiben: Das Herunterladen von Formularen wird sehr unterschiedlich praktiziert, je nach dem, welchen Bildungsgrad die Befragten haben. Nur 18% derjenigen mit Hauptschulabschluss, aber 59% mit Abitur laden sich Formulare für Behördengänge herunter. Unabhängig von der formalen Bildung existieren jeweils beträchtliche Potenziale für eine zukünftige Nutzung.

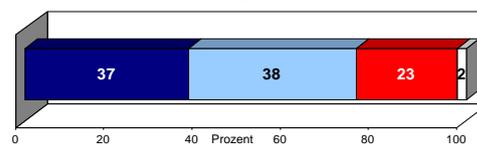
## Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

### Nutzungspotenziale

Ausschnitt: „Das Herunterladen von Formularen für Behördengänge“

Basis: Alle

Gesamt

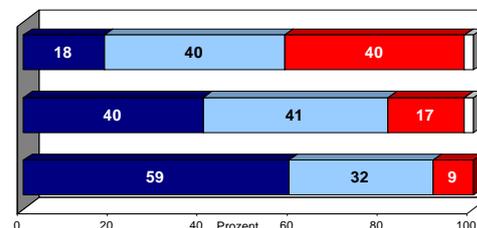


Schulbildung

Hauptschule

Mittlerer Abschluss

(Fach)Abitur



Lediglich drei bis sieben Prozent der Befragten in allen Altersgruppen geben an, heute schon die „115“ zu nutzen, jeweils eine breite Mehrheit kann sich aber vorstellen, zukünftig darauf zurück zu greifen.

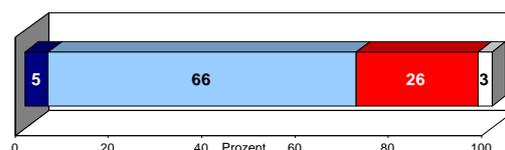
## Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

### Nutzungspotenziale

Ausschnitt: „Die einheitliche Behörden Telefonnummer 115“

Basis: Alle

Gesamt



Alter in Jahren

18 - 24

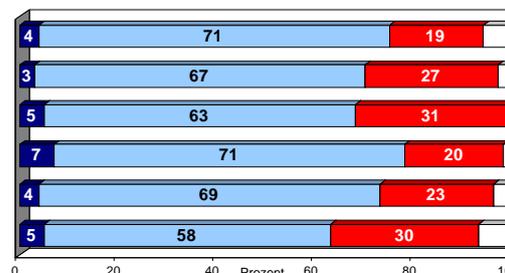
25 - 34

35 - 44

45 - 54

55 - 64

65 und älter



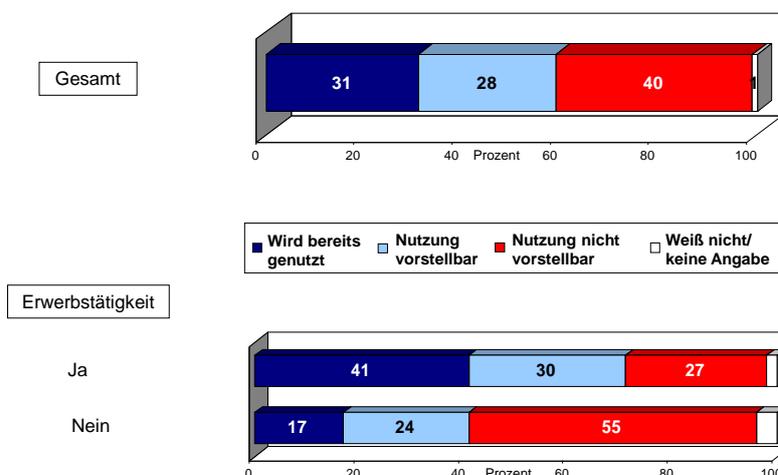
Besonders drastisch fallen die Unterschiede der Nutzungspotenziale aus, wenn man die Anwendung von ELSTER nach Erwerbstätigkeit unterscheidet. 41% der Erwerbstätigen arbeiten schon heute damit, weitere 30% können es sich für die Zukunft vorstellen. Nur 27% schließen das aus. Dieser Anteil liegt bei Personen, die nicht erwerbstätig sind, hingegen bei 55%. Nur 17% der Nichterwerbstätigen nutzen ELSTER und 24% haben grundsätzlich Interesse daran. Hierbei kommt zum Tragen, dass viele Nichterwerbstätige, wie z.B. Rentner und Pensionäre, auch gar keine Steuererklärung mehr abgeben.

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

#### Nutzungspotenziale

Ausschnitt: „Das Programm ELSTER für die elektronische Steuererklärung“

Basis: Alle



### 3.3

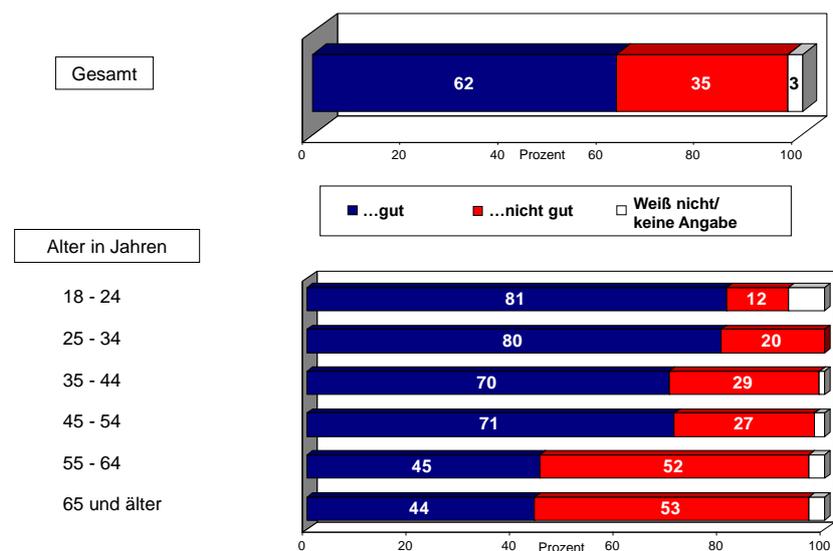
#### Einstellung zur Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung

Der Versuch von Ämtern und Behörden, sich moderner aufzustellen und die Dienstleistungen dem Bürger auf elektronischem Wege anzubieten, wird von der Mehrheit der Bevölkerung grundsätzlich begrüßt. 62% finden das gut, ältere Menschen reagieren etwas zurückhaltender.

##### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

„Ämter und Behörden versuchen sich moderner aufzustellen und viele Dienstleistungen dem Bürger auf elektronischem Weg anzubieten. Finden Sie das alles in allem...?“

Basis: Alle

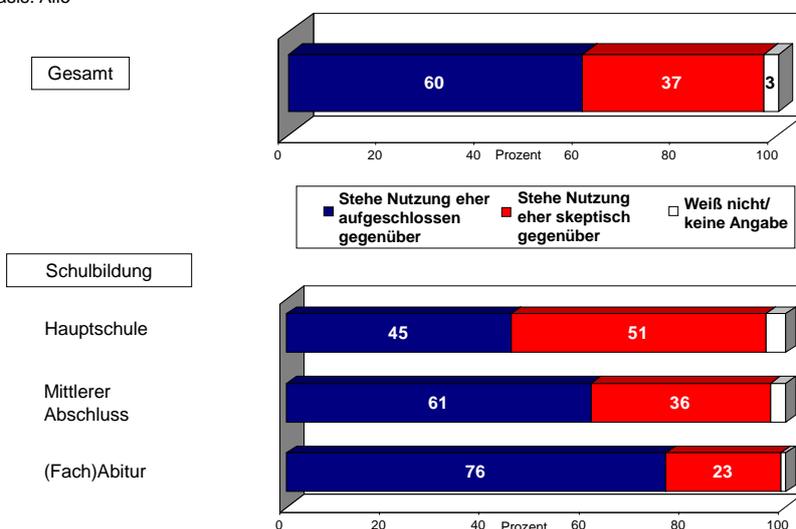


Folgerichtig stehen die meisten Bundesbürger (60%) der Nutzung digitaler Dienstleistungsangebote grundsätzlich aufgeschlossen gegenüber, 37% äußern sich ablehnend. Befragte mit einem einfachen Schulabschluss stehen der Nutzung dieser digitalen Angebote häufiger (51%) skeptischer gegenüber als die mit (Fach)Abitur (23%).

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

„Stehen Sie der Nutzung dieser digitalen Dienstleistungsangebote grundsätzlich eher aufgeschlossen oder eher skeptisch gegenüber?“

Basis: Alle



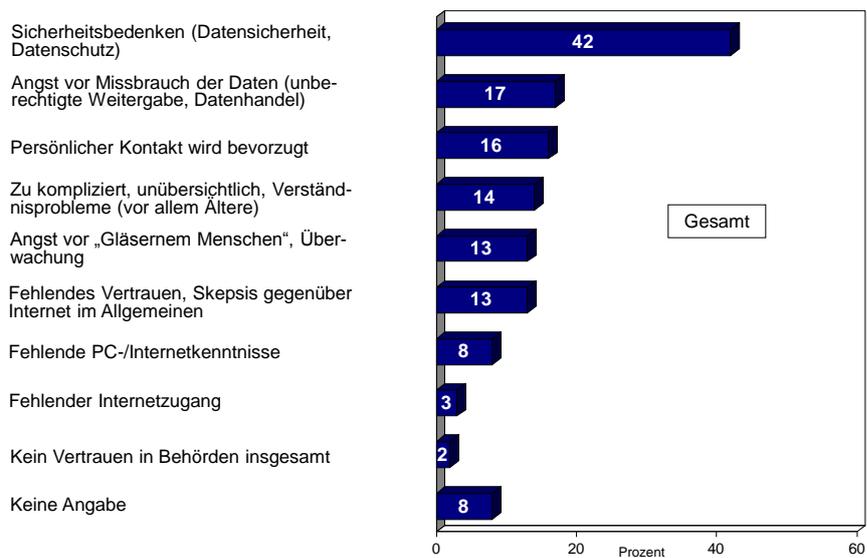
Diese Skeptiker nennen vor allem einen Grund: Sie haben Sicherheitsbedenken (42%). Sie fürchten, die Datensicherheit sei nicht mehr gewährleistet, und haben Angst davor, Daten könnten missbräuchlich verwendet werden (17%). Als Beispiele werden die unberechtigte Weitergabe von Daten und der Datenhandel genannt. Deshalb ziehen sie persönliche Kontakte vor (16%). Vor allem ältere Menschen äußern Verständnisprobleme als Grund (14%). Zudem äußern einige eine generelle Skepsis gegenüber dem Internet (13%).

Fehlendes Vertrauen in die Behörden insgesamt ist allerdings nur für eine kleine Minderheit (2%) ein Grund, auf digitale Dienstleistungsangebote zu verzichten.

### Digitale Angebote der öffentlichen Verwaltung

„Weshalb sind Sie skeptisch, was sind die Gründe dafür?“ (Offene Frage ohne Antwortvorgaben; Mehrfachantworten möglich)

Basis: Nur Befragte, die Nutzung eher skeptisch gegenüber stehen (=37%)



## 4

### Eine moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

#### 4.1

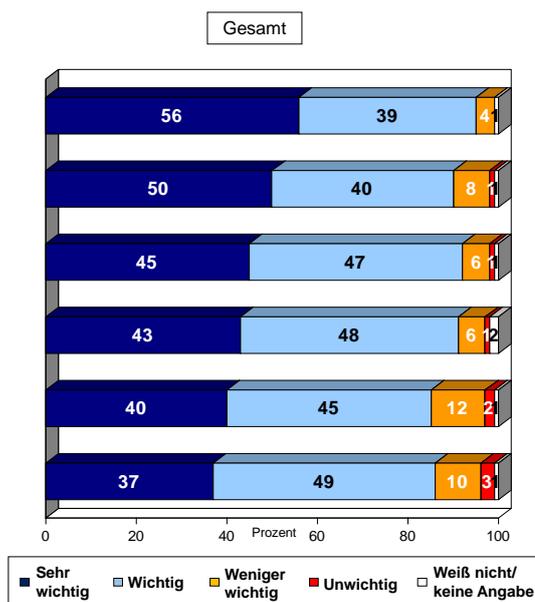
#### Relevanz der Zielsetzungen

Die Bundesregierung hat sich eine Reihe von Zielen gesetzt, mit denen sie die Verwaltung in Deutschland moderner gestalten möchte. In der Bevölkerung werden alle überprüften Ziele für „sehr wichtig“ oder „wichtig“ gehalten, eine Rangreihe ergibt sich aber, wenn man jeweils nur die höchste Priorität zugrunde legt.

#### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

##### Wichtigkeit der Zielsetzungen

Basis: Alle



Danach halten 56% der Deutschen mehr Barrierefreiheit für das Ziel mit höchster Priorität, gefolgt von der Forderung, es solle weniger bürokratisch (50%) zugehen. 45% plädieren für eine schnellere Bearbeitung von Vorgängen und stellen sich als vorrangiges Merkmal einer modernen Verwaltung „mehr Effizienz“

(43%) vor. 40% präferieren eine Senkung der Kosten und 37% wünschen sich mehr Transparenz.

Diese Prioritäten werden sehr ähnlich gesetzt, wenn man sich die Ergebnisse nach soziodemografischen Merkmalen anschaut. Deshalb geben wir nur diesen zusätzlichen Hinweis: Mehr Barrierefreiheit als Merkmal für eine moderne Verwaltung ist eine Forderung die von Frauen wichtiger erachtet wird als von Männern.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

Wichtigkeit der Zielsetzungen

Ausschnitt: „Mehr Barrierefreiheit“

Basis: Alle



## 4.2

### Realisierungschancen der Ziele

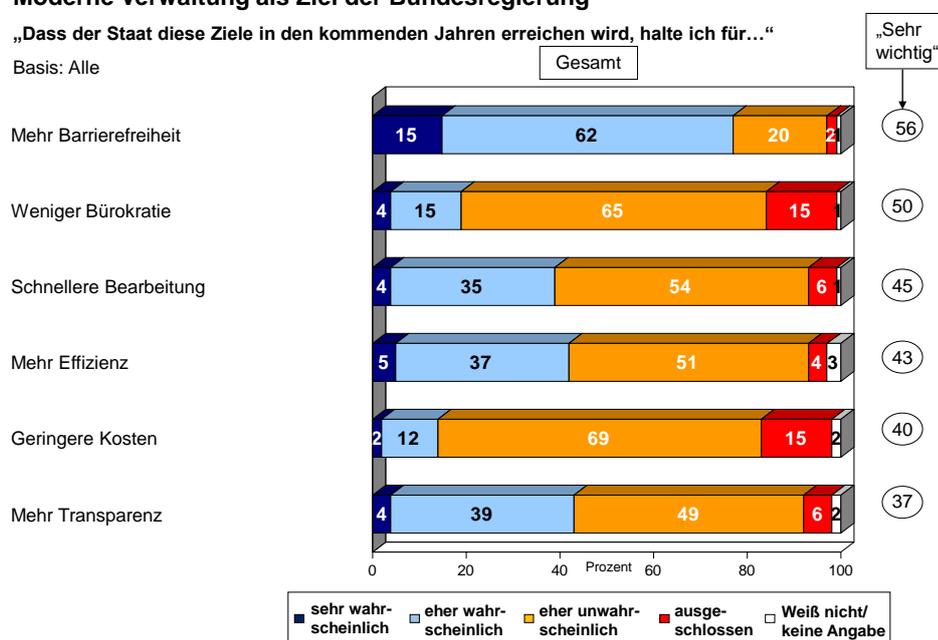
Für die Barrierefreiheit als wichtigstes Ziel sehen große Teile der Bevölkerung auch gute Realisierungschancen: 15% halten es für „sehr wahrscheinlich“ und weitere 62% für „wahrscheinlich“, dass der Staat in der Lage ist, dieses Ziel in den nächsten Jahren zu erreichen. Die Umsetzung aller anderen überprüften Ziele wird hingegen überwiegend als „eher unwahrscheinlich“ eingestuft:

Eine schnellere Bearbeitung bürokratischer Vorgänge (39%), mehr Effizienz in der Verwaltung (42%) und mehr Transparenz (43%) kann man sich bis zu einem gewissen Maß vorstellen. Dies gilt jedoch nicht für die Ziele weniger Bürokratie (19%) und geringere Kosten (14%). Hierfür bestehen aus der Sicht einer breiten Bevölkerungsmehrheit keine realistischen Umsetzungschancen.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

„Dass der Staat diese Ziele in den kommenden Jahren erreichen wird, halte ich für...“

Basis: Alle



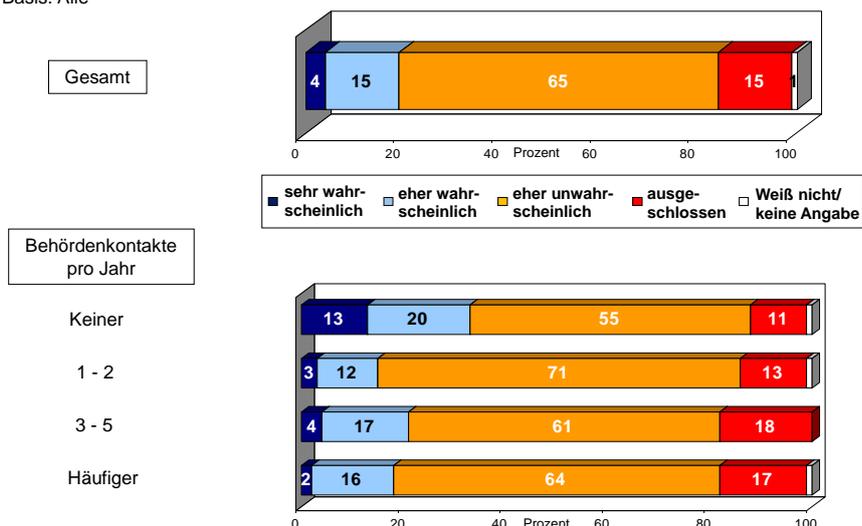
Menschen, die gelegentlich oder häufiger Kontakt mit Behörden haben und Erfahrungen sammeln konnten, sehen das nicht anders als die Bevölkerung insgesamt: Weniger Bürokratie werde es nicht geben.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

„Dass der Staat diese Ziele in den kommenden Jahren erreichen wird, halte ich für...“

Ausschnitt: „Weniger Bürokratie“

Basis: Alle



### 4.3

#### Beurteilung von Digitalisierungsvorhaben

Die Bundesregierung diskutiert im Rahmen der Digitalisierung von Politik und Verwaltung eine Reihe von Vorschlägen bzw. Maßnahmen, die in der Bevölkerung durchweg als sinnvoll erachtet werden. Es gibt nur geringe Unterschiede bei den Zustimmungsraten. An anderer Stelle (vgl. Kapitel 1 und 2) hatten wir schon festgestellt, dass Kosten auch bei der Digitalisierung ein wichtiger Faktor sind. Insofern kann man nachvollziehen, dass der Vorschlag, die Gebühren von Online-Dienstleistungen herabzusetzen, damit digitale Angebote der Verwaltung auch genutzt werden, von mehr als vier Fünftel der Befragten für gut befunden werden.

Ebenso groß ist die Zustimmung zu der Maßnahme über das Internet Informationen zur Verfügung gestellt zu bekommen, die

beispielsweise Auskunft über Verkehrsaufkommen, öffentliche Finanzen oder Bebauungspläne geben. Für grundsätzlich sinnvoll halten es rund drei Viertel der Befragten, wenn die wichtigsten Dienstleistungen der Verwaltung bundesweit einheitlich über das Internet angeboten werden. Dem stehen, wie in Kapitel 3.2 berichtet, Ergebnisse entgegen, die besagen, dass man nicht alles, was möglich ist, auch tatsächlich nutzen wird, und vielleicht auch Vorbehalte, die Teile der Bevölkerung gegenüber dem Internet haben. Andererseits ist eine Mehrheit offen und begrüßt digitale Angebote, die die Bundesregierung anstößt.

In gleicher Weise möchten wir es einordnen, dass 77% der Befragten es für sinnvoll halten, wenn wie bei der einheitlichen Behördennummer „115“, auf einer gemeinsamen Internetseite von Bund, Ländern und Kommunen Dienstleistungen der Verwaltung zur Verfügung gestellt werden.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

#### Sinnhaltigkeit von Digitalisierungsvorhaben

Basis: Alle

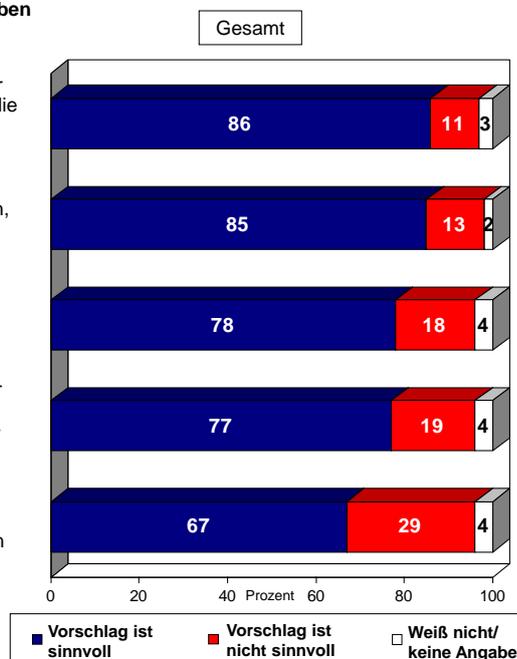
Damit die Bürger die digitalen Angebote der Verwaltung auch nutzen, sollen als Anreiz die Gebühren von Online-Dienstleistungen herabgesetzt werden.

Die Ämter und Behörden sollen über das Internet Informationen zur Verfügung stellen, beispielsweise über Verkehrsaufkommen, öffentliche Finanzen oder Bebauungspläne.

Die wichtigsten und meist genutzten Dienstleistungen der Verwaltung sollen bundesweit einheitlich über das Internet angeboten werden.

Wie bei der einheitlichen Behördennummer 115, sollen Bund, Länder und Kommunen auf einer gemeinsamen Internetseite Dienstleistungen der Verwaltung zur Verfügung stellen.

Über digitale Dokumentenpostfächer, sogenannte Bürgerkonten, sollen die Bürger auf Wunsch einfacher mit der Verwaltung in Kontakt treten können.



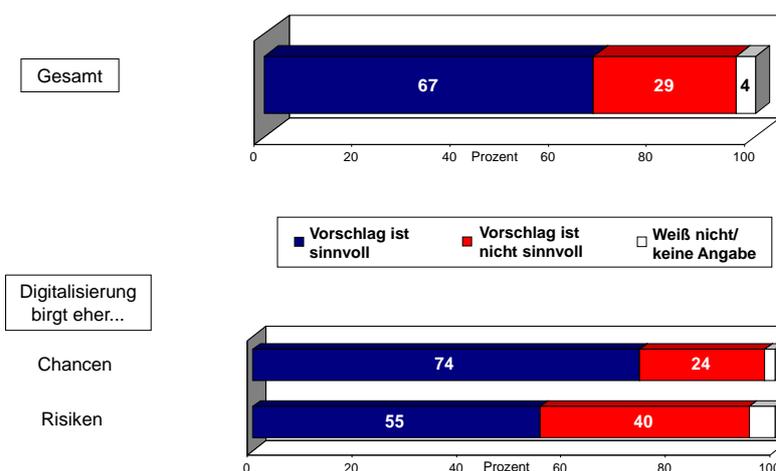
Etwas weniger umfassend ist die Zustimmung zu dem Vorschlag „Bürgerkonten“, mit denen die Bürgerinnen und Bürger einfacher mit der Verwaltung Kontakt aufnehmen können: Zwei Drittel stimmen dem zu. Der Vorschlag wird vor allem von dem Personenkreis für gut befunden, der in der Digitalisierung eher Chancen als Risiken vermutet. Für 40% der Digitalisierungs-Skeptiker ist eine solche Maßnahme nicht sinnvoll.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

#### Sinnhaltigkeit von Digitalisierungsvorhaben

*Ausschnitt:* „Über digitale Dokumentenpostfächer, sogenannte Bürgerkonten, sollen die Bürger auf Wunsch einfacher mit der Verwaltung in Kontakt treten können.“

Basis: Alle



#### 4.4

#### Die Digitale Agenda der Bundesregierung

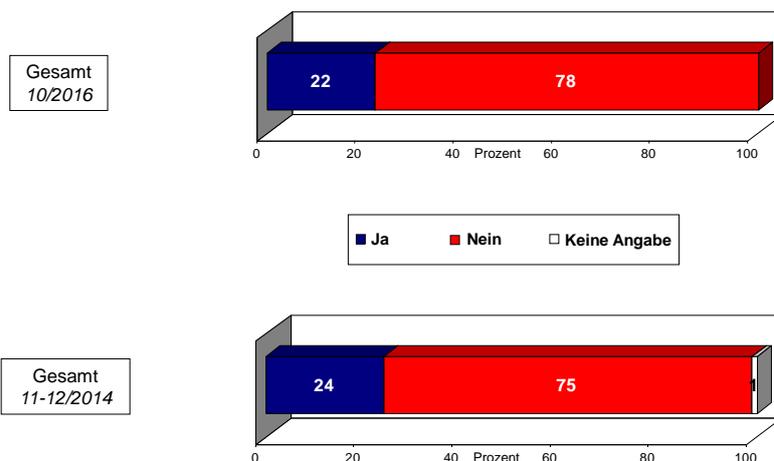
Die Bekanntheit der Digitalen Agenda ist von 24% im Dezember 2014 auf 22% im Oktober 2016 zurückgegangen.

75% der Befragten befanden damals, die Initiative gehe in die richtige Richtung, heute sind es 83%. Es ist innerhalb der letzten zwei Jahre also nicht gelungen, die Bekanntheit der Initiative zu steigern.

##### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

„Die Bundesregierung hat eine Digitale Agenda erstellt, eine Initiative zur Gestaltung der Digitalisierung in Deutschland. Haben Sie schon einmal von der Digitalen Agenda gehört?“

Basis: Alle

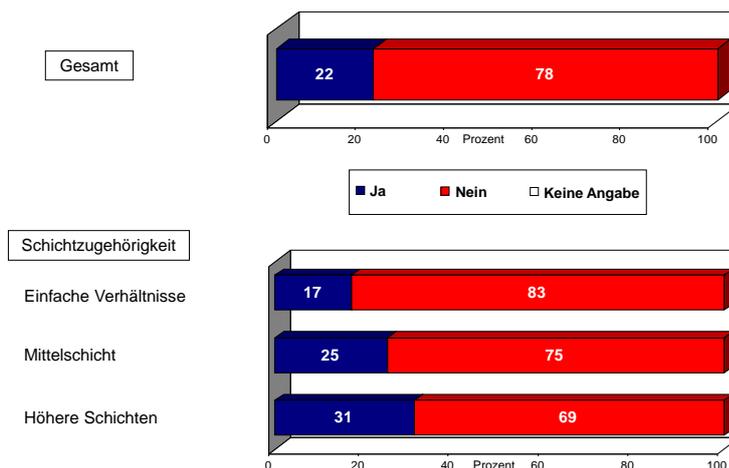


Unterdurchschnittlich häufig haben Bürger aus einfachen Verhältnissen (17%) bereits von der Digitalen Agenda gehört, öfter hingegen Angehörige höherer sozialer Schichten (31%). Aber auch in dieser, in der Regel politikinteressierteren und besser informierten Gruppe, ist der Begriff einer breiten Mehrheit (69%) bislang unbekannt gewesen.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

„Die Bundesregierung hat eine Digitale Agenda erstellt, eine Initiative zur Gestaltung der Digitalisierung in Deutschland. Haben Sie schon einmal von der Digitalen Agenda gehört?“

Basis: Alle

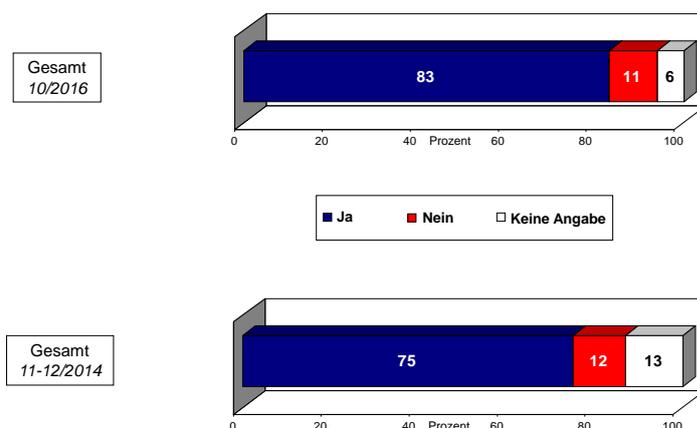


Der Zielsetzung der Agenda, im Rahmen der Digitalisierung wirtschaftliches Wachstum und mehr Beschäftigungsmöglichkeiten zu fördern, Zugang zu schnellem Internet für alle herzustellen und für mehr Vertrauen und Sicherheit im Internet zu sorgen, stimmen aber heute noch mehr Menschen zu als 2014.

### Moderne Verwaltung als Ziel der Bundesregierung

Digitale Agenda der Bundesregierung: „Geht die Initiative in die richtige Richtung?“

Basis: Alle



## 5 Auswirkungen der Digitalisierung

### 5.1 Auswirkungen auf den Alltag

Das Internet nimmt für die Menschen in ihrem Alltag einen immer größeren Raum ein. Wir haben deshalb eine Reihe von Maßnahmen dazu aufgeführt, die die Bundesregierung plant oder schon umsetzt, und die Befragten darum gebeten, Prioritäten zu setzen.

Wie wir an anderer Stelle schon festgestellt hatten, hat für eine Mehrheit der Bundesbürger der Sicherheitsaspekt höchste Priorität. Das gilt auch in diesem Zusammenhang: 69% halten es für „sehr wichtig“, die Bürger wirksam vor einer missbräuchlichen Nutzung ihrer digitalen Daten zu schützen. Für 58% ist es ebenso „sehr wichtig“, dass leicht bedienbare Sicherheitstechniken eingeführt werden, damit sich die Bürger im Netz besser schützen können.

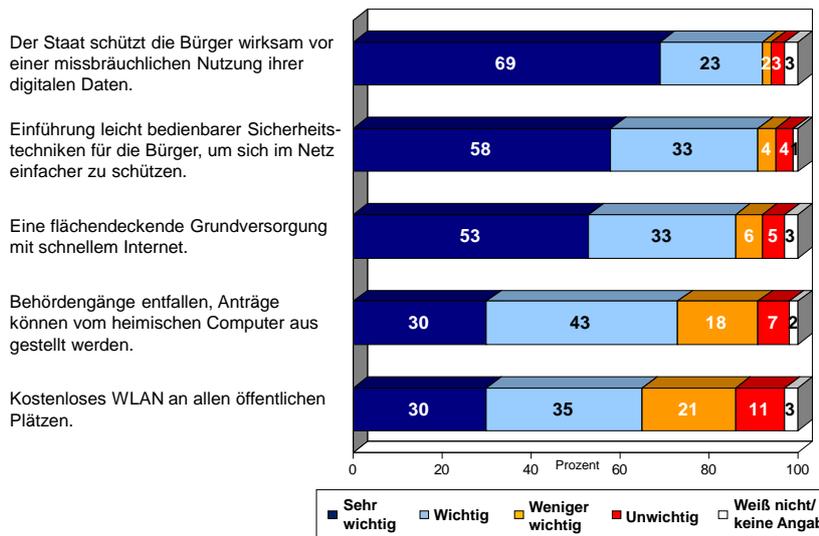
Im Vergleich zu diesen sicherheitsrelevanten Maßnahmen ist die Möglichkeit, vom heimischen Computer aus Behördenanträge stellen zu können (30%) oder die kostenlose WLAN-Nutzung an allen öffentlichen Plätzen (30%), von nachrangiger Bedeutung. Allenfalls die flächendeckende Grundversorgung mit schnellem Internet (53%) reicht von der Wichtigkeit her an die Sicherheitsthemen heran.

### Staat und Digitalisierung

#### Prioritätensetzung bei der Digitalisierung

Gesamt

Basis: Alle



Auffällig: Die Möglichkeit, Anträge bei Ämtern und Behörden vom eigenen Computer aus stellen zu können, ist insbesondere für Personen, die sich gehobenen sozialen Schichten zugehörig fühlen, attraktiv.

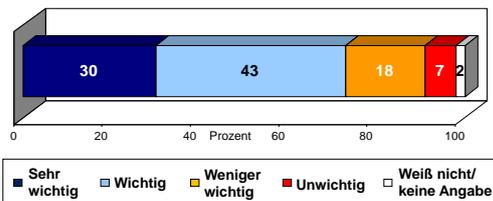
### Staat und Digitalisierung

#### Prioritätensetzung bei der Digitalisierung

Ausschnitt: „Behördengänge entfallen, Anträge können vom heimischen Computer aus gestellt werden.“

Basis: Alle

Gesamt

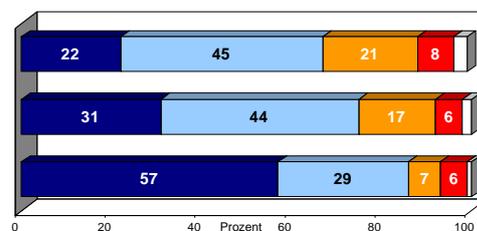


Schichtzugehörigkeit

Einfache Verhältnisse

Mittelschicht

Höhere Schichten



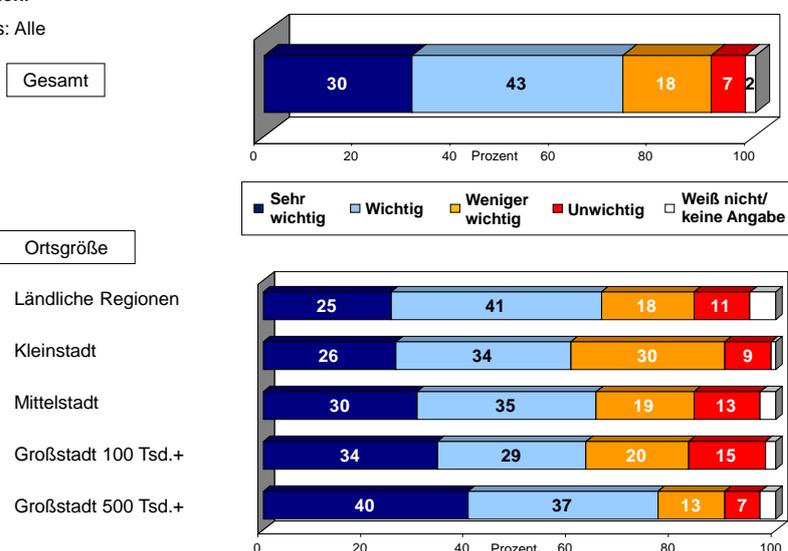
Der Wegfall von Behördengängen ist weniger für die Bevölkerung in ländlichen Regionen (sehr wichtig: 25%) als für die Bewohner von Großstädten mit über 500.000 Einwohnern (40%) interessant. Dies deckt sich mit den Ergebnissen aus Kapitel 2, wonach vor allem Bewohner von Großstädten mit den Wartezeiten unzufrieden sind.

### Staat und Digitalisierung

#### Prioritätensetzung bei der Digitalisierung

Ausschnitt: „Behördengänge entfallen, Anträge können vom heimischen Computer aus gestellt werden.“

Basis: Alle



## 5.2

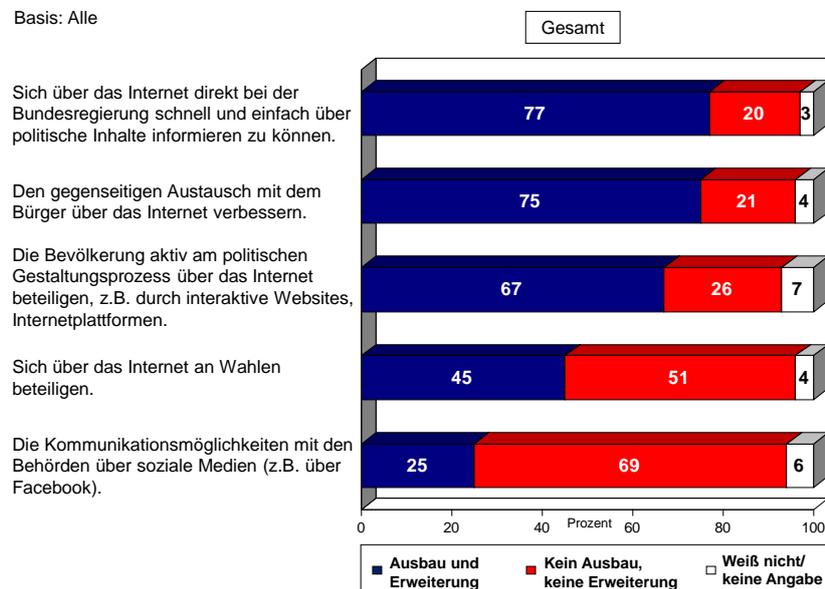
### Kommunikation und politische Teilhabe

Für eine breite Mehrheit der Bevölkerung sollte die Möglichkeit ausgebaut werden, sich über das Internet direkt bei der Bundesregierung über politische Inhalte informieren zu können (77%). Drei von vier Bundesbürger plädieren zudem für eine Verbesserung der Austauschmöglichkeiten über das Internet. Für zwei Drittel wäre es attraktiv, wenn die Bevölkerung stärker am politischen Gestaltungsprozess über das Internet beteiligt wäre, z.B. durch interaktive Websites oder Internetplattformen. Deutlich geringer wird der Handlungsbedarf gesehen, wenn es um Wahlen geht: 45% meinen, das Internet solle, wenn es um Wahlen geht, eingebunden werden, 51% halten wenig oder nichts von Online-Wahlen.

#### Staat und Digitalisierung

##### Kommunikation und politische Teilhabe: Was sollte erweitert und ausgebaut werden?

Basis: Alle



Nur ein Viertel der Bevölkerung plädiert dafür, die Kommunikationsmöglichkeiten mit den Behörden über soziale Medien zu in-

tensivieren. 69% meinen nicht, dass hier mehr getan werden sollte.

Die Anhänger der verschiedenen Parteien sprechen sich jeweils mit breiten Mehrheiten dafür aus, sich besser als das heute möglich ist, durch das Internet an die Bundesregierung zu wenden, um schnell und einfach an politische Informationen zu gelangen.

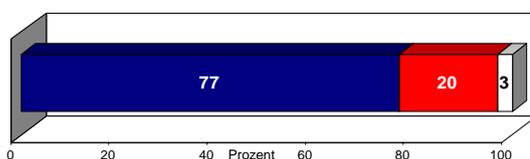
### Staat und Digitalisierung

**Kommunikation und politische Teilhabe: Was sollte ausgebaut und erweitert werden?**

*Ausschnitt: „Sich über das Internet direkt bei der Bundesregierung schnell und einfach über politische Inhalte informieren zu können.“*

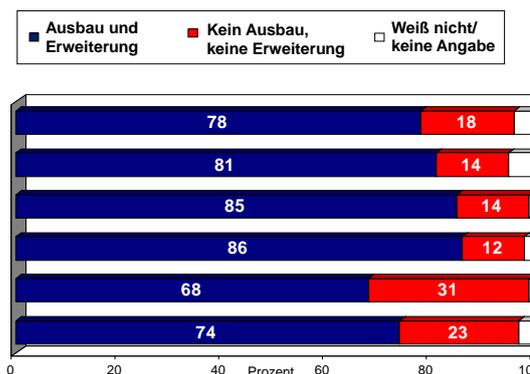
Basis: Alle

Gesamt



Parteisympathie

- CDU/CSU
- SPD
- Grüne
- Linke
- AfD
- Keine



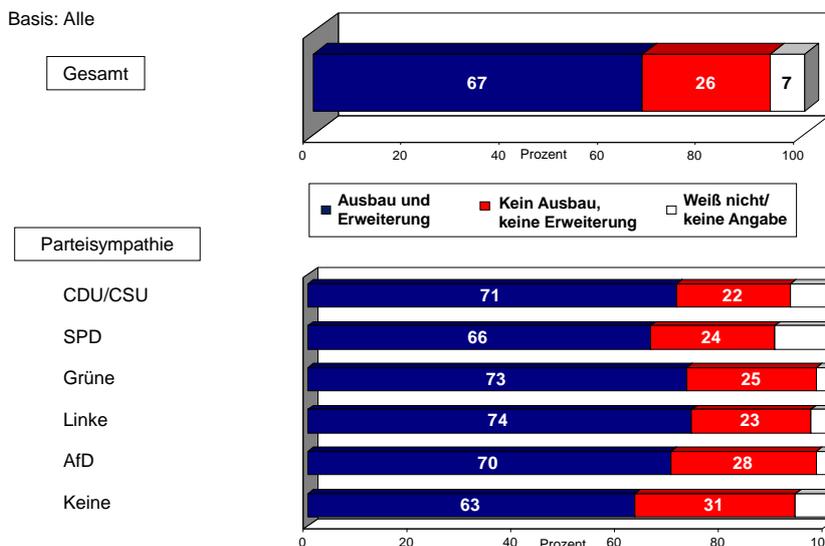
Und fast genauso intensiv werben die Sympathisanten der unterschiedlichen Parteien dafür, die Bevölkerung über das Internet stärker am politischen Gestaltungsprozess zu beteiligen.

### Staat und Digitalisierung

**Kommunikation und politische Teilhabe: Was sollte ausgebaut und erweitert werden?**

*Ausschnitt: „Die Bevölkerung aktiv am politischen Gestaltungsprozess über das Internet beteiligen, z.B. durch interaktive Websites, Internetplattformen.“*

Basis: Alle



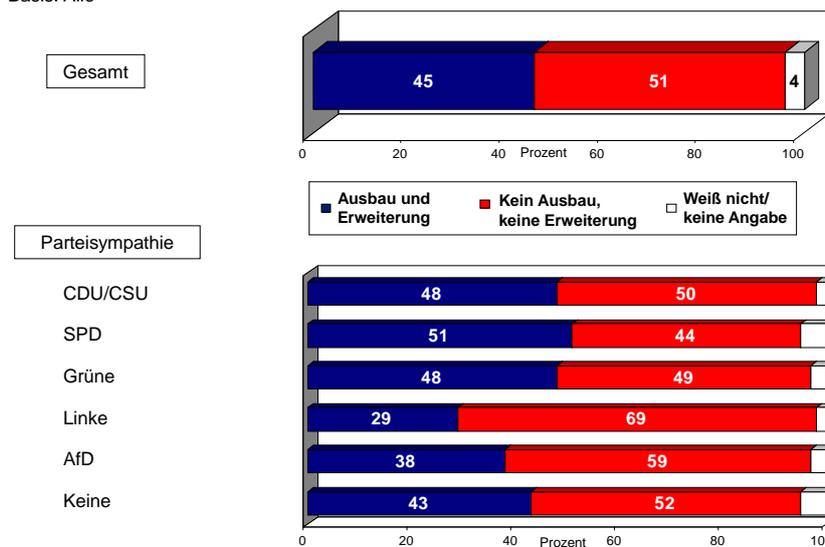
Bei den Sympathisanten von CDU/CSU, SPD und Grünen sind die Meinungen darüber, ob Wahlen über das Internet möglich sein sollten, geteilt. Das Meinungsbild entspricht damit dem der Gesamtbevölkerung. Die Anhänger der AfD (59%) und vor allem die der Linken (69%) lehnen diesbezügliche Überlegungen mehrheitlich ab.

### Staat und Digitalisierung

Kommunikation und politische Teilhabe: Was sollte ausgebaut und erweitert werden?

Ausschnitt: „Sich über das Internet an Wahlen beteiligen.“

Basis: Alle



53

## 5.3

### Potenziale politischer Beteiligungsformen

Die Bandbreite politischer Beteiligungsformen ist groß und wird von der Bevölkerung unterschiedlich häufig genutzt.

42% der Befragten haben schon ein- oder mehrmals an einer Unterschriftenaktion teilgenommen, weitere 41% können sich gut vorstellen, das zu tun. Aber nur jeweils 2% haben sich schon einmal über Twitter oder einen eigenen Blog politisch geäußert. Und nur 12% (Twitter) bzw. 13% (Blog) sehen darin für sich eine zukünftig mögliche Beteiligungsform.

Zwischen diesen sehr häufigen und vergleichsweise selten gewählten Beteiligungsformen liegen bemerkenswerte Potenziale, die zeigen, was aus der Sicht und Erfahrung der Bevölkerung an

Partizipationsmöglichkeiten vorhanden ist. Jeweils rund 20% haben bereits an einer Online-Unterschriftenaktion, einer Partei- bzw. Wahlveranstaltung oder einer politischen Demonstration teilgenommen. Jeweils rund jeder Dritte kann sich eine Beteiligung vorstellen. 16% waren schon einmal aktiv, indem sie an einer Online-Abstimmung z.B. auf der Internetseite einer Tageszeitung teilgenommen haben. Weitere 42% schließen eine Teilnahme nicht aus. Mit 47% ist der Anteil derer, die sich vorstellen können, einem Abgeordneten eine E-Mail zu schreiben, etwa gleich groß. Aber nur 9% haben tatsächlich schon einmal so mit einem Abgeordneten kommuniziert. Aktiv in einer Partei mitgearbeitet zu haben oder dies heute zu tun, trifft nur 7% zu, weitere 22% können sich das vorstellen.

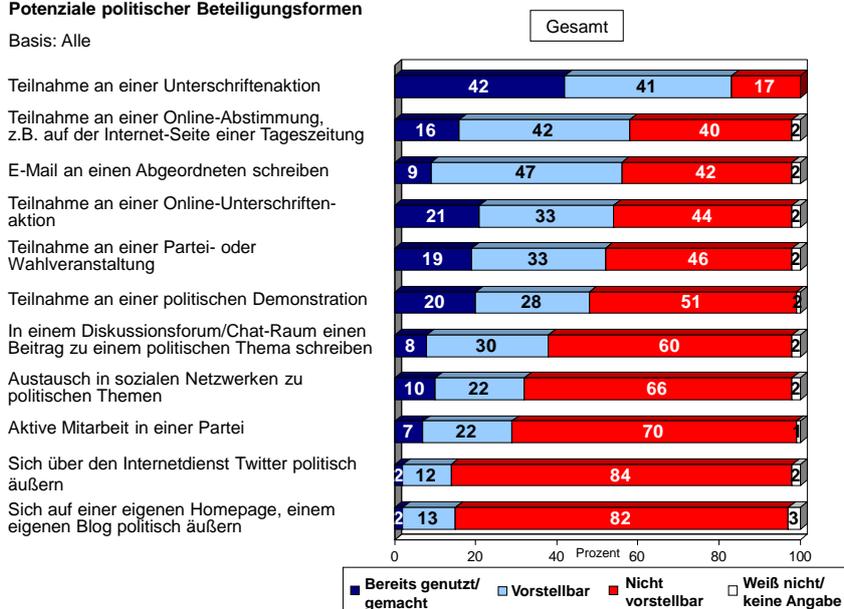
8% haben schon einmal in einem Chat-Raum einen politischen Beitrag geschrieben. Für 30% ist das eine Aktivität, die sie vielleicht einmal umsetzen werden. Und 10% tauschen sich in sozialen Netzwerken zu politischen Themen aus, 22% haben die Absicht, das irgendwann einmal zu tun.

Im Gegenzug registrieren wir bei diesen Potenzialen politischer Beteiligungsformen aber auch beträchtliche Ablehnung. Äußerungen in einem eigenen Blog oder über Twitter kommen für 82 bzw. für 84% nicht in Frage. 66% schließen einen Austausch zu politischen Themen in sozialen Netzwerken aus. Die Hälfte der Befragten kann sich nicht vorstellen, einmal an einer politischen Demonstration teilzunehmen. Für 42% ist es undenkbar, sich per E-Mail an einen Abgeordneten zu wenden und 40% schließen die Teilnahme an einer Online-Abstimmung einer Tageszeitung aus. Die bei weitem geringste Ablehnung erfährt die Unterschriftenaktion: Lediglich 17% würden sich nicht daran beteiligen.

### Staat und Digitalisierung

#### Potenzielle politischer Beteiligungsformen

Basis: Alle



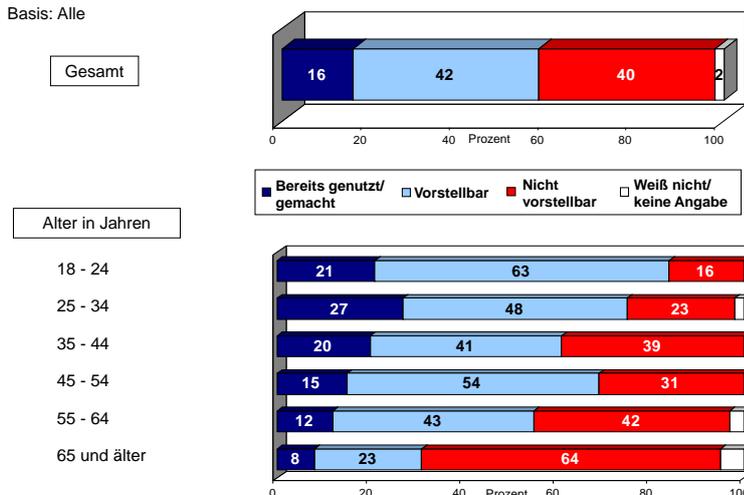
Die potenzielle Beteiligung an einer Online-Abstimmung in den Medien ist erwartungsgemäß vom Alter und der Schulbildung abhängig. Vor allem bei den 18- bis 34-Jährigen gibt es solche Aktivitäten oder zumindest eine Bereitschaft hierfür.

### Staat und Digitalisierung

#### Potenzielle politischer Beteiligungsformen

Ausschnitt: „Teilnahme an einer Online-Abstimmung, z.B. auf der Internet-Seite einer Tageszeitung“

Basis: Alle



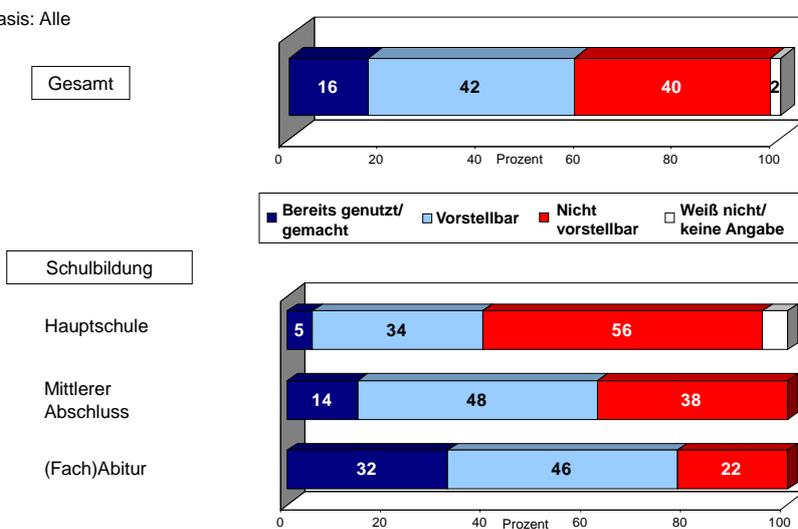
Und Befragte mit einem höheren Bildungsgrad sind hier ebenfalls tatsächlich oder potenziell aktiver als die mit einem Hauptschulabschluss.

### Staat und Digitalisierung

#### Potenziale politischer Beteiligungsformen

Ausschnitt: „Teilnahme an einer Online-Abstimmung, z.B. auf der Internet-Seite einer Tageszeitung“

Basis: Alle



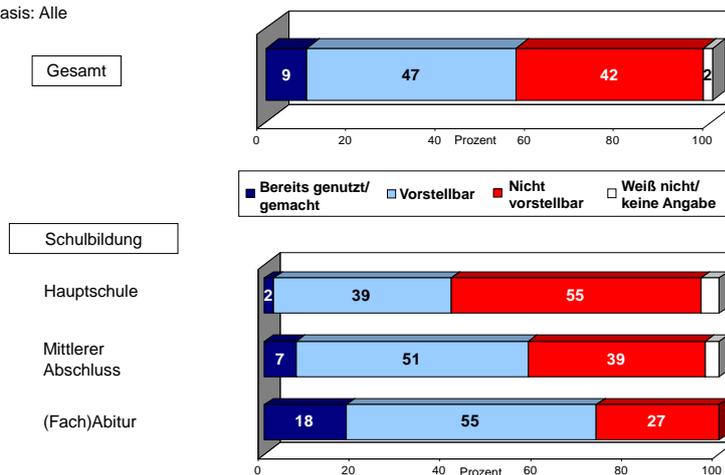
Bildungsabhängig ist auch das Verfassen einer E-Mail an einen Abgeordneten. 55% derjenigen mit einem einfachen, aber nur 27% mit einem höheren Abschluss, schließen solche Aktivitäten für sich aus.

## Staat und Digitalisierung

### Potenziale politischer Beteiligungsformen

Ausschnitt: „E-Mail an einen Abgeordneten schreiben“

Basis: Alle



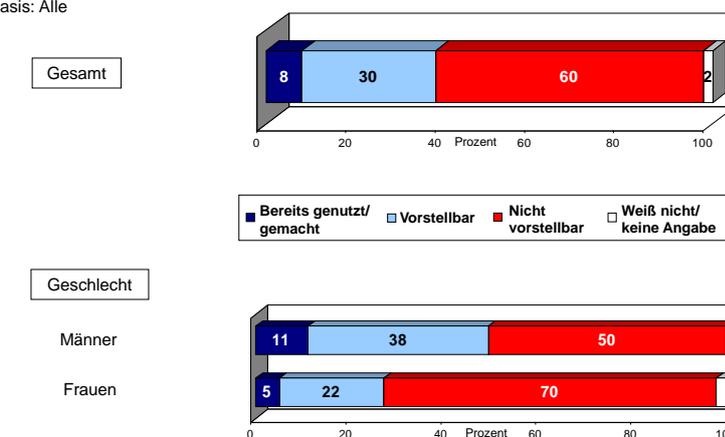
Männer „chatten“ häufiger als Frauen, wenn es um politische Themen geht. 11% der Männer geben an, bereits aktiv zu sein (Frauen: 5%), weitere 38% könnten das in Zukunft tun (Frauen: 22%).

## Staat und Digitalisierung

### Potenziale politischer Beteiligungsformen

Ausschnitt: „In einem Diskussionsforum/Chat-Raum einen Beitrag zu einem politischen Thema schreiben“

Basis: Alle



60

## 5.4

### Folgen der Digitalisierung für die Politik

Die Digitalisierung wirkt sich nicht nur auf den Alltag der Bevölkerung aus (siehe Kapitel 3.1), sondern hat auch durchaus auf die Politik Auswirkungen. In erster Linie haben die Menschen den Eindruck gewonnen, durch die Digitalisierung komme man immer und überall an Informationen (stimme völlig zu: 50%; stimme eher zu: 36%). Das Interesse bewirke aber auch, dass Menschen zu Wort kommen, die sich sonst nicht an der Politik beteiligen würden (stimme völlig/eher zu: 77%).

Rund zwei Drittel vermuten, Digitalisierung seien die Meinungen vielfältiger geworden und man könne sich besser ein Urteil bilden. Gleich viele sind jedoch der Meinung, im Internet fänden vor allem politisch extreme Haltungen eine Plattform. Fast ebenso viele Bürger (64%) haben den Eindruck gewonnen, man werde von dem großen Informationsangebot im Internet überfordert.

Die verschiedenen Beteiligungsmöglichkeiten, die das Internet bietet, erhöhten den Druck auf die Politik (58%) und schafften zugleich mehr Akzeptanz beim Bürger für die Politik (55%). Ein großer Teil der Befragten (57%) beschwichtigt aber und meint, auch ohne das Internet gäbe es ausreichend viele Möglichkeiten, die Politik mitzubestimmen.

## Staat und Digitalisierung

### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

Basis: Alle

Durch die Digitalisierung kommt man immer und überall sehr schnell an Informationen.

Durch das Internet kommen auch Menschen zu Wort, die sich ansonsten nicht an Politik beteiligen würden.

Im Internet finden vor allem politisch extreme Haltungen eine Plattform.

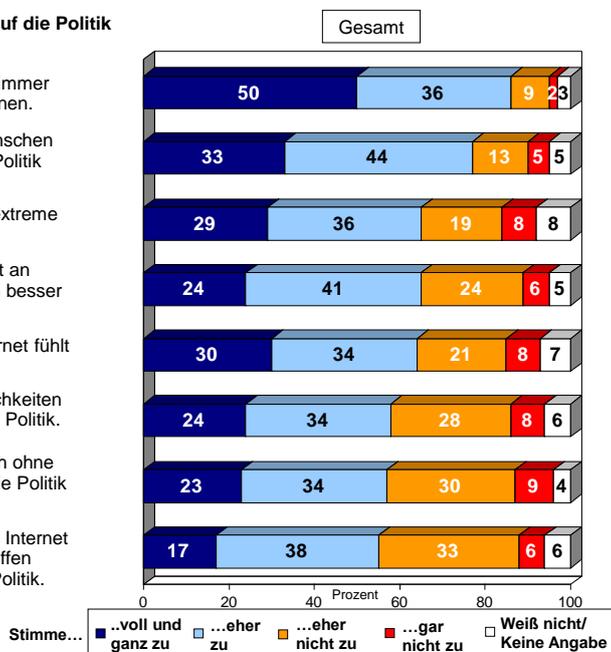
Durch die Digitalisierung ist die Vielfalt an Meinungen größer und man kann sich besser ein Urteil bilden.

Von dem Informationsangebot im Internet fühlt man sich häufig überfordert.

Die verschiedenen Beteiligungsmöglichkeiten im Internet erhöhen den Druck auf die Politik.

Die Bürger in Deutschland haben auch ohne Internet ausreichend Möglichkeiten, die Politik mitzubestimmen.

Die Möglichkeiten, sich über Politik im Internet zu informieren und zu beteiligen, schaffen mehr Akzeptanz beim Bürger für die Politik.



Zusammenfassend lässt sich zunächst positiv feststellen: Die schnelle Informationsbeschaffung durch das Internet ist auf jeden Fall ein Gewinn. Durch die Vielfalt an zusätzlichen Informationen steigt die Urteilsfähigkeit. Das Internet regt zudem Menschen an, sich an der politischen Meinungsbildung zu beteiligen, und erhöht damit den Druck auf die Politik.

Negativ: Viele vermuten, das Internet fördere extreme politische Haltungen, weil es ihnen eine Plattform zur Verfügung stelle. Und es gibt den Vorbehalt, das Internet trage dazu bei, dass man sich überfordert fühlt. Für mehr als die Hälfte gibt es in Deutschland auch ohne Internet genügend politische Partizipationsmöglichkeiten. Dieser Aussage stimmen die Sympathisanten beinahe aller Parteien mehrheitlich zu, nur die Anhänger der AfD lehnen dieses Argument mehrheitlich (62%) ab, nur 37% stimmen zu.

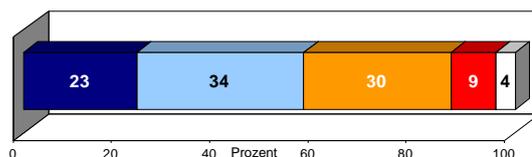
## Staat und Digitalisierung

### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

Ausschnitt: „Die Bürger in Deutschland haben auch ohne Internet ausreichend Möglichkeiten, die Politik mitzubestimmen.“

Basis: Alle

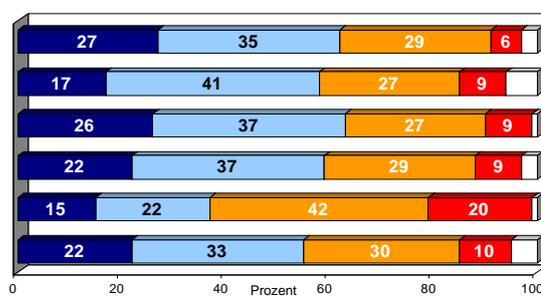
Gesamt



Parteisympathie

Stimme...  
 ■ ..voll und ganz zu ■ ...eher zu ■ ...eher nicht zu ■ ...gar nicht zu □ Weiß nicht/Keine Angabe

CDU/CSU  
 SPD  
 Grüne  
 Linke  
 AfD  
 Keine



Dafür würdigen Sympathisanten der AfD häufiger als die Anhänger anderer Parteien die durch die Digitalisierung gestiegene Meinungsvielfalt zur besseren Urteilsbildung.

Und sie vermuten überdurchschnittlich häufig, ähnlich wie die Sympathisanten der Grünen, dass die Internetbeteiligungsmöglichkeiten den Druck auf die Politik erhöhen.

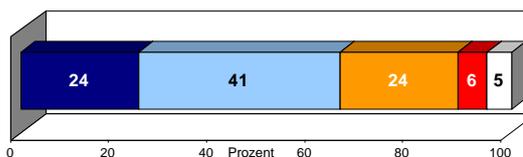
## Staat und Digitalisierung

### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

*Ausschnitt:* „Durch die Digitalisierung ist die Vielfalt an Meinungen größer und man kann sich besser ein Urteil bilden.“

Basis: Alle

Gesamt



Parteisympathie

Stimme...  
 ■ ..voll und ganz zu   ■ ...eher zu   ■ ...eher nicht zu   ■ ...gar nicht zu   □ Weiß nicht/Keine Angabe

CDU/CSU

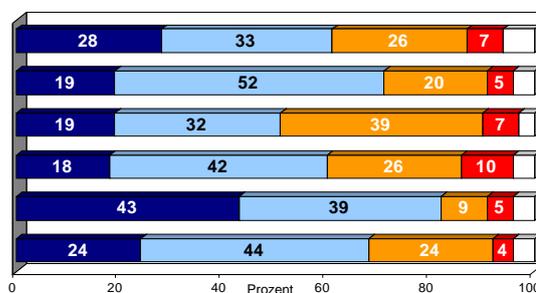
SPD

Grüne

Linke

AfD

Keine



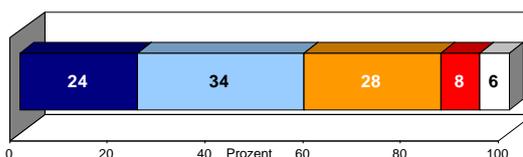
## Staat und Digitalisierung

### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

*Ausschnitt:* „Die verschiedenen Beteiligungsmöglichkeiten im Internet erhöhen den Druck auf die Politik.“

Basis: Alle

Gesamt



Parteisympathie

Stimme...  
 ■ ..voll und ganz zu   ■ ...eher zu   ■ ...eher nicht zu   ■ ...gar nicht zu   □ Weiß nicht/Keine Angabe

CDU/CSU

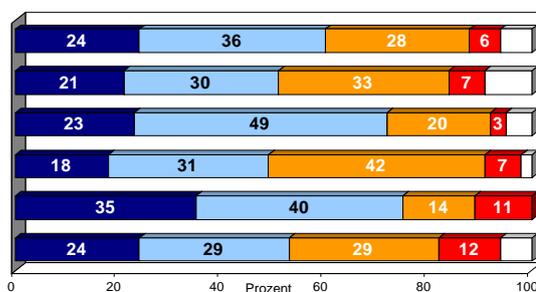
SPD

Grüne

Linke

AfD

Keine



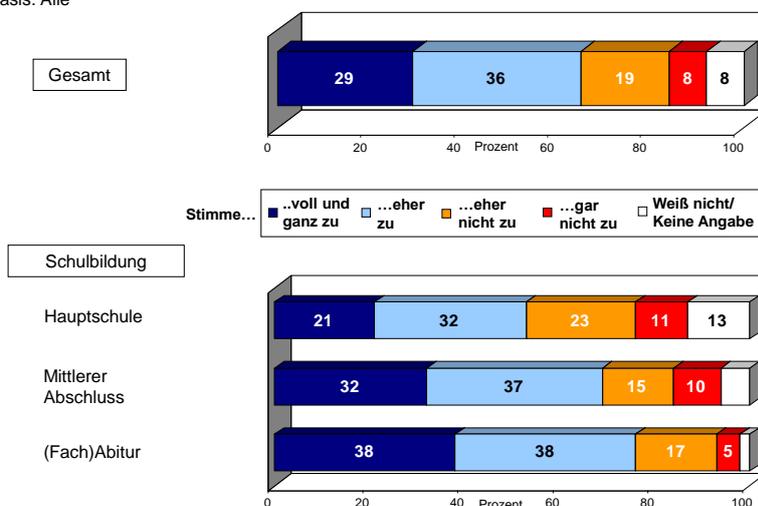
Bürger mit einem höheren Schulabschluss nehmen die Verbreitung politisch extremer Haltungen, vergleichsweise häufiger wahr.

### Staat und Digitalisierung

#### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

Ausschnitt: „Im Internet finden vor allem politisch extreme Haltungen eine Plattform.“

Basis: Alle



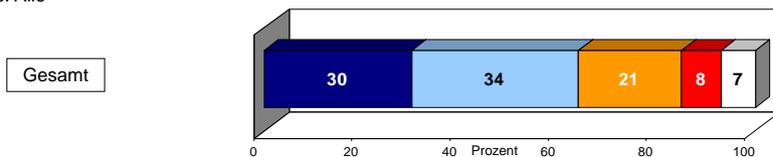
Überforderung durch das Informationsangebot im Internet beklagen Bürger aus einfachen Verhältnissen sehr viel häufiger als diejenigen, die sich höheren sozialen Schichten zugehörig fühlen.

## Staat und Digitalisierung

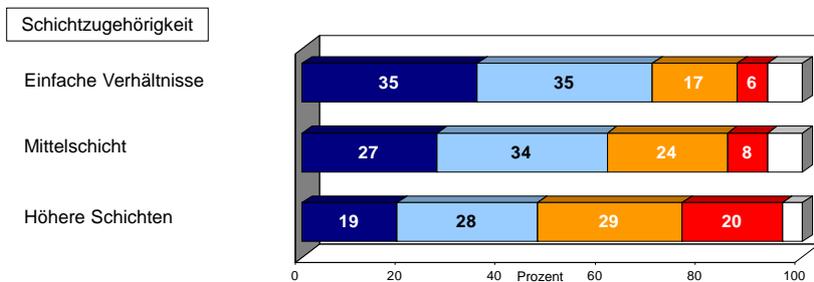
### Auswirkungen der Digitalisierung auf die Politik

Ausschnitt: „Von dem Informationsangebot im Internet fühlt man sich häufig überfordert.“

Basis: Alle



Stimme...  
 ■ ..voll und ganz zu   ■ ...eher zu   ■ ...eher nicht zu   ■ ...gar nicht zu   □ Weiß nicht/Keine Angabe



## 5.5

### Auswirkungen auf die Demokratie

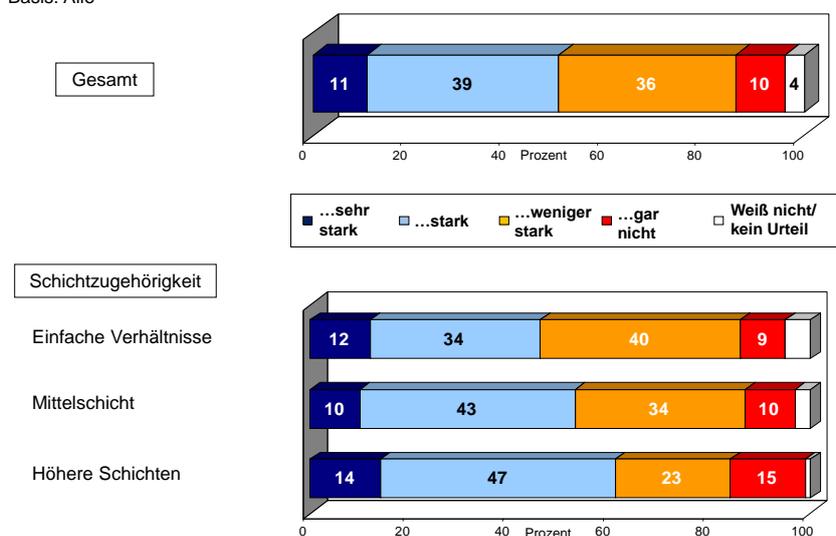
Vor dem Hintergrund der Erfahrungen, die die Befragten gemacht haben, sind insgesamt 50% sehr stark (11%) oder stark (39%) davon überzeugt, das Internet und die Digitalisierung verändere die Art und Weise, wie unsere Demokratie funktioniert. 46% sehen nur wenig oder gar keinen Einfluss.

Je höher die Schicht, der man sich zurechnet, desto eher vermutet man Veränderungen, die durch die Digitalisierung ausgelöst werden.

#### Staat und Digitalisierung

„Nach allem, was Sie jetzt zum Thema moderner Staat und Digitalisierung gehört haben: Verändert das die Art und Weise, wie unsere Demokratie funktioniert ...?“

Basis: Alle

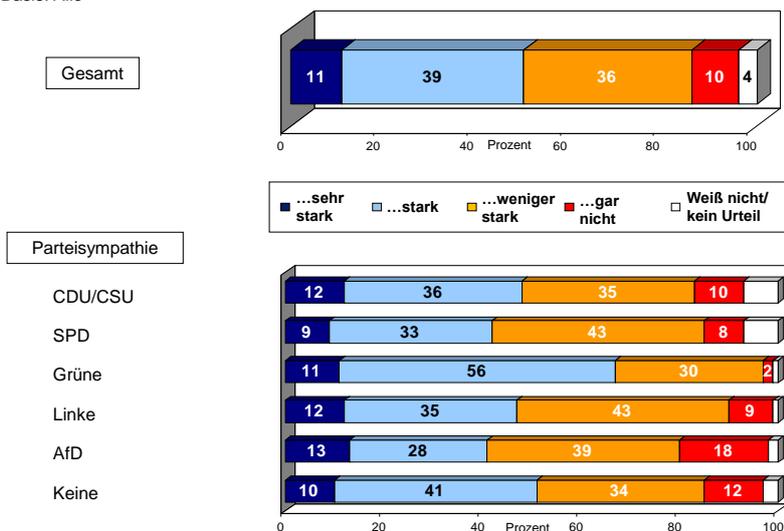


Vor allem die Sympathisanten der Grünen sind (sehr stark/stark: 67%) der Auffassung, die Demokratie werde in ihren Funktionen verändert. Sympathisanten von CDU/CSU (48%) und SPD (44%) vermuten weniger häufig solche Veränderungen.

### Staat und Digitalisierung

„Nach allem, was Sie jetzt zum Thema moderner Staat und Digitalisierung gehört haben: Verändert das die Art und Weise, wie unsere Demokratie funktioniert ...?“

Basis: Alle

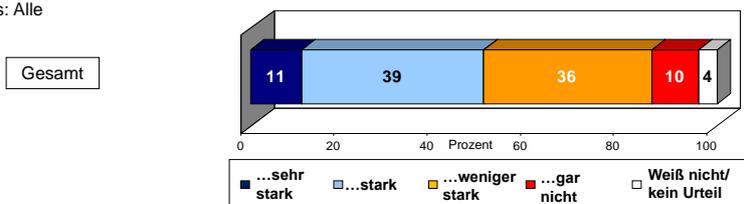


Der Teil der Bevölkerung, der Auswirkungen der Digitalisierung auf die Funktionsweise der Demokratie sieht, bewertet diese eher positiv (58%), 35% sehen das eher kritisch.

### Staat und Digitalisierung

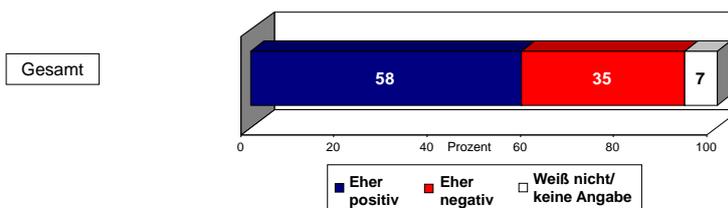
„Nach allem, was Sie jetzt zum Thema moderner Staat und Digitalisierung gehört haben: Verändert das die Art und Weise, wie unsere Demokratie funktioniert ...?“

Basis: Alle



„Und wie würden Sie diese Veränderung bewerten: eher positiv oder eher negativ?“

Basis: Nur Befragte, denen zufolge die Digitalisierung die Demokratie (sehr) stark verändert (=50 %)



## 6 Datenschutz im modernen Staat

### 6.1 Vertrauen in Staat und Unternehmen

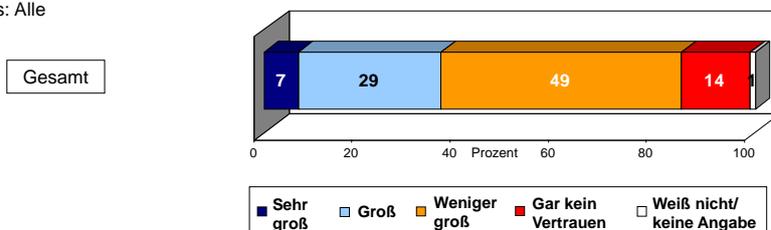
Lediglich insgesamt 36% der Bundesbürger haben sehr großes (7%) oder großes Vertrauen (29%) in den Staat und seine Behörden, dass diese mit ihren persönlichen Daten sorgsam umgehen. 49% haben daran ihre Zweifel und 14% trauen dem Staat überhaupt nicht zu, diesbezüglich Sorgfalt walten zu lassen.

Noch skeptischer sind die Bürger gegenüber Großunternehmen. Nur 12% halten dort einen vertrauensvollen Umgang mit ihren Daten für gegeben, 55% zweifeln an den Unternehmen, 31% haben gar kein Vertrauen.

#### Datenschutz im modernen Staat

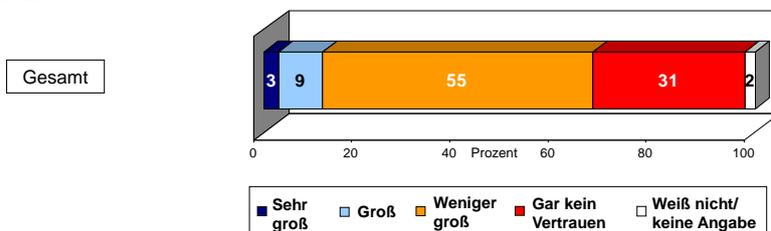
„Wie groß ist Ihr Vertrauen in den Staat und Behörden, dass diese mit Ihren persönlichen Daten sorgsam umgehen?“

Basis: Alle



„Und wie groß ist Ihr Vertrauen in die Großunternehmen, dass diese mit Ihren persönlichen Daten sorgsam umgehen?“

Basis: Alle



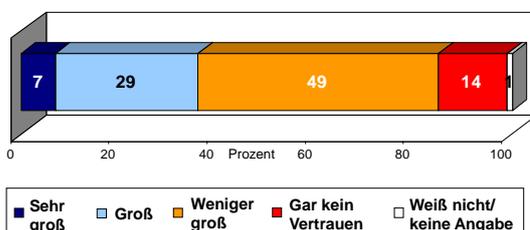
Gegenüber dem staatlichen Umgang mit persönlichen Daten äußern sich die Sympathisanten von CDU/CSU (sehr große/großes Vertrauen: 44%), SPD (43%) und Grünen (44%) etwas positiver als die Bevölkerung insgesamt (36%), die der Linken (23%) und der AfD (26%) sind überaus skeptisch.

### Datenschutz im modernen Staat

„Wie groß ist Ihr Vertrauen in den Staat und Behörden, dass diese mit Ihren persönlichen Daten sorgsam umgehen?“

Basis: Alle

Gesamt



Parteisympathie

CDU/CSU

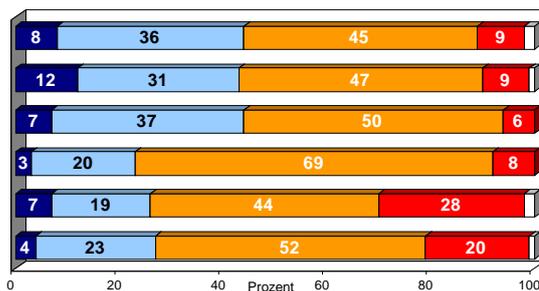
SPD

Grüne

Linke

AfD

Keine



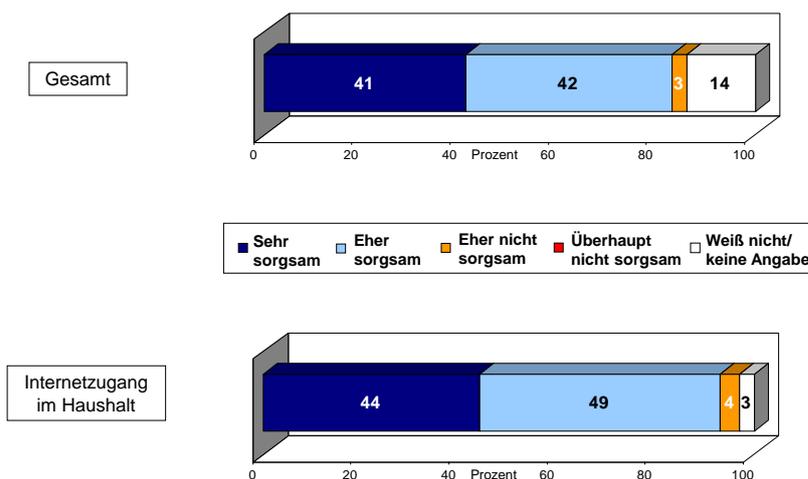
## 6.2 Persönlicher Umgang mit Daten

Für sich selbst nimmt man in Anspruch, sehr sorgsam mit persönlichen Daten im Internet umzugehen und darauf zu achten, was man von sich preisgibt. Die Einstellungen der Gesamtbevölkerung unterscheiden sich dabei nicht von Haushalten, in denen es Internet gibt.

### Datenschutz im modernen Staat

„Wie gehen Sie selbst mit Ihren persönlichen Daten im Internet um, also mit dem, was Sie an Informationen zu Ihrer Person preisgeben?“

Basis: Alle

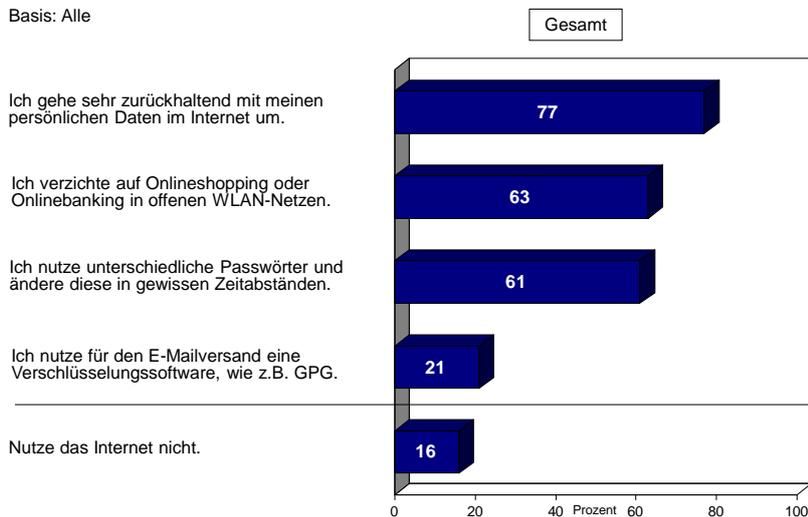


77% gehen laut eigenem Bekunden zurückhaltend mit ihren Daten im Internet um, 63% verzichten auf die Preisgabe von sensiblen Daten durch Onlineshopping oder Onlinebanking in unsicheren öffentlichen WLAN-Netzen. Weitere 61% nutzen verschiedene Passwörter bzw. ändern diese in gewissen Zeitabständen. Aber: Eine sichere Verschlüsselungstechnik wie z.B. GPG nutzt nur eine Minderheit der Bundesbürger (21%). Weitere 16% sind ebenfalls „sicher“ im Internet unterwegs: sie sind generell nie online.

### Datenschutz im modernen Staat

#### Persönlicher Umgang mit Daten im Internet (Mehrfachantworten möglich)

Basis: Alle



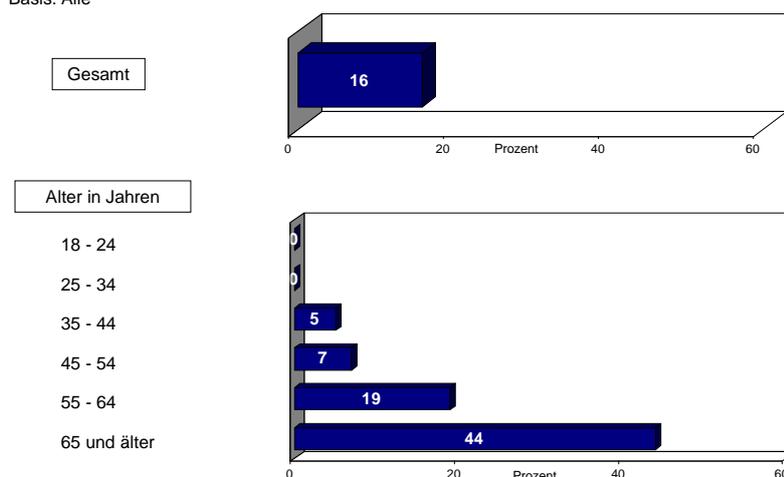
Es besteht weiterhin ein großes Altersgefälle, was die Internetnutzung betrifft: Immerhin 44% der über 65-Jährigen sind „Offline“.

### Datenschutz im modernen Staat

#### Persönlicher Umgang mit Daten im Internet

Ausschnitt: „Nutze das Internet nicht“

Basis: Alle



Berücksichtigt man die 84% der Erwachsenen, die das Internet nutzen, ergibt sich für deren Umgang mit ihren persönlichen Daten folgendes Bild: Nahezu alle (92%) gehen laut eigenem Bekunden sehr zurückhaltend mit persönlichen Daten im Internet um. Drei von vier „Onlinern“ verzichten auf Onlineshopping bzw. –banking in offenen WLAN-Netzen und verwenden Passwörter, die sie in regelmäßigen Abständen ändern. Nur jeder Vierte nutzt hingegen eine sichere Mail-Verschlüsselungssoftware.

Auffällig: Nur 60% der über 65-jährigen Onliner nutzen Passwörter, bzw. aktualisieren diese regelmäßig.

### Datenschutz im modernen Staat

#### Persönlicher Umgang mit Daten im Internet

Basis: Nur Internetnutzer (=84%)

	Gesamt	Alter in Jahren					
		18-24	25-34	35-44	45-54	55-64	65+
Ich gehe sehr zurückhaltend mit meinen persönlichen Daten im Internet um.	92	91	88	89	98	93	90
Ich verzichte auf Onlineshopping oder Onlinebanking in offenen WLAN-Netzen.	75	72	81	75	79	73	67
Ich nutze unterschiedliche Passwörter und ändere diese in gewissen Zeitabständen.	73	71	83	76	78	67	60
Ich nutze für den E-Mailversand eine Verschlüsselungssoftware, wie z.B. GPG.	25	20	25	30	24	29	22
	Prozent				Prozent		