

Digitalisierungsmonitor 2021

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

8. Juni 2021
f21.0161/40114 Le, Ma

forsa
Politik- und Sozialforschung GmbH
Büro Berlin
Gutenbergstraße 2
10587 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 | 5 |
| 1.3 Vorbereitung der Bevölkerung auf das digitale Zeitalter | 7 |
| 2. Digitalisierung und Arbeitswelt | 8 |
| 2.1 Gefährdung des Arbeitsplatzes durch die Digitalisierung | 8 |
| 2.2 Ortsungebundene Ausübung der Arbeit | 9 |
| 3. Digitale Bildung | 10 |
| 3.1 Digitale Bildung in der Politik | 10 |
| 4. Digitalisierung und Behörden | 12 |
| 4.1 Zufriedenheit mit dem Angebot an Online-Dienstleistungen | 12 |
| 4.2 Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden | 14 |
| 4.3 Bekanntheit und Nutzung von Online-Dienstleistungen von Behörden | 18 |
| 4.4 Online-Buchung eines Impftermins | 19 |
| 4.5 Einfluss der Digitalisierung des Gesundheitssystems auf die Corona-Pandemie | 21 |
| 4.6 Meinungen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung | 22 |
| 4.7 Online-Dienstleistungen im Arbeitsalltag von Selbständigen | 23 |
| 4.8 Präferenzen für verschiedene Online-Angebote | 24 |
| 4.9 Gründe mangelnder Digitalisierung der Verwaltung | 26 |
| 4.10 Digitale Schnittstellen | 28 |
| 4.11 Einschätzungen zu Online-Dienstleistungen und –Angeboten der Behörden | 31 |
| 4.12 Online-Funktionen des neuen Personalausweises | 33 |
| 4.13 Störfaktor „mangelnde Digitalisierung“? | 35 |
| 4.14 Vollständige Digitalisierung der Verwaltung | 39 |

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 seit 2018 jährlich von forsa im Auftrag der FDP-Fraktion durchgeführten Befragungen an, so dass für einige der Fragen Zeitvergleiche möglich sind. Nachdem die letztjährige Erhebung erstmals unter dem Eindruck der Corona-Krise durchgeführt wurde, können in diesem Jahr dadurch nicht nur die Einstellungen der Bundesbürger zur Digitalisierung vor und zu Beginn, sondern auch während der Corona-Pandemie miteinander verglichen werden.

Zugleich wurden in diesem Jahr die Wünsche und Bedürfnisse der Bürger im Hinblick auf die Digitalisierung der Verwaltung stärker als bislang thematisiert.

Im Rahmen der Untersuchung wurden insgesamt 1.006 nach einem systematischen Zufallsverfahren ausgewählte Bürger ab 18 Jahren in der Bundesrepublik Deutschland befragt.

Die Erhebung wurde vom 16. bis 27. April 2021 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 +/- 3 Prozentpunkte) auf die Gesamtheit der erwachsenen Bevölkerung in Deutschland übertragen werden.

1. Meinungen zur Digitalisierung

1.1 Vor- oder Nachteile durch die Digitalisierung

Wie bereits im letzten Jahr ist auch derzeit die Hälfte der Bürger (51 %) – und damit mehr als in den Jahren „vor Corona“ - 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 4 Prozent glauben, der digitale Wandel bringe überwiegend Nachteile für die Menschen.

44 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.

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

Der digitale Wandel bringt den Menschen alles in allem

| | | mehr Vorteile <u>%</u> | mehr Nachteile <u>%</u> | sowohl *) als auch <u>%</u> |
|---------------------|------|------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| insgesamt: | 2018 | 45 | 8 | 46 |
| | 2019 | 43 | 4 | 52 |
| | 2020 | 51 | 3 | 46 |
| | 2021 | 51 | 4 | 44 |
| Männer | | 59 | 6 | 35 |
| Frauen | | 43 | 3 | 54 |
| 18- bis 29-Jährige | | 68 | 5 | 26 |
| 30- bis 44-Jährige | | 59 | 3 | 38 |
| 45- bis 59-Jährige | | 40 | 5 | 55 |
| 60 Jahre und älter | | 46 | 3 | 50 |
| Hauptschule | | 40 | 6 | 54 |
| mittlerer Abschluss | | 46 | 4 | 50 |
| Abitur, Studium | | 63 | 3 | 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 (76 %) verbessern.

69 Prozent sind der Ansicht, die Digitalisierung könne Verbesserungen in den Bereichen Arbeitswelt schaffen, 67 Prozent meinen das vom Bereich Staat und Verwaltung. 57 Prozent gehen von Verbesserungen durch die Digitalisierung im Bereich Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige aus, 54 Prozent von Verbesserungen im Bereich Gesundheit und Pflege. 51 Prozent meinen dies vom Bereich Verkehr.

Der Anteil der Bürger, die davon ausgehen, dass die Digitalisierung die Lebensverhältnisse der Menschen verbessern könnte, ist gegenüber 2020 in den Bereichen Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige sowie Gesundheit und Pflege etwas gestiegen.

Mit Ausnahme der Bereiche Bildung und Wissen sowie Wissenschaft und Innovation gehen die Männer teilweise deutlich häufiger als Frauen davon aus, dass die Digitalisierung die Lebensverhältnisse der Menschen in den verschiedenen Bereichen verbessern kann.

Von Verbesserungen in den Bereichen Wirtschaftswachstum und neue Wirtschaftszweige sowie Gesundheit und Pflege gehen überdurchschnittlich häufig die jüngeren, unter 30-jährigen sowie auch die älteren, über 60 Jahre alten Befragten aus.

▪ 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 | Gesund- heit und Pflege | Ver-*) kehr |
|---------------------|------|--------------------------|--|------------------|-------------------------|--|-------------------------------|----------------|
| | | % | % | % | % | % | % | % |
| insgesamt: | 2018 | 81 | 75 | 63 | 58 | 54 | 46 | 58 |
| | 2019 | 81 | 74 | 64 | 57 | 53 | 48 | 53 |
| | 2020 | 83 | 81 | 68 | 68 | 54 | 50 | 53 |
| | 2021 | 83 | 76 | 69 | 67 | 57 | 54 | 51 |
| Männer | | 83 | 77 | 72 | 72 | 63 | 57 | 61 |
| Frauen | | 83 | 75 | 67 | 62 | 52 | 52 | 42 |
| 18- bis 29-Jährige | | 78 | 76 | 69 | 68 | 63 | 56 | 55 |
| 30- bis 44-Jährige | | 84 | 75 | 70 | 64 | 50 | 46 | 48 |
| 45- bis 59-Jährige | | 81 | 75 | 69 | 65 | 54 | 52 | 49 |
| 60 Jahre und älter | | 85 | 77 | 69 | 70 | 61 | 60 | 52 |
| Hauptschule | | 80 | 65 | 69 | 58 | 56 | 52 | 43 |
| mittlerer Abschluss | | 88 | 76 | 69 | 69 | 58 | 57 | 50 |
| Abitur, Studium | | 82 | 82 | 71 | 70 | 57 | 54 | 57 |

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

1.3 Vorbereitung der Bevölkerung auf das digitale Zeitalter

Nur eine kleine Minderheit der Befragten (6 %) – und damit noch etwas weniger als in den Vorjahren – hat den Eindruck, dass die Politik in Deutschland die Bevölkerung ausreichend auf das digitale Zeitalter und die damit verbundenen Folgen vorbereitet. Eine große Mehrheit von 88 Prozent (quer durch alle Bevölkerungsgruppen) 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 |
| | 2021 | 6 | 88 |
| Männer | | 7 | 90 |
| Frauen | | 5 | 86 |
| 18- bis 29-Jährige | | 7 | 87 |
| 30- bis 44-Jährige | | 4 | 90 |
| 45- bis 59-Jährige | | 5 | 88 |
| 60 Jahre und älter | | 8 | 88 |
| Hauptschule | | 7 | 86 |
| mittlerer Abschluss | | 7 | 88 |
| Abitur, Studium | | 5 | 90 |

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

2. Digitalisierung und Arbeitswelt

2.1 Gefährdung des Arbeitsplatzes durch die Digitalisierung

Lediglich 4 Prozent der Erwerbstätigen (ähnlich wie 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 |
| | 2021 | 4 | 94 |
| Männer | | 6 | 94 |
| Frauen | | 3 | 94 |
| 18- bis 29-Jährige | | 4 | 94 |
| 30- bis 44-Jährige | | 5 | 94 |
| 45- bis 59-Jährige | | 4 | 94 |
| 60 Jahre und älter | | 4 | 94 |
| Arbeiter | | 3 | 92 |
| Angestellte | | 4 | 95 |
| Beamte | | 3 | 97 |
| Selbständige | | 11 | 86 |
| Hauptschule | | 4 | 92 |
| mittlerer Abschluss | | 7 | 93 |
| Abitur, Studium | | 3 | 95 |

*) Basis: Erwerbstätige

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

2.2 Ortsungebundene Ausübung der Arbeit

Wie auch schon im letzten Jahr gibt über die Hälfte (52 %) der Erwerbstätigen 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.

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

Dass ortsungebundenes Arbeiten durch digitale Anwendungen für sie nicht möglich ist, meinen mehrheitlich die über 60 Jahre alten Erwerbstätigen sowie 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 |
| | 2021 | 52 | 47 |
| Männer | | 53 | 46 |
| Frauen | | 52 | 48 |
| 18- bis 29-Jährige | | 61 | 38 |
| 30- bis 44-Jährige | | 57 | 43 |
| 45- bis 59-Jährige | | 46 | 53 |
| 60 Jahre und älter | | 43 | 57 |
| Hauptschule | | 27 | 73 |
| mittlerer Abschluss | | 44 | 55 |
| Abitur, Studium | | 68 | 31 |
| Arbeiter | | 6 | 94 |
| Angestellte | | 59 | 41 |
| Beamte | | 50 | 50 |
| Selbständige | | 47 | 53 |

*) Basis: Erwerbstätige

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

3. Digitale Bildung

3.1 Digitale Bildung in der Politik

Nur eine Minderheit von 11 Prozent der Bürger ist der Ansicht, dass sich die politischen Verantwortlichen in ausreichendem Maße um Angebote für digitale Bildung an den Schulen in Deutschland kümmern.

85 Prozent sehen dies nicht so.

Meinte bereits vor „Corona“ eine große Mehrheit der Befragten, dass sich die politische Verantwortlichen nicht in ausreichendem Maße um Angebote für digitale Bildung an den Schulen in Deutschland kümmern, ist dieser Anteil 2020 nach Beginn der Pandemie nochmals deutlich und nun nach einem Jahr Pandemie erneut um weitere 5 Prozentpunkte im Vergleich zum Vorjahr gestiegen.

- 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 |
| | 2021 | 11 | 85 |
| Männer | | 14 | 83 |
| Frauen | | 9 | 88 |
| 18- bis 29-Jährige | | 11 | 87 |
| 30- bis 44-Jährige | | 7 | 86 |
| 45- bis 59-Jährige | | 8 | 90 |
| 60 Jahre und älter | | 17 | 80 |
| Kinder im Haushalt | | 5 | 90 |

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

Auch glauben nach wie vor nur wenige Bürger (8 %), dass die Lehrer an deutschen Schulen sehr gut oder gut auf den Einsatz von digitalen Lern- und Lehrmethoden im Unterricht vorbereitet sind.

Rund neun von zehn Befragten (90 %) meinen, die Lehrer seien nicht so gut oder schlecht darauf vorbereitet.

▪ 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 |
| | 2021 | 8 | 62 | 28 |
| Männer | | 9 | 59 | 30 |
| Frauen | | 7 | 64 | 26 |
| 18- bis 29-Jährige | | 4 | 60 | 36 |
| 30- bis 44-Jährige | | 10 | 53 | 35 |
| 45- bis 59-Jährige | | 8 | 59 | 30 |
| 60 Jahre und älter | | 9 | 69 | 17 |
| Hauptschule | | 11 | 64 | 20 |
| mittlerer Abschluss | | 8 | 62 | 27 |
| Abitur, Studium | | 6 | 58 | 34 |
| Kinder im Haushalt | | 11 | 50 | 37 |

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

4. Digitalisierung und Behörden

4.1 Zufriedenheit mit dem Angebot an Online-Dienstleistungen

Immer mehr Dienstleistungen könnten heutzutage über das Internet abgewickelt werden.

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

Deutlich mehr Befragte (55 %) sind damit hingegen nicht so zufrieden bzw. unzufrieden.

Im Vergleich zur Erhebung 2018 bzw. 2020 ist die Zufriedenheit mit dem Angebot der Online-Dienstleistungen der Behörden kontinuierlich gesunken.

▪ 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 |
| | | <u>%</u> | <u>%</u> |
| insgesamt: | 2018 | 51 | 37 |
| | 2020 | 43 | 44 |
| | 2021 | 38 | 55 |
| Männer | | 35 | 61 |
| Frauen | | 40 | 50 |
| 18- bis 29-Jährige | | 36 | 59 |
| 30- bis 44-Jährige | | 34 | 60 |
| 45- bis 59-Jährige | | 39 | 53 |
| 60 Jahre und älter | | 39 | 53 |
| Hauptschule | | 44 | 46 |
| mittlerer Abschluss | | 36 | 56 |
| Abitur, Studium | | 35 | 61 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| | - unter 5.000 | 31 | 59 |
| | - 5.000 bis unter 20.000 | 38 | 56 |
| | - 20.000 bis unter 100.000 | 44 | 49 |
| | - 100.000 bis unter 500.000 | 32 | 59 |
| | - 500.000 und mehr | 37 | 58 |

*) Basis: Internetnutzer

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

4.2 Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden

Insgesamt 63 Prozent der Internetnutzer – geringfügig mehr als noch im letzten Jahr - 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 unter 30-Jährige, Befragte mit weiterführender Schulbildung sowie die Bewohner in größeren Städten mit über 100.000 Einwohnern haben schon einmal eine Online-Dienstleistung von Behörden genutzt.

- 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 |
| | 2021 | 25 | 38 | 37 |
| Männer | | 25 | 40 | 35 |
| Frauen | | 24 | 35 | 41 |
| 18- bis 29-Jährige | | 20 | 48 | 32 |
| 30- bis 44-Jährige | | 29 | 35 | 36 |
| 45- bis 59-Jährige | | 22 | 40 | 38 |
| 60 Jahre und älter | | 27 | 31 | 42 |
| Hauptschule | | 22 | 31 | 47 |
| mittlerer Abschluss | | 28 | 34 | 38 |
| Abitur, Studium | | 25 | 44 | 31 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | |
| - unter 5.000 | | 17 | 33 | 50 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | | 27 | 28 | 45 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | | 27 | 33 | 40 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | | 25 | 51 | 24 |
| - 500.000 und mehr | | 25 | 51 | 24 |

*) Basis: Internetnutzer

Fast jeder fünfte Nutzer von Online-Dienstleistungen der Behörden (18 %) gibt an, die Online-Dienstleistungen der Behörden zum ersten Mal aufgrund bzw. seit Beginn der Corona-Pandemie genutzt zu haben.

Die große Mehrheit (81 %) der Nutzer hat aber auch schon vor Beginn der Corona-Pandemie die Online-Dienstleistungen genutzt.

Dass sie die Online-Dienstleistungen der Behörden aufgrund bzw. seit Beginn der Corona-Pandemie zum ersten Mal genutzt haben, geben etwas häufiger als im Durchschnitt die Befragten mit formal niedriger Bildung sowie die Bewohner der kleineren Städte und Gemeinden mit weniger als 100.000 Einwohnern an.

▪ **Erstmalige Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden? *)**

Es haben Online-Dienstleistungen der Behörden zum ersten Mal aufgrund bzw. seit Beginn der Corona-Pandemie genutzt

| | ja % | nein, bereits vor der Corona- Pandemie genutzt **) % |
|-----------------------------|---------|--|
| insgesamt | 18 | 81 |
| Männer | 14 | 86 |
| Frauen | 23 | 77 |
| 18- bis 29-Jährige | 9 | 91 |
| 30- bis 44-Jährige | 20 | 79 |
| 45- bis 59-Jährige | 23 | 77 |
| 60 Jahre und älter | 20 | 80 |
| Hauptschule | 28 | 72 |
| mittlerer Abschluss | 22 | 77 |
| Abitur, Studium | 13 | 87 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | |
| - unter 5.000 | 26 | 74 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 27 | 72 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 23 | 77 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 10 | 89 |
| - 500.000 und mehr | 8 | 91 |

*) Basis: Nutzer der Online-Dienstleistungen der Behörden

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

Von den Nutzern der Online-Behördendienstleistungen, die diese Dienstleistungen bereits vor Beginn der Corona-Pandemie genutzt haben, hat etwa jeder Vierte (26 %) die Online-Dienstleistungen seit Beginn der Pandemie vor rund einem Jahr häufiger als früher genutzt.

▪ Häufigere Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden durch Corona-Pandemie? *)

| | Seit Beginn der Corona-Pandemie haben häufiger als früher Online-Dienstleistungen der Behörden genutzt | |
|---------------------|--|---------------|
| | ja % | nein **) % |
| insgesamt | 26 | 72 |
| Männer | 21 | 77 |
| Frauen | 33 | 66 |
| 18- bis 29-Jährige | 33 | 64 |
| 30- bis 44-Jährige | 29 | 71 |
| 45- bis 59-Jährige | 26 | 72 |
| 60 Jahre und älter | 21 | 78 |
| Kinder im Haushalt: | | |
| - ja | 38 | 60 |
| - nein | 23 | 75 |

*) Basis: Nutzer der Online-Dienstleistungen der Behörden, die diese Dienstleistungen bereits vor Beginn der Corona-Pandemie genutzt haben

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

Die große Mehrheit der Internetnutzer (86 %) hat auf jeden Fall bzw. wahrscheinlich vor, zukünftig die Online-Dienstleistungen der Behörden (stärker) zu nutzen.

Vor allem diejenigen, die bereits (mehrmals) die Online-Dienstleistungen genutzt haben, wollen dies auch zukünftig weiterhin bzw. stärker tun. Aber auch die Mehrheit der bisherigen Nicht-Nutzer möchte die Online-Dienstleistungen zukünftig nutzen.

▪ Zukünftige Nutzung von Online-Dienstleistungen der Behörden? *)

Es haben vor, zukünftig die Online-Dienstleistungen der Behörden (stärker) zu nutzen

| | ja, auf jeden Fall % | ja, wahrscheinlich % | nein, wahrscheinlich bzw. ganz bestimmt nicht **) % |
|----------------------------------|-------------------------------|----------------------------|---|
| insgesamt | 35 | 51 | 14 |
| Männer | 39 | 46 | 14 |
| Frauen | 30 | 55 | 13 |
| 18- bis 29-Jährige | 40 | 49 | 11 |
| 30- bis 44-Jährige | 45 | 43 | 10 |
| 45- bis 59-Jährige | 33 | 51 | 14 |
| 60 Jahre und älter | 27 | 56 | 16 |
| Hauptschule | 21 | 55 | 22 |
| mittlerer Abschluss | 30 | 55 | 15 |
| Abitur, Studium | 47 | 44 | 8 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | |
| - unter 5.000 | 21 | 57 | 20 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 33 | 57 | 9 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 38 | 46 | 15 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 42 | 42 | 15 |
| - 500.000 und mehr | 36 | 52 | 11 |
| Nutzung Online-Dienstleistungen: | | | |
| - ja, einmal | 34 | 52 | 13 |
| - ja, mehrmals | 43 | 46 | 10 |
| - nein | 26 | 54 | 18 |

*) Basis: Internetnutzer

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

4.3 Bekanntheit und Nutzung von Online-Dienstleistungen von Behörden

Am häufigsten haben die Befragten schon einmal im Internet bereitgestellte Formulare von Behörden genutzt (70 %), gefolgt von der Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung (60 %). 52 Prozent geben an, schon einmal eine elektronische Steuererklärung gemacht zu haben, 45 Prozent haben digital mit einer Behörde kommuniziert. 42 Prozent haben online Briefwahlunterlagen angefordert.

Nur wenige Befragte geben an, online bereits eine PKW-Zulassung oder einen Bewohnerparkausweis (16 %) oder staatliche Unterstützungsleistungen (13 %) beantragt zu haben.

▪ Bekanntheit und Nutzung von Online-Dienstleistungen von Behörden *)

| | Folgende Online-Dienstleistungen von Behörden | | |
|---|---|---|-----------------|
| | haben schon genutzt % | sind bekannt, wurden aber noch nicht genutzt % | weder noch % |
| - Bereitstellung von Formularen im Internet | 70 | 22 | 8 |
| - Online-Terminvereinbarung | 60 | 30 | 10 |
| - elektronische Steuererklärung | 52 | 37 | 11 |
| - digitale Kommunikation mit der Behörde | 45 | 35 | 20 |
| - Online-Anforderung von Briefwahlunterlagen | 42 | 38 | 20 |
| - PKW-Zulassung, Beantragung eines Bewohnerparkausweises | 16 | 55 | 29 |
| - Online-Beantragung von staatlichen Unterstützungsleistungen | 13 | 47 | 40 |

*) Basis: Internetnutzer

Auf die Nachfrage, ob darüber hinaus noch weitere Online-Dienstleistungen bekannt sind, nennen insgesamt 13 Prozent der Befragten vereinzelte Online-Dienstleistungen, z.B. aus dem Bereich Melde- und Ausweiswesen (2 %), Müllabfuhr und Sperrmüll, Führungszeugnis, Auskünfte bzw. Einsicht in behördliche Daten oder Bürgerbeteiligung bzw. Melden von Beschwerden oder Mängeln (jeweils 1 %).

4.4 Online-Buchung eines Impftermins

Etwa die Hälfte aller Befragten hat für sich oder jemand anderen versucht, online einen Impftermin für die Impfung gegen das Corona-Virus zu buchen.

Überdurchschnittlich häufig gilt dies für die über 60-Jährigen.

- Online-Buchung eines Impftermins

Es haben für sich oder jemand anderen versucht,
online einen Impftermin für die Impfung gegen das
Corona-Virus zu buchen

| | ja % | nein *) % |
|--------------------|---------|--------------|
| insgesamt | 51 | 49 |
| Männer | 49 | 51 |
| Frauen | 53 | 47 |
| 18- bis 29-Jährige | 33 | 67 |
| 30- bis 44-Jährige | 43 | 57 |
| 45- bis 59-Jährige | 48 | 52 |
| 60 Jahre und älter | 69 | 31 |

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

56 Prozent derjenigen, die versucht haben, online einen Impftermin zu buchen, fanden dies sehr bzw. eher einfach. 42 Prozent hingegen fanden die Online-Terminbuchung eher bzw. sehr kompliziert.

▪ Einschätzungen zur Online-Buchung eines Impftermins *)

| | Online einen Impftermin zu buchen war | | | |
|--------------------|---------------------------------------|----------------------|--------------------------|---------------------------------|
| | sehr einfach % | eher einfach % | eher kompliziert % | sehr kompliziert % **) |
| insgesamt | 22 | 34 | 26 | 16 |
| Männer | 25 | 32 | 27 | 15 |
| Frauen | 20 | 36 | 25 | 17 |
| 18- bis 29-Jährige | 22 | 22 | 37 | 19 |
| 30- bis 44-Jährige | 24 | 39 | 27 | 10 |
| 45- bis 59-Jährige | 21 | 33 | 28 | 17 |
| 60 Jahre und älter | 22 | 36 | 23 | 18 |

*) Basis: Befragte, die versucht haben, online einen Impftermin zu buchen

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

4.5 Einfluss der Digitalisierung des Gesundheitssystems auf die Corona-Pandemie

Angenommen, die Prozesse im öffentlichen Gesundheitssystem wären stärker digitalisiert als sie es derzeit sind, z.B. bei der Kontaktnachverfolgung von Infizierten oder bei der Impfverwaltung, dann würde das nach Meinung von drei Viertel aller Befragten (76 %) die Bekämpfung der Corona-Pandemie beschleunigen.

22 Prozent der Befragten glauben nicht, dass eine weitreichende Digitalisierung der Prozesse im öffentlichen Gesundheitssystem einen sonderlich starken Einfluss auf die Bekämpfung der Corona-Pandemie hätte.

- Einfluss der Digitalisierung auf das Gesundheitssystem

Wenn die Prozesse im öffentlichen Gesundheitssystem stärker als heute digitalisiert wären, dann würde das die Bekämpfung der Corona-Pandemie beschleunigen

| | sehr stark % | stark % | eher wenig % | gar *) nicht % |
|-----------------------------|-----------------|------------|-----------------|----------------------|
| insgesamt | 28 | 48 | 18 | 4 |
| Männer | 28 | 46 | 19 | 5 |
| Frauen | 28 | 49 | 17 | 3 |
| 18- bis 29-Jährige | 29 | 52 | 16 | 3 |
| 30- bis 44-Jährige | 29 | 45 | 20 | 3 |
| 45- bis 59-Jährige | 27 | 44 | 19 | 6 |
| 60 Jahre und älter | 28 | 50 | 17 | 3 |
| Hauptschule | 22 | 47 | 19 | 8 |
| mittlerer Abschluss | 29 | 44 | 21 | 4 |
| Abitur, Studium | 31 | 51 | 14 | 2 |
| Ortsgröße (Einwohner): | | | | |
| - unter 5.000 | 23 | 43 | 25 | 7 |
| - 5.000 bis unter 20.000 | 33 | 45 | 16 | 4 |
| - 20.000 bis unter 100.000 | 28 | 47 | 18 | 4 |
| - 100.000 bis unter 500.000 | 26 | 55 | 15 | 2 |
| - 500.000 und mehr | 28 | 52 | 16 | 4 |

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

4.6 Meinungen zur Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung

Eine große Mehrheit von 94 Prozent der Bundesbürger und damit nochmals deutlich mehr als noch im Jahr 2020 ist der Ansicht, dass die Corona-Pandemie gezeigt habe, dass bei der Digitalisierung der öffentlichen Verwaltung große Defizite bestehen.

Nur 4 Prozent sehen dies nicht so.

- 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 | 2020 | 37 | 45 | 8 |
| | 2021 | 62 | 32 | 4 |
| Männer | | 64 | 31 | 4 |
| Frauen | | 60 | 33 | 4 |
| 18- bis 29-Jährige | | 71 | 21 | 7 |
| 30- bis 44-Jährige | | 61 | 31 | 4 |
| 45- bis 59-Jährige | | 60 | 35 | 3 |
| 60 Jahre und älter | | 60 | 35 | 3 |

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

4.7 Online-Dienstleistungen im Arbeitsalltag von Selbständigen

14 Prozent der Selbständigen nutzen im Arbeitsalltag mindestens einmal pro Monat, 17 Prozent mindestens zwei bis dreimal pro Jahr und 11 Prozent mindestens einmal pro Jahr Online-Dienstleistungen der Behörden. 12 Prozent nutzen dies seltener, 16 Prozent nie.

- Online-Dienstleistungen im Arbeitsalltag von Selbständigen *)

| | Im Arbeitsalltag nutzen Online-Dienstleistungen der Behörden | | | | |
|------------------------|--|-----------------------------------|--------------------|--------------|--------------|
| | mindestens einmal pro Monat | mindestens 2-3 mal pro Jahr | einmal pro Jahr | seltener | nie **) |
| | <u> %</u> | <u> %</u> | <u> %</u> | <u> %</u> | <u> %</u> |
| Selbständige insgesamt | 14 | 17 | 11 | 12 | 16 |

*) Basis: Selbständige

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

4.8 Präferenzen für verschiedene Online-Angebote

Danach gefragt, wie wichtig es ihnen wäre, wenn es verschiedene Online-Angebote bei Behörden gäbe, wird vor allem ein zentrales Verwaltungsportal, auf dem alle angebotenen Online-Dienstleistungen aufgeführt und online beantragt werden können (86 %), die digitale Beantragung bzw. Erneuerung des Reisepasses oder des Personalausweises (82 %) sowie die digitale An- und Abmeldung des Wohnsitzes (78 %) als (sehr) wichtig angesehen.

Zwei Drittel (67 %) fänden einen offiziellen „Bürger-Account“, mit dem man sich bei allen Behörden online identifizieren kann und über den die Behörden auf freigegebene Daten zugreifen können, wichtig. 55 Prozent fänden ein sog. „Wallet“, also eine Art „digitale Brieftasche“, in der z.B. Urkunden und Dokumente abgelegt werden, wichtig.

Einen digitalen Personalausweis, der z.B. auf dem Smartphone gespeichert wird und so die digitale Identifikation ermöglicht, finden etwas weniger Befragte (49 %) wichtig.

▪ Präferenzen für verschiedene Online-Angebote I

| | Dass es folgende Online-Angebote bei Behörden gäbe, wäre | | |
|--|--|----------|-----------------------------------|
| | sehr wichtig | wichtig | weniger bzw. gar *) nicht wichtig |
| | <u>%</u> | <u>%</u> | <u>%</u> |
| - ein zentrales Verwaltungsportal, auf dem alle angebotenen Online-Dienstleistungen aufgeführt und online beantragt werden können | 41 | 45 | 11 |
| - digitale Beantragung bzw. Erneuerung des Reisepasses/Personalausweises | 38 | 44 | 17 |
| - digitale An-/Abmeldung des Wohnsitzes | 32 | 46 | 21 |
| - einen offiziellen „Bürger-Account“, mit dem man sich bei allen Behörden online identifizieren kann und über den die Behörden auf freigegebene Daten zugreifen können | 28 | 39 | 30 |
| - ein sog. „Wallet“, also eine Art „digitale Brieftasche“, in der z.B. Urkunden und Dokumente abgelegt werden | 19 | 36 | 41 |
| - einen digitalen Personalausweis, der z.B. auf dem Smartphone gespeichert wird und so die digitale Identifikation ermöglicht | 20 | 29 | 50 |

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

Die jüngeren, unter 30 bzw. unter 45 Jahre alten Befragten halten die meisten Online-Angebote etwas häufiger als die älteren Befragten für wichtig.

▪ Präferenzen für verschiedene Online-Angebote II

| Die Online-Angebote fänden (sehr) wichtig: | insgesamt % | Männer % | Frauen % | 18- bis 29- Jährige % | 30- bis 44- Jährige % | 45- bis 59- Jährige % | 60 Jahre und älter % |
|--|----------------|-------------|-------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------------|----------------------------|
| - ein zentrales Verwaltungsportal, auf dem alle angebotenen Online-Dienstleistungen aufgeführt und online beantragt werden können | 86 | 88 | 85 | 86 | 94 | 85 | 84 |
| - digitale Beantragung bzw. Erneuerung des Reisepasses/Personalausweises | 82 | 81 | 83 | 87 | 88 | 78 | 79 |
| - digitale An-/Abmeldung des Wohnsitzes | 78 | 74 | 82 | 85 | 84 | 74 | 74 |
| - einen offiziellen „Bürger-Account“, mit dem man sich bei allen Behörden online identifizieren kann und über den die Behörden auf freigegebene Daten zugreifen können | 67 | 73 | 62 | 71 | 75 | 65 | 61 |
| - ein sog. „Wallet“, also eine Art „digitale Briefftasche“, in der z.B. Urkunden und Dokumente abgelegt werden | 55 | 59 | 52 | 65 | 59 | 54 | 49 |
| - einen digitalen Personalausweis, der z.B. auf dem Smartphone gespeichert wird und so die digitale Identifikation ermöglicht | 49 | 53 | 44 | 61 | 46 | 48 | 43 |

4.9 Gründe mangelnder Digitalisierung der Verwaltung

Aus Sicht der Bundesbürger sind die wichtigsten Gründe für eine mangelnde Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland in erster Linie unklare Verantwortlichkeiten zwischen Kommunen, Bund und Ländern (72 %).

Etwa zwei Drittel der Befragten sehen auch in einer geringen digitalen Kompetenz der zuständigen Personen (65 %), in strengen Datenschutzvorgaben oder einer geringen Priorisierung des Anliegens durch die Politik (jeweils 63 %) Gründe für eine mangelnde Digitalisierung der Verwaltung.

Dass dies durch ungenaue und unkonkrete Zielsetzungen bedingt ist, meinen 47 Prozent. Im Fehlen eines „Digitalisierungsministeriums“ als zentrale Koordinierungsstelle sehen nur wenige Befragte (27 %) einen Grund für die mangelnde Digitalisierung der Verwaltung.

▪ Gründe mangelnder Digitalisierung der Verwaltung I

| Die wichtigsten Gründe für die mangelnde Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland sind: | insge-*) | Männer | Frauen |
|--|-----------|--------|--------|
| | samt % | % | % |
| - unklare Verantwortlichkeiten zwischen Kommunen, Ländern, Bund | 72 | 73 | 70 |
| - geringe digitale Kompetenz der zuständigen Personen | 65 | 70 | 59 |
| - strenge Datenschutzvorgaben | 63 | 61 | 65 |
| - eine geringe Priorisierung des Anliegens durch die Politik | 63 | 64 | 62 |
| - ungenaue und unkonkrete Zielsetzungen | 47 | 50 | 43 |
| - Fehlen eines „Digitalministeriums“ als zentrale Koordinierungsstelle | 27 | 27 | 26 |
| - etwas anderes, nichts davon | 7 | 6 | 7 |

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

In den strengen Datenschutzvorgaben sehen insbesondere die über 60-Jährigen, in der geringen Priorisierung des Anliegens durch die Politik insbesondere die unter 45-Jährigen Gründe für die mangelnde Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland.

Ungenau und unkonkrete Zielsetzungen vermuten überdurchschnittlich häufig die unter 30-Jährigen als Grund für eine mangelnde Digitalisierung der Verwaltung.

▪ Gründe mangelnder Digitalisierung der Verwaltung II

| Die wichtigsten Gründe für die mangelnde Digitalisierung der Verwaltung in Deutschland sind: | insgesamt %) | 18- bis 29- Jährige %) | 30- bis 44- Jährige %) | 45- bis 59- Jährige %) | 60 Jahre und älter %) |
|--|-----------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------|-----------------------------|
| - unklare Verantwortlichkeiten zwischen Kommunen, Ländern, Bund | 72 | 71 | 72 | 70 | 72 |
| - geringe digitale Kompetenz der zuständigen Personen | 65 | 67 | 67 | 63 | 63 |
| - strenge Datenschutzvorgaben | 63 | 62 | 56 | 58 | 72 |
| - eine geringe Priorisierung des Anliegens durch die Politik | 63 | 72 | 69 | 60 | 57 |
| - ungenaue und unkonkrete Zielsetzungen | 47 | 57 | 45 | 47 | 42 |
| - Fehlen eines „Digitalministeriums“ als zentrale Koordinierungsstelle | 27 | 25 | 30 | 25 | 27 |
| - etwas anderes, nichts davon | 7 | 5 | 7 | 6 | 5 |

*) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.10 Digitale Schnittstellen

Angenommen, Behörden würden zum Zwecke der Vereinfachung und Beschleunigung von Verwaltungsprozessen über digitale Schnittstellen Daten zu ihrer Person (automatisiert) austauschen können und damit Doppelabfragen vermeiden, fände das die Mehrheit der Befragten (74 %) gut oder sehr gut.

Nur wenige (22 %) fänden eine solche digitale Schnittstelle nicht gut.

- Meinungen zu digitalen Schnittstellen

Angenommen, Behörden würden zum Zwecke der Vereinfachung und Beschleunigung von Verwaltungsprozessen über digitale Schnittstellen Daten zu ihrer Person (automatisiert) austauschen können und damit Doppelabfragen vermeiden, dann fänden das

| | sehr gut % | gut % | nicht so gut % | gar nicht *) gut % |
|---------------------|------------------|----------|----------------------|--------------------------|
| insgesamt | 23 | 51 | 16 | 6 |
| Männer | 26 | 52 | 14 | 6 |
| Frauen | 19 | 50 | 18 | 7 |
| 18- bis 29-Jährige | 23 | 49 | 18 | 3 |
| 30- bis 44-Jährige | 27 | 53 | 14 | 4 |
| 45- bis 59-Jährige | 22 | 49 | 16 | 7 |
| 60 Jahre und älter | 21 | 52 | 16 | 9 |
| Hauptschule | 20 | 51 | 15 | 7 |
| mittlerer Abschluss | 22 | 49 | 17 | 8 |
| Abitur, Studium | 25 | 53 | 15 | 4 |

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

Wenn Behörden über solche digitalen Schnittstellen Daten zu ihrem Unternehmen (automatisiert) austauschen könnten und damit Doppelanfragen vermeiden, fänden das 60 Prozent der Selbständigen gut oder sehr gut.

▪ Digitale Schnittstellen für Unternehmensdaten *)

Angenommen, Behörden können über solche digitalen Schnittstellen Daten zu ihrem Unternehmen (automatisiert) austauschen und damit Doppelabfragen vermeiden, dann fänden das

| | sehr gut % | gut % | nicht so gut % | gar nicht gut % ^{**}) |
|------------------------|------------------|----------|----------------------|---------------------------------------|
| Selbständige insgesamt | 12 | 48 | 16 | 14 |

*) Basis: Selbständige

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

Angenommen, die Verwaltung würde sie in bestimmten Lebenssituationen proaktiv darüber informieren, welche Online-Dienstleistungen – z.B. Beantragung einer Geburtsurkunde oder Kindergeld, Ummeldung und Anpassung des Personalausweises nach einem Umzug) sie in Anspruch nehmen können, fände das die große Mehrheit der Bürgerinnen und Bürger (90 %) gut oder sehr gut.

▪ Proaktive Information zu Online-Dienstleistungen

Angenommen, die Verwaltung würde sie in bestimmten Lebenssituationen proaktiv darüber informieren, welche Online-Dienstleistungen sie in Anspruch nehmen können, fänden das

| | sehr gut % | gut % | nicht so gut % | gar nicht *) gut % |
|---------------------|------------------|----------|----------------------|--------------------------|
| insgesamt | 46 | 44 | 4 | 2 |
| Männer | 47 | 44 | 5 | 2 |
| Frauen | 46 | 44 | 4 | 3 |
| 18- bis 29-Jährige | 56 | 34 | 4 | 3 |
| 30- bis 44-Jährige | 53 | 40 | 4 | 2 |
| 45- bis 59-Jährige | 41 | 48 | 4 | 3 |
| 60 Jahre und älter | 41 | 49 | 5 | 2 |
| Hauptschule | 36 | 50 | 6 | 2 |
| mittlerer Abschluss | 47 | 43 | 5 | 3 |
| Abitur, Studium | 51 | 43 | 3 | 2 |

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

4.11 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.

Die große Mehrheit der Befragten (81 %) meint, dass die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten besser sein müsste. 80 Prozent der Bürger sind der Ansicht, dass viele Dienstleistungen nicht online im Internet abgeschlossen, sondern letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden müssen.

77 Prozent halten viele Formulare für schwer verständlich, 73 Prozent finden viele Online-Angebote der Behörden insgesamt unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich.

Dass die Abwicklung der Vorgänge oder die Registrierung für Online-Angebote kompliziert ist, meinen 66 bzw. 56 Prozent.

17 Prozent nutzen die Online-Angebote der Behörden deshalb nicht, weil 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 % |
|---|--------------------|-----------|-----------------|----------------------|-----------------|
| - Die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten müsste besser sein | 31 | 50 | 9 | 1 | 9 |
| - Viele Dienstleistungen können nicht im Internet online abgeschlossen werden, sondern müssen letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden | 32 | 48 | 10 | 3 | 7 |
| - Viele Formulare sind schwer verständlich | 33 | 44 | 17 | 2 | 4 |
| - Viele Online-Angebote der Behörden sind unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich | 25 | 48 | 16 | 2 | 9 |
| - Die Abwicklung der Vorgänge ist Kompliziert | 18 | 48 | 22 | 2 | 10 |
| - Die Registrierung für Online-Angebote ist kompliziert | 15 | 41 | 27 | 4 | 13 |
| - Online-Angebote nutze ich nicht, da ich diese zu unpersönlich finde | 4 | 13 | 33 | 47 | 3 |

Im Vergleich zum letzten Jahr ist die Zustimmung zu fast allen Aussagen gestiegen, was vermutlich mit dem etwas höheren Anteil von Nutzern der Online-Dienstleistungen zusammenhängen dürfte.

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

| Es stimmen den Aussagen voll und ganz bzw. eher zu: | insgesamt | | Männer | Frauen |
|---|-----------|-----------|--------|--------|
| | 2020 % | 2021 % | % | % |
| - Die Hilfestellung der Behörden bei Online-Angeboten müsste besser sein | 72 | 81 | 82 | 80 |
| - Viele Dienstleistungen können nicht im Internet online abgeschlossen werden, sondern müssen letztendlich doch noch analog, z.B. per Post oder persönlich, erledigt werden | 74 | 80 | 80 | 79 |
| - Viele Formulare sind schwer verständlich | 63 | 77 | 77 | 76 |
| - Viele Online-Angebote der Behörden sind unübersichtlich strukturiert und schwer verständlich | 63 | 73 | 72 | 73 |
| - Die Abwicklung der Vorgänge ist kompliziert | 56 | 66 | 66 | 67 |
| - Die Registrierung für Online-Angebote ist kompliziert | 50 | 56 | 58 | 54 |
| - Online-Angebote nutze ich nicht, da ich diese zu unpersönlich finde | 17 | 17 | 17 | 17 |

4.12 Online-Funktionen des neuen Personalausweises

37 Prozent aller Befragten geben an, die Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises aktiviert zu haben, allerdings haben nur 6 Prozent diese Online-Ausweisfunktion auch bereits genutzt.

58 Prozent der Befragten haben die Online-Ausweisfunktion nicht aktiviert.

Etwas häufiger als im Durchschnitt aller Befragten haben Männer, unter 45-Jährige sowie Befragte mit weiterführender Schulbildung die Online-Ausweisfunktion aktiviert.

- **Aktivierung und Nutzung der Online-Funktionen des Personalausweises**

| | Es haben die Online-Ausweisfunktion aktiviert | | |
|---------------------|---|--------------------------------------|--------------|
| | ja, und auch bereits benutzt % | ja, aber noch nie benutzt % | nein *) % |
| insgesamt | 6 | 31 | 58 |
| Männer | 9 | 35 | 52 |
| Frauen | 3 | 28 | 65 |
| 18- bis 29-Jährige | 9 | 36 | 50 |
| 30- bis 44-Jährige | 7 | 40 | 48 |
| 45- bis 59-Jährige | 5 | 29 | 62 |
| 60 Jahre und älter | 4 | 25 | 66 |
| Hauptschule | 5 | 21 | 68 |
| mittlerer Abschluss | 4 | 32 | 61 |
| Abitur, Studium | 8 | 37 | 50 |

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

43 Prozent derjenigen, die die Online-Ausweisfunktion des neuen Personalausweises nicht aktiviert haben, begründen dies damit, nicht zu wissen, für was sie das nutzen können. 32 Prozent sehen darin keinen Mehrwert, 31 Prozent haben kein Vertrauen in die Sicherheit ihrer Daten.

8 Prozent haben ihre Zugangsdaten verlegt.

▪ **Gründe der Nicht-Aktivierung der Online-Funktionen des Personalausweises *)**

| Es haben die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises nicht aktiviert, weil... | <u>%) **)</u> |
|--|---------------|
| ... sie nicht wissen, für was sie das nutzen können | 43 |
| ... sie keinen Mehrwert darin sehen | 32 |
| ... sie kein Vertrauen in die Sicherheit ihrer Daten haben | 31 |
| ... sie ihre Zugangsdaten verlegt haben | 8 |

*) Basis: Befragte, die die Online-Ausweisfunktion des Personalausweises nicht aktiviert haben

**) Prozentsumme größer 100, da Mehrfachnennungen möglich

4.13 Störfaktor „mangelnde Digitalisierung“?

Im privaten Alltag gibt es für 45 Prozent der Befragten Bereiche, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden.

Überdurchschnittlich häufig geben Männer, unter 45-Jährige und Befragte mit weiterführender Schulbildung an, dass es in ihrem privaten Alltag solche Bereiche gibt.

- Störfaktor „mangelnde Digitalisierung“

| | Es gibt im Alltag Bereiche, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden |
|---------------------|--|
| | % |
| | |
| insgesamt | 45 |
| Männer | 52 |
| Frauen | 38 |
| 18- bis 29-Jährige | 60 |
| 30- bis 44-Jährige | 52 |
| 45- bis 59-Jährige | 45 |
| 60 Jahre und älter | 33 |
| Hauptschule | 32 |
| mittlerer Abschluss | 41 |
| Abitur, Studium | 56 |

Als Beispiele, in welchen Bereichen eine mangelnde Digitalisierung als besonders störend empfunden wird, wird von den Befragten eine ganze Reihe von Dingen genannt.

Vergleichsweise am häufigsten als störend bzw. hinderlich wird die mangelnde Digitalisierung beim Kontakt mit Behörden empfunden (19 %), gefolgt von der mangelnden Digitalisierung in der Schule bzw. dem Bildungssystem (11 %) und der unzureichenden digitalen Infrastruktur (10 %).

Im Gesundheitswesen allgemein finden 7 Prozent die mangelnde Digitalisierung als hinderlich. Ebenso viele nennen speziell eine fehlende digitale Gesundheitsakte bzw. einen digitalen Impfpass.

41 Prozent können kein konkretes Beispiel nennen.

▪ Beispiele für Störfaktoren mangelnder Digitalisierung *)

| | <u>0/0 **)</u> |
|--|----------------|
| - Kontakt mit Behörden | 19 |
| - Schule, Bildungssystem | 11 |
| - kein schnelles, stabiles Netz | 10 |
| - Gesundheitswesen | 7 |
| - keine digitale Gesundheitsakte, digitaler Impfpass | 7 |
| - Verkehr, Mobilität | 5 |
| - keine Vernetzung von Behörden | 3 |
| - unnötige Papierform | 2 |
| - weiß nicht | 41 |

*) Basis: Befragte, die angeben, es gäbe in ihrem Alltag Bereiche, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden

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

Von den Erwerbstätigen geben ähnlich viele (40 %) wie im Durchschnitt der Bevölkerung ab, dass es auch im Berufsleben Bereiche gibt, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden.

- Störfaktor „mangelnde Digitalisierung“ im Berufsleben

| | Es gibt im Berufsleben Bereiche, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden |
|---------------------|---|
| | % |
| insgesamt | 40 |
| Männer | 39 |
| Frauen | 42 |
| Hauptschule | 31 |
| mittlerer Abschluss | 41 |
| Abitur, Studium | 44 |
| Arbeiter | 37 |
| Angestellte | 40 |
| Beamte | 52 |
| Selbständige | 38 |

Von den Erwerbstätigen wird vergleichsweise am häufigsten die unzureichende digitale Infrastruktur (schnelles, stabiles Internet) oder die fehlende Vernetzung bzw. Inkompatibilität verschiedener genutzter Systeme (13 bzw. 9 %) bemängelt. 7 Prozent stört die häufig noch unnötigerweise genutzte Papierform und jeweils 6 Prozent die Papierakten bzw. die fehlende digitale Archivierung oder Dokumentation bzw. fehlende digitale Kontaktmöglichkeiten mit Behörden.

▪ Beispiele für Störfaktoren mangelnder Digitalisierung im Berufsleben *)

| | <u>% **)</u> |
|---|--------------|
| - kein schnelles, stabiles Netz | 13 |
| - fehlende Vernetzung, Inkompatibilität verschiedener genutzter Systeme, Doppelstrukturen | 9 |
| - unnötige Papierform | 7 |
| - Papierakten, keine digitale Archivierung/Dokumentation | 6 |
| - Kontakt mit Behörden | 6 |
| - kein Home Office möglich/ermöglicht | 5 |
| - Schule | 4 |
| - Gesundheitswesen | 3 |
| - fehlende Hardware | 2 |
| - digitale Sicherheit unzureichend gelöst | 2 |
| - Beschaffung, Warenbestandskontrolle | 2 |
| - strenge Datenschutzvorgaben | 2 |
| - weiß nicht | 33 |

*) Basis: Erwerbstätige, die angeben, es gäbe in ihrem Alltag Bereiche, in denen sie die mangelnde Digitalisierung als besonders störend bzw. hinderlich empfinden

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

4.14 Vollständige Digitalisierung der Verwaltung

Gefragt nach dem Zeitpunkt, wann ein Großteil der Verwaltungsanliegen vollständig online zu erledigen sein wird, sind die Bundesbürger nur mäßig optimistisch: Kaum jemand glaubt, dass dies schon in den nächsten 1 bis 2 Jahren der Fall sein wird (2 %), jeder Dritte (31 %) glaubt immerhin, dass dies in 5 Jahren möglich sein wird. Die Mehrheit allerdings (63 %) glaubt, dass dies frühestens in 10 Jahren oder noch später so weit sein wird.

- Vollständige Digitalisierung der Verwaltung

| | Einen Großteil der Verwaltungsanliegen vollständig online zu erledigen wird möglich sein in | | | | |
|---------------------|---|----------------------|-----------------------|--------------------------|----------------|
| | 1-2 Jahren % | ca. 5 Jahren % | ca. 10 Jahren % | ca. 15-20 Jahren % | später *) % |
| insgesamt | 2 | 31 | 44 | 15 | 4 |
| Männer | 1 | 29 | 48 | 14 | 5 |
| Frauen | 3 | 33 | 40 | 15 | 3 |
| 18- bis 29-Jährige | 0 | 28 | 49 | 17 | 5 |
| 30- bis 44-Jährige | 2 | 24 | 53 | 14 | 1 |
| 45- bis 59-Jährige | 2 | 28 | 43 | 17 | 5 |
| 60 Jahre und älter | 3 | 40 | 36 | 12 | 3 |
| Hauptschule | 2 | 28 | 43 | 16 | 5 |
| mittlerer Abschluss | 3 | 32 | 43 | 15 | 3 |
| Abitur, Studium | 1 | 33 | 47 | 13 | 4 |