

Digitalisierungsmonitor 2020

Ergebnisse einer repräsentativen
Bevölkerungsbefragung im
Auftrag der Fraktion der Freien
Demokraten im Deutschen Bundestag

5. Oktober 2020
f20.0318/39198 Le, 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. Meinungen zur Digitalisierung	4
1.1 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung	4
1.2 Verbesserung der Lebensverhältnisse durch die Digitalisierung	6
1.3 Vorbereitung der Bevölkerung auf das digitale Zeitalter	8
2. Meinungen zur Internet-Infrastruktur	9
2.1 Nutzung des mobilen Internets	9
2.2 Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten	12
3. Digitalisierung und Arbeitswelt	16
3.1 Gefährdung des Arbeitsplatzes durch die Digitalisierung	16
3.2 Ortsungebundene Ausübung der Arbeit	17
3.3 Homeoffice während der Corona-Krise	19
3.4 Gewährleistung des Datenschutzes	25
4. Digitale Bildung	26
4.1 Digitale Bildung in der Politik	26
4.2 Digitale Ausstattung der Schulen und Schüler	30
4.3 Erfahrungen mit „Home Schooling“ während der Corona-Krise	32
4.4 Meinungen zu ergänzendem digitalen Unterricht	33
4.5 Meinungen zu einer Verpflichtung des Staates für digitalen Unterricht	35
5. Digitalisierung und Behörden	37
5.1 Zufriedenheit mit dem Angebot an Online-Dienstleistungen	37
5.2 Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden	39
5.3 Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden	41
5.4 Meinungen zu Online-Gerichtsverhandlungen	44
5.5 Klärung von Behördenangelegenheiten während der Corona-Pandemie	46
5.6 Meinungen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung	48
6. Digitalisierung und Gesundheit	50
6.1 Meinungen zu Telemedizin	50
6.2 Meinungen zur elektronischen Patientenakte	52

Vorbemerkung

Im Auftrag der Fraktion der Freien Demokraten im Bundestag hat forsa Politik- und Sozialforschung GmbH eine repräsentative Befragung zu den Einschätzungen und Bewertungen der Digitalisierung und ihrer Folgen in verschiedenen Lebensbereichen wie Bildung, Arbeitswelt und Verwaltung durchgeführt.

Die Untersuchung knüpft in Teilen an die 2018 und 2019 von forsa im Auftrag der FDP-Fraktion durchgeführten Befragungen an, so dass für einige der Fragen Zeitvergleiche möglich sind. Dies ist in diesem Jahr von besonderer Bedeutung, da die aktuelle Erhebung erstmals unter dem Eindruck der Corona-Krise durchgeführt wurde und somit die Einstellungen der Bundesbürger zur Digitalisierung vor und nach Beginn der Corona-Pandemie miteinander verglichen werden können.

Zugleich wurden in diesem Jahr die Wünsche und Bedürfnisse der Bürger im Hinblick auf die Digitalisierung sowie ihre Forderungen an die Politik im Rahmen des aktuellen Digitalisierungsmonitors stärker als bislang thematisiert. Auch wurde stärker als bisher untersucht, in welchen Bereichen Digitalisierung aus der Sicht der Bürger bislang unzulänglich oder nicht professionell umgesetzt wird.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 3.209 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Bürger ab 18 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland befragt. Um zu den zentralen Fragestellungen der Untersuchung auch Aussagen für einzelne Bundesländern treffen zu können, wurde ein disproportionaler Stichprobenansatz gewählt und in jedem Bundesland mindestens 200 Personen befragt. Diese Disproportionalität bei der Stichprobenziehung wurde anschließend durch eine entsprechende statistische Gewichtung wieder ausgeglichen, um repräsentative Ergebnisse für die Bundesebene sicherzustellen.

Die Erhebung wurde vom 23. Juli bis 12. August 2020 mithilfe computergestützter Telefoninterviews durchgeführt. Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

Die ermittelten Ergebnisse können lediglich mit den bei allen Stichprobenerhebungen möglichen Fehlertoleranzen (im vorliegenden Fall +/- 2,5 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland übertragen werden.

1. Meinungen zur Digitalisierung

1.1 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung

Die Hälfte der Bürger (51 %) – und damit mehr als in den Vorjahren – ist aktuell der Meinung, dass der digitale Wandel, also der Siegeszug der Computer, die Verbreitung des Internets und die vielen Möglichkeiten, Daten zu verknüpfen, den Menschen alles in allem mehr Vorteile bringt.

Nur noch 3 Prozent glauben, der digitale Wandel bringe überwiegend Nachteile für die Menschen.

46 Prozent sehen im digitalen Wandel sowohl Vorteile als auch Nachteile.

Mehr Vor- als Nachteile durch die Digitalisierung sehen wie in den Vorjahren Männer häufiger als Frauen, unter 45-Jährige häufiger als die Älteren und Befragte mit formal höherer Bildung häufiger als formal geringer Gebildete.

Unter den Befragten, die häufig digitale Kommunikationsmöglichkeiten wie etwa Skype oder Zoom nutzen, ist der Anteil derer, die eher die Vorteile des digitalen Wandels sehen, besonders hoch.

Im Bundeslandvergleich ist der Anteil derjenigen, die eher Vor- als Nachteile durch den digitalen Wandel sehen, mit 44 Prozent in Sachsen am geringsten ausgeprägt.

▪ Bringt der digitale Wandel mehr Vor- oder mehr Nachteile?

Der digitale Wandel bringt den Menschen alles in allem

		mehr Vorteile %	mehr Nachteile %	sowohl *) als auch %
insgesamt:	2018	45	8	46
	2019	43	4	52
	2020	51	3	46
Ost		49	2	49
West		51	3	45
Schleswig-Holstein		48	1	51
Hamburg		52	2	46
Niedersachsen		56	4	38
Bremen		52	4	43
Nordrhein-Westfalen		55	2	43
Hessen		45	5	49
Rheinland-Pfalz		47	6	47
Baden-Württemberg		53	3	44
Bayern		47	3	49
Saarland		50	4	45
Berlin		52	3	44
Brandenburg		55	1	44
Mecklenburg-Vorpommern		48	3	49
Sachsen		44	1	54
Sachsen-Anhalt		51	5	43
Thüringen		50	3	47
Männer		58	4	38
Frauen		44	2	53
18- bis 29-Jährige		63	3	34
30- bis 44-Jährige		59	3	37
45- bis 59-Jährige		45	4	51
60 Jahre und älter		44	3	53
Hauptschule		38	5	57
mittlerer Abschluss		43	4	52
Abitur, Studium		60	2	38
Nutzung digitale Kommunikation:				
- mind einmal wöchentlich		66	2	32
- einmal pro Monat		64	1	35

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

1.2 Verbesserung der Lebensverhältnisse durch die Digitalisierung

Die große Mehrheit der Bürger meint, die Digitalisierung könne die Lebensverhältnisse der Menschen vor allem in den Bereichen Bildung und Wissen (83 %) bzw. Wissenschaft und Innovation (81 %) verbessern.

Jeweils 68 Prozent sind der Ansicht, die Digitalisierung könne Verbesserungen in den Bereichen Arbeitswelt bzw. Staat und Verwaltung schaffen. 54 Prozent gehen von Verbesserungen durch die Digitalisierung im Bereich Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige aus. 53 Prozent meinen dies vom Bereich Verkehr.

Die Hälfte (50 %) glaubt, die Digitalisierung könne die Lebensverhältnisse der Menschen im Bereich Gesundheit und Pflege verbessern.

Der Anteil der Bürger, die davon ausgehen, dass die Digitalisierung die Lebensverhältnisse der Menschen verbessern könnte, ist gegenüber 2019 vor allem in den Bereichen Wissenschaft und Innovation bzw. Staat und Verwaltung gestiegen.

Männer gehen deutlich häufiger als Frauen davon aus, dass die Digitalisierung die Lebensverhältnisse der Menschen im Bereich Verkehr verbessern kann. Auch erwarten Männer häufiger als Frauen Verbesserungen in den Bereichen Staat und Verwaltung, Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige sowie Gesundheit und Pflege.

Von Verbesserungen in den Bereichen Wissenschaft und Innovation sowie Gesundheit und Pflege gehen überdurchschnittlich häufig die jüngeren, unter 30-jährigen Befragten aus.

Verbesserungen durch die Digitalisierung im Bereich der Arbeitswelt erwarten am häufigsten Befragte in Bayern, am seltensten hingegen Bewohner in Sachsen-Anhalt.

Verbesserungen im Bereich Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige sehen am häufigsten die Befragten in Brandenburg, am seltensten hingegen Befragte in Sachsen-Anhalt. Im Bereich Verkehr erwarten vor allem Bewohner in Niedersachsen und Bremen Verbesserungen durch die Digitalisierung, am seltensten hingegen Befragte in Nordrhein-Westfalen.

▪ Verbesserung der Lebensverhältnisse durch die Digitalisierung

Die Digitalisierung kann die Lebensverhältnisse der Menschen am meisten verbessern im Bereich

		Bildung und Wissen	Wissen- schaft und Inno- vation	Arbeits- welt	Staat und Verwaltung	Wirtschafts- wachstum, neue Wirt- schaftszweige	Ver- kehr	Gesund-*) heit und Pflege
		%	%	%	%	%	%	%
insgesamt:	2018	81	75	63	58	54	58	46
	2019	81	74	64	57	53	53	48
	2020	83	81	68	68	54	53	50
Ost		84	79	65	65	54	52	47
West		83	81	68	69	54	53	50
Schleswig-Holstein		88	80	67	76	58	55	45
Hamburg		83	86	67	70	60	59	47
Niedersachsen		80	77	69	70	58	61	54
Bremen		81	76	65	73	52	62	47
Nordrhein-Westfalen		83	85	67	68	50	47	53
Hessen		79	79	68	72	58	55	45
Rheinland-Pfalz		84	77	65	61	55	51	52
Baden-Württemberg		82	79	66	69	52	54	46
Bayern		85	85	74	68	58	55	54
Saarland		85	77	67	62	55	49	42
Berlin		81	74	66	71	50	51	44
Brandenburg		85	77	72	73	65	54	55
Mecklenburg-Vorpommern		83	80	68	67	53	58	48
Sachsen		84	81	64	63	53	50	45
Sachsen-Anhalt		83	79	60	59	48	48	48
Thüringen		87	78	62	63	53	51	41
Männer		84	82	67	72	58	63	54
Frauen		82	80	69	65	50	44	46
18- bis 29-Jährige		84	87	60	68	55	55	58
30- bis 44-Jährige		84	80	71	67	52	51	47
45- bis 59-Jährige		82	79	65	68	53	49	46
60 Jahre und älter		83	79	72	69	56	56	50
Hauptschule		80	71	72	65	52	47	47
mittlerer Abschluss		83	77	69	65	53	49	48
Abitur, Studium		83	85	67	71	55	56	50

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

1.3 Vorbereitung der Bevölkerung auf das digitale Zeitalter

Wie auch im Vorjahr hat nur ein Zehntel der Bürger (10 %) den Eindruck, dass die Politik in Deutschland die Bevölkerung ausreichend auf das digitale Zeitalter und die damit verbundenen Folgen vorbereitet. Eine große Mehrheit von 84 Prozent (quer durch alle Bevölkerungsgruppen und Regionen) sieht das nicht so.

- Vorbereitung der Bevölkerung auf das digitale Zeitalter

Die Politik in Deutschland bereitet die Bevölkerung ausreichend auf das digitale Zeitalter und die damit verbundenen Folgen vor

	ja %	nein *) %
insgesamt: 2019	11	83
2020	10	84
Ost	11	82
West	10	84
Schleswig-Holstein	14	81
Hamburg	14	80
Niedersachsen	12	81
Bremen	10	82
Nordrhein-Westfalen	10	84
Hessen	10	82
Rheinland-Pfalz	11	81
Baden-Württemberg	8	86
Bayern	11	85
Saarland	7	87
Berlin	7	88
Brandenburg	13	81
Mecklenburg-Vorpommern	10	85
Sachsen	10	84
Sachsen-Anhalt	9	82
Thüringen	11	78
Männer	11	85
Frauen	10	82
18- bis 29-Jährige	10	86
30- bis 44-Jährige	8	85
45- bis 59-Jährige	10	83
60 Jahre und älter	11	82
Hauptschule	9	85
mittlerer Abschluss	8	84
Abitur, Studium	11	84

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

2. Meinungen zur Internet-Infrastruktur

2.1 Nutzung des mobilen Internets

Fast jeder Internetnutzer (94 %) nutzt zumindest gelegentlich das mobile Internet für private Zwecke unterwegs, z.B. über das Smartphone oder ein Tablet.

- Nutzung des mobilen Internets für private Zwecke *)

		Es nutzen – zumindest gelegentlich – das mobile Internet für private Zwecke unterwegs
		%
insgesamt:	2019	90
	2020	94
Ost		93
West		95
Schleswig-Holstein		94
Hamburg		95
Niedersachsen		96
Bremen		94
Nordrhein-Westfalen		94
Hessen		96
Rheinland-Pfalz		95
Baden-Württemberg		95
Bayern		94
Saarland		92
Berlin		96
Brandenburg		92
Mecklenburg-Vorpommern		94
Sachsen		95
Sachsen-Anhalt		92
Thüringen		90
Männer		95
Frauen		94
18- bis 29-Jährige		99
30- bis 44-Jährige		99
45- bis 59-Jährige		96
60 Jahre und älter		87
Hauptschule		88
mittlerer Abschluss		93
Abitur, Studium		97

*) Basis: Internetnutzer

29 Prozent der Nutzer des mobilen Internets geben an, in ihrer Wohnumgebung (sehr) häufig Verbindungsprobleme mit ihren mobilen Geräten zu haben.

Bei 44 Prozent kommen Verbindungsprobleme mit dem mobilen Internet eher selten vor, bei 27 Prozent so gut wie nie.

In dieser Frage ergeben sich im Vergleich zum Vorjahr kaum Veränderungen.

Häufiger als der Durchschnitt berichten die unter 30-Jährigen sowie die Bewohner kleinerer Gemeinden mit weniger als 5.000 Einwohnern über Verbindungsprobleme mit dem mobilen Internet.

Dass solche Verbindungsprobleme mit ihrem mobilen Internet so gut wie nie vorkommen, meinen vergleichsweise am häufigsten die Bewohner in den großen Metropolen mit mehr als 500.000 Einwohnern und den Stadtstaaten Berlin, Hamburg und Bremen.

▪ Häufigkeit von Verbindungsproblemen im mobilen Internet *)

Dass sie mit ihren mobilen Geräten in ihrer Wohnumgebung keine Internetverbindung mit dem mobilen Internet haben, kommt vor

		sehr bzw. eher häufig %	eher selten %	so gut **) wie nie %
insgesamt:	2018	22	49	28
	2019	26	47	26
	2020	29	44	27
Ost		27	44	28
West		29	44	26
Schleswig-Holstein		25	45	30
Hamburg		21	40	38
Niedersachsen		31	42	26
Bremen		24	38	37
Nordrhein-Westfalen		28	48	23
Hessen		24	46	30
Rheinland-Pfalz		33	41	25
Baden-Württemberg		28	45	26
Bayern		37	39	24
Saarland		29	45	26
Berlin		14	46	39
Brandenburg		26	44	29
Mecklenburg-Vorpommern		35	42	23
Sachsen		25	45	30
Sachsen-Anhalt		31	41	28
Thüringen		26	46	28
Männer		26	45	29
Frauen		32	43	24
18- bis 29-Jährige		37	43	20
30- bis 44-Jährige		33	38	29
45- bis 59-Jährige		28	44	27
60 Jahre und älter		22	48	29
Ortsgröße (Einwohner):				
- unter 5.000		42	43	15
- 5.000 bis unter 20.000		34	42	24
- 20.000 bis unter 100.000		29	45	26
- 100.000 bis unter 500.000		27	45	28
- 500.000 und mehr		18	45	37

*) Basis: Nutzer des mobilen Internets

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

2.2 Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten

19 Prozent der Bürger geben an, dass sie im letzten Jahr und damit vor der Corona-Krise (fast) täglich oder mehrmals pro Woche digitale Möglichkeiten wie Skype oder Zoom zur privaten oder beruflichen Kommunikation genutzt haben.

15 Prozent haben solche digitale Möglichkeiten zur Kommunikation mehrmals pro Monat genutzt

27 Prozent haben digitale Kommunikationsmöglichkeiten im letzten Jahr seltener, 39 Prozent überhaupt nicht genutzt.

Letzteres trifft auf Frauen, Ältere und Befragte mit formal niedriger Bildung jeweils häufiger zu als auf Männer, Jüngere und formal höher Gebildete.

Dass sie digitale Möglichkeiten wie Skype oder Zoom überhaupt nicht genutzt haben, geben im Bundeslandvergleich mit 47 Prozent vor allem die Bewohner in Sachsen-Anhalt an, am seltensten hingegen die Bewohner in Hamburg und Bayern.

▪ Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten 2019

Es haben im letzten Jahr digitale Möglichkeiten wie Skype oder Zoom zur privaten oder beruflichen Kommunikation genutzt

	(fast) täglich %	mehrmals pro Woche %	mehrmals pro Monat %	seltener %	nie *) %
insgesamt	9	10	15	27	39
Ost	7	8	12	29	43
West	9	10	16	27	38
Schleswig-Holstein	8	7	19	28	38
Hamburg	10	8	19	31	32
Niedersachsen	6	7	16	25	44
Bremen	7	7	16	27	43
Nordrhein-Westfalen	9	11	11	28	40
Hessen	7	15	14	27	38
Rheinland-Pfalz	9	9	9	34	39
Baden-Württemberg	14	10	15	20	41
Bayern	10	10	22	28	30
Saarland	10	7	17	28	37
Berlin	6	9	19	27	39
Brandenburg	5	8	12	30	45
Mecklenburg-Vorpommern	4	10	11	34	40
Sachsen	7	7	14	27	42
Sachsen-Anhalt	8	6	10	26	47
Thüringen	12	7	10	28	43
Männer	12	12	16	25	34
Frauen	6	7	14	28	44
18- bis 29-Jährige	12	10	22	29	27
30- bis 44-Jährige	10	15	15	25	35
45- bis 59-Jährige	10	10	15	4	42
60 Jahre und älter	6	6	13	30	45
Hauptschule	6	5	8	22	59
mittlerer Abschluss	6	8	13	26	46
Abitur, Studium	12	11	18	28	31

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

50 Prozent der Bundesbürger nutzen nach eigenen Angaben digitale Kommunikationsmöglichkeiten wie Skype oder Zoom zur privaten oder beruflichen Kommunikation seit Beginn der Corona-Krise deutlich oder etwas häufiger als zuvor.

20 Prozent nutzen digitale Kommunikationsmöglichkeiten in ähnlichem Maße wie vor der Corona-Krise. Lediglich 3 Prozent nehmen diese Möglichkeiten seltener in Anspruch.

27 Prozent nutzen allerdings auch seit Beginn der Corona-Krise keine dieser digitalen Möglichkeiten zur Kommunikation.

Dass sie heute digitale Möglichkeiten der Kommunikation wie Skype oder Zoom häufiger nutzen als vor der Corona-Krise, geben am häufigsten jüngere Befragte, Erwerbstätige, Befragte in Großstädten sowie Bewohner in Hamburg und Bayern an.

Die vergleichsweise geringsten Veränderungen in Richtung einer häufigeren Nutzung zeigen sich in dieser Frage unter den Ostdeutschen, den Älteren und den Befragten in ländlichen Regionen (die häufig noch mit unzureichenden Internetverbindungen zu kämpfen haben).

▪ Aktuelle Nutzung digitaler Kommunikationsmöglichkeiten

Seit Beginn der Corona-Krise nutzen digitale Möglichkeiten zur privaten oder beruflichen Kommunikation

	deutlich häufiger %	etwas häufiger %	in ähnlichem Maße %	etwas bzw. viel seltener %	überhaupt *) nicht %
insgesamt	28	22	20	3	27
Ost	19	17	28	2	34
West	30	23	18	3	25
Schleswig-Holstein	18	31	23	2	25
Hamburg	40	17	16	2	24
Niedersachsen	25	25	17	4	27
Bremen	35	18	15	3	28
Nordrhein-Westfalen	35	18	21	4	22
Hessen	27	24	18	2	29
Rheinland-Pfalz	22	22	26	3	25
Baden-Württemberg	30	21	17	5	25
Bayern	30	28	14	2	26
Saarland	26	23	18	1	32
Berlin	26	22	16	5	30
Brandenburg	17	19	26	4	34
Mecklenburg-Vorpommern	18	22	23	2	34
Sachsen	21	17	28	2	30
Sachsen-Anhalt	15	15	29	2	37
Thüringen	20	11	31	3	35
Männer	29	21	21	4	25
Frauen	27	23	19	3	28
18- bis 29-Jährige	50	25	13	3	9
30- bis 44-Jährige	38	27	17	1	17
45- bis 59-Jährige	28	21	16	2	31
60 Jahre und älter	10	18	27	5	38
Erwerbstätige	34	23	16	3	24
Ortsgröße (Einwohner):					
- unter 5.000	18	27	21	4	30
- 5.000 bis unter 20.000	23	24	18	4	30
- 20.000 bis unter 100.000	26	21	21	3	28
- 100.000 bis unter 500.000	36	20	19	3	22
- 500.000 und mehr	36	19	20	3	21

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

3. Digitalisierung und Arbeitswelt

3.1 Gefährdung des Arbeitsplatzes durch die Digitalisierung

Lediglich 5 Prozent der Erwerbstätigen (nochmals weniger als im Vorjahr) haben aktuell Sorge, dass die Digitalisierung ihren Arbeitsplatz gefährdet.

Die große Mehrheit (94 %) macht sich diesbezüglich keine Sorgen.

Dabei zeigen sich zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen so gut wie keine Unterschiede.

- Gefährdung des Arbeitsplatzes durch die Digitalisierung *)

		Es haben Sorge, dass die Digitalisierung ihren Arbeitsplatz gefährdet	
		ja %	nein **) %
insgesamt:	2018	8	90
	2019	10	88
	2020	5	94
Ost		6	94
West		5	94
Männer		5	93
Frauen		4	95
18- bis 29-Jährige		7	93
30- bis 44-Jährige		5	95
45- bis 59-Jährige		4	94
60 Jahre und älter		4	94
Arbeiter		4	93
Angestellte		4	94
Beamte		5	95
Selbständige		6	92
Hauptschule		5	95
mittlerer Abschluss		7	91
Abitur, Studium		4	96

*) Basis: Erwerbstätige

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

3.2 Ortsungebundene Ausübung der Arbeit

55 Prozent der Erwerbstätigen geben an, dass es für ihre Arbeitsprozesse grundsätzlich möglich ist oder wäre, dass sie durch digitale Anwendungen ihre Arbeit ortsungebunden, also z.B. von zu Hause aus erledigen können.

44 Prozent meinen, ortsungebundenes Arbeiten durch digitale Anwendungen sei bei ihnen nicht möglich.

Damit ist der Anteil der Erwerbstätigen, für die es grundsätzlich möglich wäre, ihre Arbeit mit Hilfe digitaler Anwendungen ortsungebunden erledigen zu können, gegenüber 2019 – der Zeit vor der Corona-Krise – nennenswert gestiegen.

Dass ortsungebundenes Arbeiten durch digitale Anwendungen für sie nicht möglich ist, meinen mehrheitlich die Erwerbstätigen mit formal geringer Bildung und die Arbeiter.

▪ Ortsungebundenes Arbeiten? *)

Es wäre oder ist für ihre Arbeitsprozesse grundsätzlich möglich, dass sie durch digitale Anwendungen ihre Arbeit ortsungebunden, also z.B. von zu Hause aus, erledigen können

		ja %	nein **) %
insgesamt	2018	45	55
	2019	44	54
	2020	55	44
Ost		45	53
West		57	42
Männer		59	40
Frauen		51	48
18- bis 29-Jährige		61	37
30- bis 44-Jährige		61	37
45- bis 59-Jährige		49	50
60 Jahre und älter		48	51
Hauptschule		24	75
mittlerer Abschluss		42	58
Abitur, Studium		67	31
Arbeiter		8	91
Angestellte		59	40
Beamte		51	47
Selbständige		57	43

*) Basis: Erwerbstätige

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

3.3 Homeoffice während der Corona-Krise

15 Prozent der Erwerbstätigen haben während der Corona-Krise ausschließlich im Homeoffice gearbeitet.

14 Prozent haben dies überwiegend getan, 12 Prozent haben ab und zu von zu Hause gearbeitet.

59 Prozent haben hingegen während der Corona-Krise überhaupt nicht im Homeoffice gearbeitet.

Ob jemand im Homeoffice gearbeitet oder nicht, ist nicht zuletzt eine Frage der Bildung und der sozialen Stellung: Während von den Erwerbstätigen mit höherer formaler Bildung etwa die Hälfte zumindest ab und zu im Homeoffice gearbeitet hat, war dies nur bei einem Viertel der Befragten mit mittleren Bildungsabschlüssen und einem Zehntel der Befragten mit niedriger formaler Bildung der Fall.

Erwerbstätige mit Kindern im Haushalt geben etwas häufiger als Befragte ohne Kinder im Haushalt an, während der Corona-Zeit im Homeoffice gearbeitet zu haben, aber auch von denjenigen mit Kindern im Haushalt hat gut die Hälfte überhaupt nicht von zu Hause aus gearbeitet.

▪ Homeoffice während der Corona-Krise? *)

Es haben während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet

	ja, ausschließlich %	ja, überwiegend %	ja, ab und zu %	nein, **) gar nicht %
insgesamt	15	14	12	59
Männer	15	16	13	56
Frauen	14	12	10	64
18- bis 29-Jährige	13	20	10	56
30- bis 44-Jährige	18	15	13	53
45- bis 59-Jährige	14	10	10	65
60 Jahre und älter	9	13	16	61
Hauptschule	7	2	1	90
mittlerer Abschluss	7	9	9	74
Abitur, Studium	20	18	14	47
Arbeiter	2	3	1	94
Angestellte	14	13	13	60
Beamte	12	21	14	52
Selbständige	22	14	7	55
Kinder im Haushalt				
- ja	18	15	15	52
- nein	13	13	10	63

*) Basis: Erwerbstätige

**) an 100 Prozent fehlende Angaben = „keine Angabe“

56 Prozent der Erwerbstätigen, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben, fanden die Erfahrungen damit eher (30 %) oder sehr positiv (26 %).

35 Prozent (am ehesten die Selbständigen) haben mit dem Homeoffice sowohl positive als auch negative Erfahrungen gemacht.

Nur 9 Prozent berichten von eher oder sehr negativen Erfahrungen im Homeoffice.

▪ Erfahrungen mit dem Homeoffice während der Corona-Krise *)

	Die Erfahrungen im Homeoffice fanden			
	sehr positiv %	eher positiv %	sowohl positiv als auch negativ %	eher bzw. **) sehr negativ %
insgesamt	26	30	35	9
Ost	22	30	38	9
West	27	30	34	9
Männer	25	34	32	9
Frauen	28	26	38	7
18- bis 29-Jährige	24	31	29	16
30- bis 44-Jährige	27	30	37	6
45- bis 59-Jährige	27	32	34	6
60 Jahre und älter	21	27	40	12
Angestellte	27	32	34	7
Beamte	22	32	42	4
Selbständige	28	21	48	3

*) Basis: Erwerbstätige, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben

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

51 Prozent der Erwerbstätigen, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben und in Städten mit mehr als 20.000 Einwohnern leben, können sich grundsätzlich vorstellen, weiter weg von ihrem Arbeitsort in den ländlichen Raum zu ziehen, wenn die Möglichkeiten zum Homeoffice weiter ausgebaut würden und man damit unabhängiger vom Arbeitsort wäre.

Für 44 Prozent ist dies nicht vorstellbar.

▪ Umzug in den ländlichen Raum dank Homeoffice? *)

Wenn die Möglichkeiten zum Homeoffice weiter ausgebaut würden und man wäre damit unabhängiger vom Arbeitsort wäre, könnten sich grundsätzlich vorstellen, weiter weg von ihrem Arbeitsort in den ländlichen Raum zu ziehen

	ja, auf jeden Fall %	ja, eher %	nein, eher nicht %	nein, auf keinen Fall % **)
insgesamt	23	28	30	14
Männer	23	32	30	12
Frauen	23	24	31	16
18- bis 29-Jährige	32	41	14	5
30- bis 44-Jährige	24	28	26	18
45- bis 59-Jährige	17	23	43	13
60 Jahre und älter	23	21	39	16

*) Basis: Erwerbstätige, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben und in Städten mit mehr als 20.000 Einwohnern leben

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

Nur 6 Prozent der Erwerbstätigen, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben, würden – sofern sie es sich frei aussuchen könnten – nach der Corona-Krise gar nicht im Homeoffice arbeiten wollen.

2 Prozent würden einmal im Monat, 8 Prozent zwei- bis dreimal im Monat im Homeoffice arbeiten wollen.

Zwei Drittel würden einmal (29 %) oder mehrmals pro Woche (39 %) von zu Hause aus arbeiten wollen.

14 Prozent – überdurchschnittlich häufig über 60-Jährige - würden dies gerne (fast) täglich tun.

▪ Homeoffice „nach Corona“? *)

Sofern sie es sich frei aussuchen könnten, würden auch nach der Corona-Krise im Homeoffice arbeiten wollen

	gar nicht % <u>o</u>	einmal im Monat % <u>o</u>	zwei- bis dreimal im Monat % <u>o</u>	einmal pro Woche % <u>o</u>	mehrmals pro Woche % <u>o</u>	(fast **) täglich % <u>o</u>
insgesamt	6	2	8	29	39	14
Männer	4	2	9	29	39	16
Frauen	7	3	7	29	39	12
18- bis 29-Jährige	9	1	14	30	39	4
30- bis 44-Jährige	3	4	6	29	43	14
45- bis 59-Jährige	7	2	6	28	38	18
60 Jahre und älter	6	1	9	33	27	24

*) Basis: Erwerbstätige, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben

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

Eine große Mehrheit von 81 Prozent der Erwerbstätigen, die während der Corona-Krise von zu Hause aus gearbeitet haben, ist grundsätzlich der Meinung, dass die Möglichkeit des Homeoffice die Vereinbarkeit von Familie und Beruf positiv beeinflussen kann.

Nur 13 Prozent gehen nicht von einem positiven Einfluss des Homeoffice auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf aus.

▪ Einfluss des Homeoffice auf die Vereinbarkeit von Familie und Beruf *)

	Die Möglichkeit des Homeoffice kann die Vereinbarkeit von Familie und Beruf positiv beeinflussen	
	ja %	nein, hat keinen positiven Einfluss **) %
insgesamt	81	13
Männer	82	13
Frauen	80	12
18- bis 29-Jährige	76	17
30- bis 44-Jährige	85	9
45- bis 59-Jährige	83	11
60 Jahre und älter	74	20
Kinder im Haushalt:		
- ja	84	9
- nein	79	15

*) Basis: Erwerbstätige, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben

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

3.4 Gewährleistung des Datenschutzes

Etwas mehr als ein Drittel (36 %) derjenigen, die während der Corona-Krise von zu Hause aus gearbeitet haben, glauben, dass der Datenschutz gewährleistet werden kann, wenn sich mobiles Arbeiten vermehrt durchsetzt und digitale Kommunikationswege wie Zoom oder Skype häufiger genutzt werden.

Die Mehrheit (61 %) meint hingegen, dass sich Schwachstellen beim Datenschutz ergeben können. Auch diejenigen, die solche digitalen Kommunikationsmöglichkeiten regelmäßig nutzen, gehen mehrheitlich von Problemen beim Datenschutz aus.

▪ Gewährleistung des Datenschutzes beim Homeoffice? *)

Wenn mobiles Arbeiten sich weiter durchsetzt und digitale Kommunikationswege wie Zoom oder Skype vermehrt genutzt werden, kann der Datenschutz gewährleistet werden

	ja	nein, ^{**)} es können sich Schwachstellen beim Datenschutz ergeben
	<u>%</u>	<u>%</u>
insgesamt	36	61
Männer	38	61
Frauen	33	63
18- bis 29-Jährige	39	59
30- bis 44-Jährige	39	59
45- bis 59-Jährige	32	64
60 Jahre und älter	29	68
Nutzung digitale Kommunikation:		
- mind. einmal pro Woche	46	52
- einmal pro Monat	40	58
- seltener bzw. nie	25	71

*) Basis: Erwerbstätige, die während der Corona-Krise im Homeoffice gearbeitet haben

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

4. Digitale Bildung

4.1 Digitale Bildung in der Politik

Nur eine Minderheit von 14 Prozent der Bürger – quer durch alle Regionen und Bevölkerungsgruppen – ist der Ansicht, dass sich die politischen Verantwortlichen in ausreichendem Maße um Angebote für digitale Bildung an den Schulen in Deutschland kümmern.

80 Prozent (und damit noch mehr als in den Vorjahren) sehen dies nicht so.

Am seltensten meinen die Berliner (9 %), dass die Politik sich in ausreichendem Maße um Angebote für digitale Bildung an den Schulen kümmert.

- Kümmern sich die politischen Verantwortlichen ausreichend um digitale Bildung?

Die politischen Verantwortlichen kümmern sich in ausreichendem Maße um Angebote für digitale Bildung an den Schulen in Deutschland

		ja, voll und ganz bzw. eher %	nein, eher bzw. *) überhaupt nicht %
insgesamt:	2018	19	69
	2019	19	71
	2020	14	80
Ost		15	77
West		14	81
Schleswig-Holstein		17	76
Hamburg		19	76
Niedersachsen		14	78
Bremen		19	77
Nordrhein-Westfalen		12	82
Hessen		11	83
Rheinland-Pfalz		17	77
Baden-Württemberg		10	85
Bayern		15	81
Saarland		13	81
Berlin		9	85
Brandenburg		11	84
Mecklenburg-Vorpommern		10	84
Sachsen		18	70
Sachsen-Anhalt		14	75
Thüringen		18	76
Männer		16	79
Frauen		10	82
18- bis 29-Jährige		11	85
30- bis 44-Jährige		10	83
45- bis 59-Jährige		14	80
60 Jahre und älter		16	77
Hauptschule		11	80
mittlerer Abschluss		13	81
Abitur, Studium		14	80
Eltern schulpflichtiger Kinder		13	84

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

Auch glauben nur wenige Bürger (7 %), dass die Lehrer an deutschen Schulen sehr gut oder gut auf den Einsatz von digitalen Lern- und Lehrmethoden im Unterricht vorbereitet sind.

Fast neun von zehn Befragten (88 %) meinen, die Lehrer seien nicht so gut oder schlecht darauf vorbereitet.

Der Anteil derjenigen, die meinen, dass die Lehrer an deutschen Schulen schlecht auf den Einsatz von digitalen Lern- und Lehrmethoden im Unterricht vorbereitet sind, ist im Zuge der Corona-Krise und der dadurch noch offenkundiger gewordenen Defizite an den Schulen nochmals deutlich gestiegen.

Unter den Eltern schulpflichtiger Kinder ist der Anteil derer, die meinen, die Lehrer seien „schlecht“ auf den Einsatz digitaler Lern- und Lehrmethoden vorbereitet, mit 36 Prozent am höchsten.

Im Ländervergleich sind wiederum am seltensten (3 %) die Berliner der Meinung, dass die Lehrer an den Schulen gut auf die Digitalisierung im Unterricht vorbereitet sind.

▪ Vorbereitung der Lehrer auf digitale Lehr- und Lernmethoden

Die Lehrer an deutschen Schulen sind auf den Einsatz von digitalen Lern- und Lehrmethoden im Unterricht vorbereitet

		(sehr) gut	nicht so gut	schlecht *)
		%	%	%
insgesamt:	2018	17	58	14
	2019	13	60	18
	2020	7	61	27
Ost		8	63	22
West		7	61	28
Schleswig-Holstein		12	61	23
Hamburg		10	63	24
Niedersachsen		9	61	24
Bremen		8	60	29
Nordrhein-Westfalen		7	60	28
Hessen		6	58	32
Rheinland-Pfalz		11	56	28
Baden-Württemberg		5	58	32
Bayern		5	66	25
Saarland		6	65	25
Berlin		3	63	32
Brandenburg		11	60	24
Mecklenburg-Vorpommern		6	69	17
Sachsen		6	65	21
Sachsen-Anhalt		8	58	25
Thüringen		8	65	22
Männer		8	60	29
Frauen		7	62	25
18- bis 29-Jährige		10	58	31
30- bis 44-Jährige		6	59	32
45- bis 59-Jährige		6	59	29
60 Jahre und älter		7	66	21
Hauptschule		7	57	26
mittlerer Abschluss		8	62	25
Abitur, Studium		6	61	29
Eltern schulpflichtiger Kinder		7	57	36

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

4.2 Digitale Ausstattung der Schulen und Schüler

Die Befragten wurden mithilfe von zwei Aussagen um eine Einschätzung zum Thema Digitalisierung und Schule gebeten.

Der Aussage, dass die Schulen in ihrem Bundesland ausreichend mit moderner, digitaler Infrastruktur ausgestattet sind, stimmen im Bundesdurchschnitt nur 8 Prozent der Befragten zu.

80 Prozent sehen die Schulen in ihrem Bundesland nicht ausreichend mit digitaler Infrastruktur ausgestattet.

Vergleichsweise noch am häufigsten meinen die Hamburger, dass die Schulen in ihrem Stadtstaat ausreichend ausgestattet sind (21 %), während die Befragten in Nordrhein-Westfalen und die Berliner dies für ihr Bundesland am seltensten bejahen (jeweils 4 %).

Dementsprechend teilt eine große Mehrheit der Bundesbürger (77 %) die Auffassung, dass jeder bedürftige Schüler bzw. jede bedürftige Schülerin von der Schule ein Tablet bzw. ein digitales Endgerät zur Verfügung gestellt bekommen sollte.

Nur 19 Prozent – am ehesten noch die Jüngeren – sehen diese Notwendigkeit nicht.

▪ Meinungen zur digitalen Ausstattung der Schulen

Es stimmen den folgenden Aussage zu:

„Die Schulen in meinem Bundesland sind ausreichend mit moderner, digitaler Infrastruktur ausgestattet“

„Jeder bedürftige Schüler bzw. jede bedürftige Schülerin sollte von der Schule ein Tablet bzw. ein digitales Endgerät zur Verfügung gestellt bekommen“

	voll und ganz bzw. eher	eher bzw. über- *) haupt nicht	voll und ganz bzw. eher	eher bzw. über- *) haupt nicht
	%	%	%	%
insgesamt	8	80	77	19
Ost	9	76	79	17
West	8	81	77	20
Männer	10	81	76	22
Frauen	7	80	79	17
18- bis 29-Jährige	10	86	66	31
30- bis 44-Jährige	9	78	73	22
45- bis 59-Jährige	7	80	81	15
60 Jahre und älter	8	79	82	15
Hauptschule	6	79	80	15
mittlerer Abschluss	6	81	80	17
Abitur, Studium	10	80	74	22
Eltern schulpflichtiger Kinder	9	88	79	19

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

4.3 Erfahrungen mit „Home Schooling“ während der Corona-Krise

Die Eltern schulpflichtiger Kinder wurden gebeten anzugeben, wie das sogenannte „Home Schooling“ während der Corona-Krise durch die Schule ihrer Kinder organisiert wurde.

Zwei Drittel der Eltern (68 %) geben an, dass die Schulaufgaben per E-Mail geschickt wurden.

52 Prozent berichten von der Einrichtung digitaler Lernplattformen.

Jeweils ein Viertel gibt an, dass das „Home Schooling“ während der Corona-Krise über die Verwendung von Lern-Apps (25 %), über die Abholung ausgedruckter Arbeitsmaterialien an der Schule (24 %) bzw. über (tägliche) Video- oder Telefonkonferenzen (23 %) organisiert wurde.

Bei 11 Prozent wurden ausgedruckte Arbeitsmaterialien nach Hause geliefert.

- **Organisation des „Home Schoolings“ *)**

Das „Home Schooling“ während der Corona-Krise wurde durch die Schule organisiert:	insgesamt **) <u> %</u>
- Aufgaben kamen per E-Mail	68
- über digitale Lernplattformen	52
- über die Verwendung von Lern-Apps	25
- über die Abholung ausgedruckter Arbeitsmaterialien an der Schule	24
- über (tägliche) Video- oder Telefonkonferenzen	23
- über die Lieferung ausgedruckter Arbeitsmaterialien nach Hause	11

*) Basis: Eltern schulpflichtiger Kinder

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.4 Meinungen zu ergänzendem digitalen Unterricht

Die meisten Bürger (70 %) fänden es gut, wenn man auch nach der Corona-Krise und der vollständigen Wiederöffnung der Schulen weiterhin digitalen Schulunterricht ergänzend anbieten würde, z.B. für ältere Schüler.

26 Prozent fänden dies nicht gut.

Auch unter den Eltern schulpflichtiger Kinder stößt der Vorschlag bei einer großen Mehrheit auf Zustimmung.

▪ Meinungen zu ergänzendem digitalen Unterricht

Es fänden gut, wenn auch nach der Corona-Krise und der vollständigen Wiederöffnung der Schulen weiterhin digitaler Schulunterricht ergänzend angeboten würde, z.B. für ältere Schüler

	ja %	nein *) %
insgesamt	70	26
Ost	68	27
West	70	25
Schleswig-Holstein	67	29
Hamburg	71	27
Niedersachsen	68	27
Bremen	73	23
Nordrhein-Westfalen	71	26
Hessen	70	22
Rheinland-Pfalz	73	22
Baden-Württemberg	70	26
Bayern	70	24
Saarland	65	29
Berlin	70	26
Brandenburg	68	28
Mecklenburg-Vorpommern	72	24
Sachsen	64	31
Sachsen-Anhalt	69	26
Thüringen	70	24
Männer	74	23
Frauen	66	28
18- bis 29-Jährige	69	26
30- bis 44-Jährige	71	26
45- bis 59-Jährige	68	26
60 Jahre und älter	70	25
Hauptschule	70	26
mittlerer Abschluss	68	27
Abitur, Studium	70	26
Eltern schulpflichtiger Kinder	68	29

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

4.5 Meinungen zu einer Verpflichtung des Staates für digitalen Unterricht

Eine Verpflichtung des Staates, Unterricht digital anzubieten, wenn ein Präsenzunterricht nicht möglich ist, fänden 81 Prozent der Bundesbürger gut (45 %) oder sogar sehr gut (36 %).

Nur 15 Prozent fänden eine solche Verpflichtung des Staates weniger oder gar nicht gut.

Insbesondere die Eltern schulpflichtiger Kinder finden diesen Vorschlag besonders häufig „sehr gut“ (46 %).

▪ Meinungen zu einer Verpflichtung des Staates für digitalen Unterricht

Wenn es auch eine Verpflichtung des Staates gäbe, Unterricht digital anzubieten, wenn ein Präsenzunterricht nicht möglich ist, fänden das

	sehr gut %	gut %	weniger bzw. *) gar nicht gut %
insgesamt	36	45	15
Ost	34	41	21
West	37	45	15
Schleswig-Holstein	39	42	16
Hamburg	39	49	10
Niedersachsen	34	52	12
Bremen	40	45	10
Nordrhein-Westfalen	42	40	15
Hessen	29	51	17
Rheinland-Pfalz	41	37	19
Baden-Württemberg	37	47	13
Bayern	34	49	15
Saarland	29	50	19
Berlin	39	39	18
Brandenburg	35	40	20
Mecklenburg-Vorpommern	36	44	19
Sachsen	34	38	24
Sachsen-Anhalt	29	47	19
Thüringen	36	41	19
Männer	35	45	17
Frauen	38	44	14
18- bis 29-Jährige	42	39	13
30- bis 44-Jährige	38	45	15
45- bis 59-Jährige	37	41	17
60 Jahre und älter	32	50	15
Hauptschule	30	45	19
mittlerer Abschluss	35	46	16
Abitur, Studium	38	43	15
Eltern schulpflichtiger Kinder	46	40	12

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

5. Digitalisierung und Behörden

5.1 Zufriedenheit mit dem Angebot an Online-Dienstleistungen

Immer mehr Dienstleistungen könnten heutzutage über das Internet abgewickelt werden.

43 Prozent der Internetnutzer sind mit dem Angebot der Online-Dienstleistungen der Behörden (sehr) zufrieden.

Ein ähnlich hoher Anteil (44 %) ist damit hingegen nicht so zufrieden bzw. unzufrieden.

Im Vergleich zur Erhebung 2018 ist die Zufriedenheit mit dem Angebot der Online-Dienstleistungen der Behörden etwas gesunken.

Zwischen den einzelnen Bundesländern ergeben sich in dieser Frage deutliche Unterschiede: So sind die Bewohner in Hamburg (54 %) und Mecklenburg-Vorpommern (50 %) mit den Online-Dienstleistungen der Behörden vergleichsweise am häufigsten, die Brandenburger hingegen am seltensten (31 %) zufrieden.

Kaum Unterschiede ergeben sich dagegen in der Zufriedenheit mit den Online-Dienstleistungen der Behörden zwischen dem ländlichen und dem urbanen Raum.

▪ Zufriedenheit mit dem Angebot an Online-Dienstleistungen von Behörden *)

		Mit dem Angebot der Online-Dienstleistungen der Behörden sind	
		sehr/eher zufrieden %	nicht so zufrieden **) bzw. unzufrieden %
insgesamt:	2018	51	37
	2020	43	44
Schleswig-Holstein			
Hamburg			
Niedersachsen			
Bremen			
Nordrhein-Westfalen			
Hessen			
Rheinland-Pfalz			
Baden-Württemberg			
Bayern			
Saarland			
Berlin			
Brandenburg			
Mecklenburg-Vorpommern			
Sachsen			
Sachsen-Anhalt			
Thüringen			
Männer			
Frauen			
18- bis 29-Jährige			
30- bis 44-Jährige			
45- bis 59-Jährige			
60 Jahre und älter			
Hauptschule			
mittlerer Abschluss			
Abitur, Studium			
Ortsgröße (Einwohner):			
- unter 5.000			
- 5.000 bis unter 20.000			
- 20.000 bis unter 100.000			
- 100.000 bis unter 500.000			
- 500.000 und mehr			

*) Basis: Internetnutzer

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

5.2 Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden

Insgesamt 59 Prozent der Internetnutzer – geringfügig mehr als noch als vor zwei Jahren - haben schon einmal in irgendeiner Form von einer Online-Dienstleistung der Behörden Gebrauch gemacht, also z.B. ein Führungszeugnis beantragt oder einen Termin online vereinbart.

Vor allem Befragte mit weiterführender Schulbildung sowie die Bewohner in größeren Städten mit über 100.000 Einwohnern haben schon einmal eine Online-Dienstleistung von Behörden genutzt.

Unter den einzelnen Bundesländern haben vor allem die Bewohner in den Stadtstaaten Berlin, Hamburg und Bremen schon einmal Behördenangelegenheiten online abgewickelt.

▪ Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden *)

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

		ja, einmal %	ja, mehrmals %	nein, noch nie %
insgesamt:	2018	24	28	48
	2020	26	33	41
Schleswig-Holstein		26	29	45
Hamburg		29	54	17
Niedersachsen		24	30	46
Bremen		29	43	28
Nordrhein-Westfalen		28	35	37
Hessen		23	27	50
Rheinland-Pfalz		27	25	48
Baden-Württemberg		26	31	43
Bayern		29	35	36
Saarland		24	24	52
Berlin		32	48	20
Brandenburg		21	34	45
Mecklenburg-Vorpommern		20	31	49
Sachsen		23	34	43
Sachsen-Anhalt		25	28	47
Thüringen		21	33	46
Männer		26	36	38
Frauen		27	31	42
18- bis 29-Jährige		28	35	37
30- bis 44-Jährige		26	41	33
45- bis 59-Jährige		26	32	42
60 Jahre und älter		26	28	46
Hauptschule		27	21	52
mittlerer Abschluss		27	27	46
Abitur, Studium		27	40	33
Ortsgröße (Einwohner):				
- unter 5.000		19	27	54
- 5.000 bis unter 20.000		22	32	46
- 20.000 bis unter 100.000		29	25	46
- 100.000 bis unter 500.000		29	43	28
- 500.000 und mehr		31	42	27

*) Basis: Internetnutzer

5.3 Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden

Die Befragten wurden anhand verschiedener Aussagen um eine Bewertung zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden gebeten.

74 Prozent der Bürger sind der Ansicht, dass viele Dienstleistungen nicht online im Internet abgeschlossen werden, sondern letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden müssen. 72 Prozent meinen, dass die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten besser sein müsste.

Jeweils 63 Prozent halten viele Online-Angebote der Behörden für unübersichtlich strukturiert und diese bzw. viele Formulare für schwer verständlich.

56 Prozent halten die Abwicklung der Vorgänge, 50 Prozent die Registrierung der Online-Angebote für kompliziert.

17 Prozent nutzen die Online-Angebote der Behörden deshalb nicht, da sie diese zu unpersönlich finden.

▪ Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden I

Es stimmen den Aussagen zu:	voll und ganz %	eher %	eher nicht %	überhaupt nicht %	weiß nicht %
- Viele Dienstleistungen können nicht im Internet online abgeschlossen werden, sondern müssen letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden	27	47	13	2	11
- Die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten müsste besser sein	27	45	13	1	14
- Viele Online-Angebote der Behörden sind unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich	17	46	20	2	15
- Viele Formulare sind schwer verständlich	18	45	23	3	11
- Die Abwicklung der Vorgänge ist Kompliziert	13	43	27	3	14
- Die Registrierung für Online-Angebote ist kompliziert	12	38	30	5	15
- Online-Angebote nutze ich nicht, da ich diese zu unpersönlich finde	5	12	32	45	6

Im Hinblick auf die verschiedenen Bundesländer zeigen sich in der Einschätzung der Befragten zu den Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden kleinere Unterschiede bei einzelnen Aspekten.

So schlägt sich die überdurchschnittliche Zufriedenheit der Hamburger mit den Online-Dienstleistungen in ihrer Stadt darin nieder, dass sie die Online-Angebote der Behörden seltener als im Bundesdurchschnitt unübersichtlich oder schwer verständlich finden bzw. die Abwicklung der Vorgänge oder die Registrierung als zu kompliziert bewerten.

Die Berliner wiederum monieren überdurchschnittlich häufig die unzureichende Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten.

▪ **Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden II**

Es stimmen den Aussagen voll und ganz bzw. eher zu:	insgesamt	SH	HH	Ni	HB	NW	HE	RP	BW	BY	SL	BE	BB	MV	SN	ST	TH
		%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%	%
- Viele Dienstleistungen können nicht im Internet online abgeschlossen werden, sondern müssen letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden	74	73	76	74	77	70	74	75	77	75	77	79	74	67	72	70	75
- Die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten müsste besser sein	72	68	71	70	69	74	71	75	71	74	74	80	71	73	70	68	72
- Viele Online-Angebote der Behörden sind unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich	63	62	53	65	58	62	64	61	65	64	67	66	63	61	65	58	57
- Viele Formulare sind schwer verständlich	63	60	60	62	59	59	66	57	70	60	62	69	65	65	68	62	65
- Die Abwicklung der Vorgänge ist kompliziert	56	54	48	53	53	58	56	58	57	54	58	52	58	52	58	55	50
- Die Registrierung für Online-Angebote ist kompliziert	50	48	42	47	46	51	44	44	59	49	49	51	49	46	51	50	44
- Online-Angebote nutze ich nicht, da ich diese zu unpersönlich finde	17	15	13	16	15	18	17	18	18	13	12	12	14	18	24	19	24

Ältere halten Online-Formulare häufiger für schwer verständlich als die Jüngeren und nutzen Online-Angebote von Behörden häufiger als Jüngere deshalb nicht, weil sie diese zu unpersönlich finden.

▪ Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden III

Es stimmen den Aussagen voll und ganz bzw. eher zu:	ins-gesamt %	Männer %	Frauen %	18- bis 29- Jährige %	30- bis 44- Jährige %	45- bis 59- Jährige %	60 Jahre und älter %
- Viele Dienstleistungen können nicht im Internet online abgeschlossen werden, sondern müssen letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden	74	75	72	77	79	71	71
- Die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten müsste besser sein	72	75	70	72	72	71	75
- Viele Online-Angebote der Behörden sind unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich	63	65	61	61	65	62	64
- Viele Formulare sind schwer verständlich	63	64	62	54	64	62	67
- Die Abwicklung der Vorgänge ist kompliziert	56	57	54	52	59	54	57
- Die Registrierung für Online-Angebote ist kompliziert	50	53	47	45	50	48	54
- Online-Angebote nutze ich nicht, da ich diese zu unpersönlich finde	17	16	18	10	11	17	24

5.4 Meinungen zu Online-Gerichtsverhandlungen

37 Prozent der Befragten meinen, Gerichtsverhandlungen sollten, falls nötig, auch online durchgeführt werden können, damit der Rechtsstaat auch in Situationen wie der derzeitigen Corona-Krise handlungsfähig bleibt.

54 Prozent sprechen sich gegen diesen Vorschlag aus.

Ostdeutsche – insbesondere in Mecklenburg-Vorpommern und Sachsen-Anhalt – über 60-Jährige sowie Befragte mit formal geringer Bildung sprechen sich häufiger als Westdeutsche, jüngere Befragte und die formal höher Gebildeten dagegen aus, Gerichtsverhandlungen unter bestimmten Umständen auch online durchzuführen.

▪ Meinungen zu Online-Gerichtsverhandlungen

Gerichtsverhandlungen sollten, falls nötig, auch online durchgeführt werden können, damit der Rechtsstaat auch wie z.B. im Fall der Corona-Krise handlungsfähig bleibt

	ja %	nein *) %
insgesamt	37	54
Ost	31	59
West	38	53
Schleswig-Holstein	40	53
Hamburg	41	56
Niedersachsen	41	51
Bremen	39	56
Nordrhein-Westfalen	41	51
Hessen	36	55
Rheinland-Pfalz	30	63
Baden-Württemberg	40	48
Bayern	34	57
Saarland	32	58
Berlin	37	53
Brandenburg	38	55
Mecklenburg-Vorpommern	25	68
Sachsen	30	58
Sachsen-Anhalt	28	61
Thüringen	32	59
Männer	40	54
Frauen	34	54
18- bis 29-Jährige	44	48
30- bis 44-Jährige	40	52
45- bis 59-Jährige	39	52
60 Jahre und älter	30	60
Hauptschule	30	61
mittlerer Abschluss	38	53
Abitur, Studium	38	53

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

5.5 Klärung von Behördenangelegenheiten während der Corona-Pandemie

19 Prozent aller Befragten geben an, dass sie Behördenangelegenheiten während der letzten Monate trotz der Corona-Pandemie klären konnten.

Bei 14 Prozent war dies nicht möglich, da das zuständige Bürgeramt während der Corona-Pandemie geschlossen war oder keine Termine vergeben hat.

Bei 66 Prozent bestand bezüglich möglicher Behördenangelegenheiten kein Bedarf.

Die Erfahrungen der Bürger fallen in fast allen Bundesländern und Regionen relativ ähnlich aus. Eine Ausnahme bildet lediglich Berlin, wo 30 Prozent der Befragten (doppelt so viele wie im Bundesdurchschnitt) eine Behördenangelegenheit in den letzten Monaten nicht klären konnten, weil das zuständige Bürgeramt geschlossen war oder keine Termine vergeben hat.

▪ Klärung von Behördenangelegenheiten während der Corona-Pandemie

Es könnten während der letzten Monate ihre Behördenangelegenheiten klären

	ja	nein, das zuständige Bürgeramt war geschlossen oder hat keine Termine vergeben	kein *) Bedarf
	%	%	%
insgesamt	19	14	66
Ost	16	14	70
West	20	14	65
Schleswig-Holstein	26	11	63
Hamburg	23	9	67
Niedersachsen	24	14	62
Bremen	15	10	75
Nordrhein-Westfalen	20	14	65
Hessen	22	11	65
Rheinland-Pfalz	20	19	61
Baden-Württemberg	16	14	70
Bayern	22	12	64
Saarland	22	11	66
Berlin	10	30	60
Brandenburg	14	17	69
Mecklenburg-Vorpommern	20	13	67
Sachsen	12	14	74
Sachsen-Anhalt	16	16	67
Thüringen	23	10	66
Männer	20	14	65
Frauen	19	14	66
18- bis 29-Jährige	18	18	62
30- bis 44-Jährige	20	14	65
45- bis 59-Jährige	20	16	64
60 Jahre und älter	20	10	70
Ortsgröße (Einwohner):			
- unter 5.000	24	12	64
- 5.000 bis unter 20.000	20	15	64
- 20.000 bis unter 100.000	21	14	65
- 100.000 bis unter 500.000	18	14	67
- 500.000 und mehr	15	14	68

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

5.6 Meinungen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung

Eine große Mehrheit von 82 Prozent der Bundesbürger ist der Ansicht, dass die Corona-Pandemie gezeigt habe, dass bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung große Defizite bestehen.

Nur 8 Prozent sehen dies nicht so.

Die Jüngeren sowie die Berliner (nicht zuletzt vor dem Hintergrund der eigenen Erfahrungen vor Ort) teilen überdurchschnittlich häufig „voll und ganz“ den Befund, dass die Corona-Pandemie Defizite bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung offenbart habe.

▪ Meinungen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung

Es stimmen der Aussage zu: „Die Corona-Pandemie hat gezeigt, dass bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung große Defizite bestehen“

	voll und ganz %	eher %	eher nicht bzw. *) überhaupt nicht %
insgesamt	37	45	8
Ost	36	46	7
West	37	45	8
Schleswig-Holstein	34	49	6
Hamburg	30	55	9
Niedersachsen	32	47	9
Bremen	36	44	12
Nordrhein-Westfalen	38	39	9
Hessen	34	44	7
Rheinland-Pfalz	32	46	12
Baden-Württemberg	34	51	7
Bayern	39	47	8
Saarland	40	48	5
Berlin	53	34	6
Brandenburg	40	44	7
Mecklenburg-Vorpommern	33	47	11
Sachsen	34	47	8
Sachsen-Anhalt	37	41	8
Thüringen	35	50	5
Männer	41	44	9
Frauen	33	46	7
18- bis 29-Jährige	47	42	5
30- bis 44-Jährige	41	46	7
45- bis 59-Jährige	35	45	7
60 Jahre und älter	30	46	10
Hauptschule	36	42	10
mittlerer Abschluss	37	42	8
Abitur, Studium	36	48	8
Ortsgröße (Einwohner):			
- unter 5.000	34	49	8
- 5.000 bis unter 20.000	35	46	8
- 20.000 bis unter 100.000	35	45	8
- 100.000 bis unter 500.000	39	44	9
- 500.000 und mehr	40	42	6

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

6. Digitalisierung und Gesundheit

6.1 Meinungen zu Telemedizin

64 Prozent der Bundesbürger können sich grundsätzlich vorstellen, mit ihrem Arzt per Telemedizin – also z.B. per Videotelefonie – in Kontakt zu treten.

21 Prozent können sich dies vorstellen, aber nur aufgrund einer Ausnahmesituation wie z.B. der Corona-Pandemie.

12 Prozent möchten generell nur persönlich mit ihrem Arzt sprechen.

Die unter 60-Jährigen sowie Befragte mit weiterführender Schulbildung können sich häufiger als ältere Befragte und formal geringer Gebildete grundsätzlich vorstellen, mit ihrem Arzt per Telemedizin in Kontakt zu treten.

▪ Meinungen zu Telemedizin in einer Ausnahmesituation

Es können sich vorstellen, mit ihrem Arzt per Telemedizin
– also z.B. per Videotelefonie – in Kontakt zu treten

	ja %	ja, aber nur aufgrund einer Ausnahmesituation %	nein, es möchten nur persönlich mit ihrem Arzt sprechen **) %
insgesamt	64	21	12
Schleswig-Holstein	66	22	9
Hamburg	63	26	10
Niedersachsen	66	21	12
Bremen	62	24	9
Nordrhein-Westfalen	66	18	14
Hessen	64	24	10
Rheinland-Pfalz	58	23	15
Baden-Württemberg	64	21	9
Bayern	65	23	11
Saarland	58	28	11
Berlin	60	25	11
Brandenburg	63	20	15
Mecklenburg-Vorpommern	63	22	11
Sachsen	61	22	13
Sachsen-Anhalt	56	24	17
Thüringen	60	21	16
Männer	66	19	12
Frauen	62	24	12
18- bis 29-Jährige	61	23	13
30- bis 44-Jährige	71	20	7
45- bis 59-Jährige	66	18	12
60 Jahre und älter	58	24	15
Hauptschule	59	20	20
mittlerer Abschluss	57	25	14
Abitur, Studium	69	20	9
Ortsgröße (Einwohner):			
- unter 5.000	62	21	15
- 5.000 bis unter 20.000	63	21	14
- 20.000 bis unter 100.000	63	22	12
- 100.000 bis unter 500.000	68	22	8
- 500.000 und mehr	63	21	12

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

6.2 Meinungen zur elektronischen Patientenakte

Ab dem nächsten Jahr können alle gesetzlich Versicherten eine elektronische Patientenakte ihrer Krankenkasse erhalten, in der z.B. Arztbefunde, Diagnosen, Therapiemaßnahmen, Impfungen, Allergien oder eingenommene Medikamente gespeichert sind.

38 Prozent der Befragten würden eine solche elektronische Patientenakte nach eigenen Angaben auf jeden Fall, 44 Prozent wahrscheinlich nutzen.

Nur 14 Prozent würden die elektronische Patientenakte wahrscheinlich nicht bzw. auf keinen Fall nutzen.

Dass sie auf jeden Fall eine solche elektronische Patientenakte nutzen würden, geben Männer und die unter 60-Jährigen etwas häufiger an als Frauen und ältere Befragte.

▪ Meinungen zur elektronischen Patientenakte der Krankenkasse

Es würden eine elektronische Patientenakte nutzen

	ja, auf jeden Fall %	ja, wahrscheinlich %	nein, wahrscheinlich nicht bzw. auf keinen Fall % *)
insgesamt	38	44	14
Ost	37	47	13
West	38	44	14
Schleswig-Holstein	30	49	20
Hamburg	36	39	22
Niedersachsen	39	41	16
Bremen	35	46	14
Nordrhein-Westfalen	42	46	8
Hessen	41	40	12
Rheinland-Pfalz	40	41	16
Baden-Württemberg	34	47	18
Bayern	37	42	17
Saarland	42	42	13
Berlin	39	46	12
Brandenburg	42	44	11
Mecklenburg-Vorpommern	38	49	11
Sachsen	37	46	16
Sachsen-Anhalt	31	51	14
Thüringen	40	45	12
Männer	42	43	12
Frauen	34	46	15
18- bis 29-Jährige	39	42	16
30- bis 44-Jährige	43	42	12
45- bis 59-Jährige	39	44	12
60 Jahre und älter	34	47	15
Hauptschule	38	45	13
mittlerer Abschluss	35	46	15
Abitur, Studium	40	44	13

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

Die meisten Befragten, die eine elektronische Patientenakte nutzen würden, fänden es sehr gut (42 %) oder gut (34 %), wenn sie diese selbst über eine App auf dem Smartphone abrufen könnten.

Ein Fünftel (20 %) fände dies weniger gut oder schlecht.

Befragte unter 60 Jahren sowie formal höher Gebildete fänden es häufiger als über 60-Jährige und Befragte mit formal niedriger oder mittlerer Bildung sehr gut, wenn sie die elektronische Patientenakte selbst über eine App auf dem Smartphone abrufen könnten.

▪ Meinungen zum Abruf der elektronischen Patientenakte über eine App *)

Wenn sie diese elektronische Patientenakte selbst über eine App auf dem Smartphone abrufen könnten, fänden das

	sehr gut %	gut %	weniger gut **) bzw. schlecht %
insgesamt	42	34	20
Ost	39	34	22
West	43	34	20
Männer	45	33	19
Frauen	40	36	20
18- bis 29-Jährige	46	35	17
30- bis 44-Jährige	54	31	12
45- bis 59-Jährige	43	36	18
60 Jahre und älter	33	34	28
Hauptschule	35	34	30
mittlerer Abschluss	36	38	22
Abitur, Studium	48	32	18

*) Basis: Befragte, die eine elektronische Patientenakte nutzen würden

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