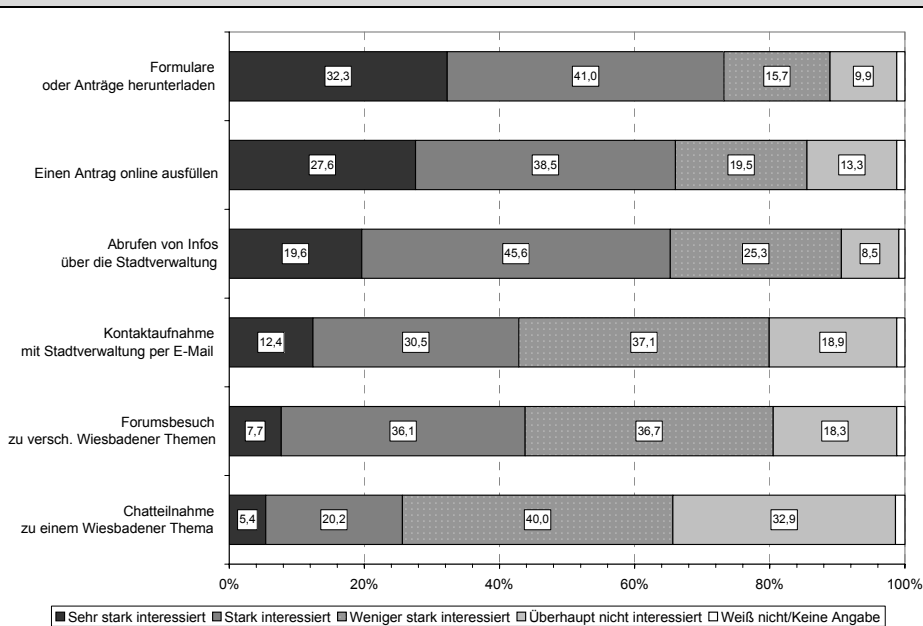




Wiesbadener Online

Internetnutzung und Perspektiven für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung

Interesse an E-Government-Angeboten¹



¹ Nur Internet-Nutzer und Nutzungsplaner

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03,
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Herausgeber

Landeshauptstadt Wiesbaden
Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung
Wilhelmstraße 32, 65183 Wiesbaden

Bezug

Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung
Information & Dokumentation
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden

Tel.: 06 11/31-25 83
FAX: 06 11/31-39 62
E-Mail: dokumentation@wiesbaden.de
Internet: www.wiesbaden.de

Statistische Auskünfte

Tel.: 06 11/31-24 03
E-Mail: statistik@wiesbaden.de



Alle Rechte vorbehalten

Vervielfältigung, auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet und mit der Bitte um ein Belegexemplar.

Für gewerbliche Zwecke ist es grundsätzlich nicht gestattet diese Veröffentlichung oder Teile daraus zu vervielfältigen, auf Mikrofilm/-fiche zu verfilmen oder in elektronische Systeme zu speichern.



Wiesbadener online

Internetnutzung und Perspektiven
für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung

Zielsetzung des Berichts

Die Stadt Wiesbaden möchte ihre Aktivitäten in Richtung „E-Government“ verstärken. Gemeint ist damit im wesentlichen die Einführung elektronischer Verwaltungsabläufe und Bürgerdienste.

Vor diesem Hintergrund will dieser Bericht folgendes leisten:

1. eine Wiesbaden-spezifische Bestandsaufnahme der Internetnutzung
2. eine repräsentative Einschätzung der bisherigen Nutzung und Bewertung des städtischen Internet-Auftritts „www.wiesbaden.de“
3. eine Bedarfsschätzung für die Einführung von Online-Transaktionen sowie mögliche Nutzungsbarrieren einer elektronischen Signatur.

Datengrundlage ist die repräsentative Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/2003, die vom Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung von November bis Dezember 2002 durchgeführt wurde.

Wer ist online, wer ist offline?

Internetnutzung

in der Wiesbadener Bevölkerung

Um die Internetnutzung in der Wiesbadener Bevölkerung zu beschreiben, werden folgende Gruppen unterschieden:

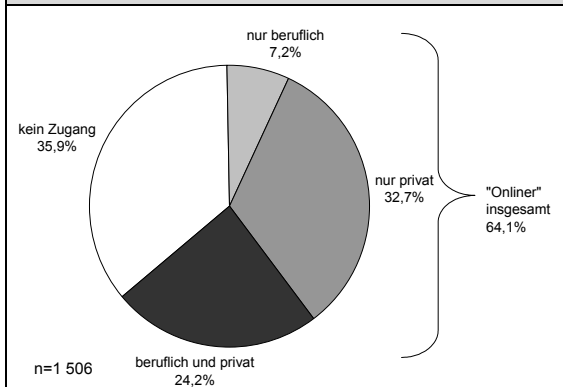
Onliner	Personen mit Zugang zum Internet, sei es privat oder beruflich
Offliner	Personen ohne Zugang zum Internet
Nutzungsplaner	Personen ohne Zugang zum Internet, die sich innerhalb der nächsten 6 Monate einen privaten Internet-Anschluss zu legen möchten („ja“ oder „vielleicht“)

➤ Struktur der Nutzer und Nutzungsintensität

Fast zwei Drittel der Wiesbadener sind „online“: 64 % der Befragten geben an, Zugang zum Internet zu haben - sei es beruflich oder privat (Bild 1). Nur 7 % verfügen zwar bei der Arbeit über einen Internetzugang, aber nicht privat. Zieht man diese „rein beruflichen“ Onliner ab, bleiben immer noch knapp 57 % aller Befragten, die privat Zugang zum Internet haben.

Bei den privaten Zugangsmöglichkeiten handelt es sich bei 98 % um einen eigenen Anschluss zu Hause. Hochgerechnet auf die Bevölkerung ab 18 Jahren sind dies ca. 125 500 Wiesbadener, die mit einem eigenen Internetanschluss ausgerüstet sind. Jeder zweite Wiesbadener über 18 Jahre kann also von zu Hause aus ins weltweite Netz gehen.

**Bild 1:
Internetnutzung
in der Wiesbadener Bevölkerung**



Frage:
Haben Sie Zugang zum Internet,
sei es privat oder beruflich?

Quelle:
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03;
Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung

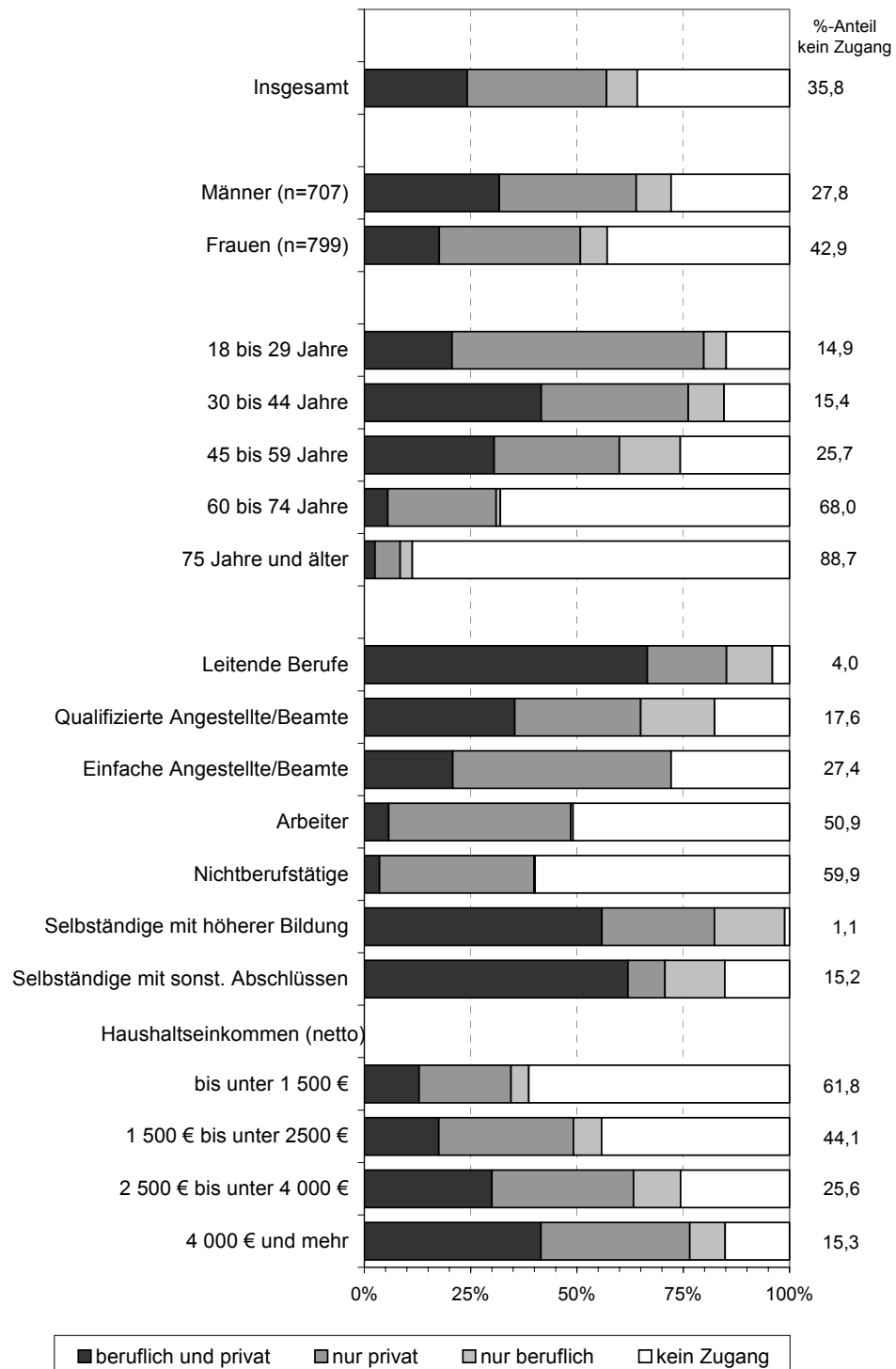


ist, dass die Person „im Netz“ ist (Bild 2). Umgekehrt sind Personen im Ruhestand, mit niedriger Schulbildung, Arbeitslose oder sonstige Nicht-Berufstätige sowie Personen der unteren Einkommensgruppen vergleichsweise seltener online. Das Internet ist zwar zu einem Massenmedium geworden, dennoch gibt es für bestimmte Bevölkerungsgruppen offensichtlich Nutzungsbarrieren.

Bemerkenswert ist die Nutzungsintensität des Mediums: Mehr als drei Viertel der Onliner gehen mehrmals wöchentlich ins weltweite Netz. Besonders hohe Anteile an Häufig-Nutzern sind bei denjenigen zu finden, die sowohl beruflich als auch privat über einen Zugang verfügen (85,5 %), während die Frequenz bei den rein beruflichen Onlinern am geringsten ist. Tendenziell finden sich in Gruppen mit hohen Onliner-Quoten auch etwas höhere Anteile an Häufig-Nutzern. Während also mit steigender Ausbreitung des Internets Unterschiede zwischen verschiedenen Bevölkerungsgruppen im Zugang zum Medium absolut gesehen geringer werden, bilden sich innerhalb der Nutzerschaft selbst neue Unterschiede dahingehend heraus, wie das Medium genutzt wird.

In der Grundtendenz gilt: je jünger eine Person, je höher ihr Bildungsabschluss und je größer das verfügbare Haushaltseinkommen, umso wahrscheinlicher

Bild 2:
Internetnutzung nach verschiedenen Merkmalen



Frage: Haben Sie Zugang zum Internet, sei es privat oder beruflich?

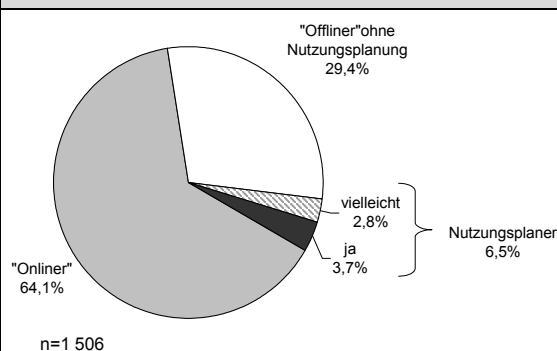
Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03

Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

➤ Offliner werden Onliner? Potential zukünftiger Nutzer

Die Internet-Gemeinde dehnt sich nach wie vor aus. Die Zeit des großen Booms für Neuzugänge ist allerdings in Wiesbaden – wie auch im bundesweiten Trend – vorüber. Mehr als 80 % der bisherigen Nichtnutzer beabsichtigen auch in absehbarer Zeit nicht, „ins weltweite Netz“ zu gehen. Nur jeder Zehnte möchte innerhalb der nächsten 6 Monate Onliner werden, ca. 8 % sind noch unentschlossen.

**Bild 3:
Onliner, Nutzungsplaner
und Offliner in Wiesbaden**



Frage:
Haben Sie Zugang zum Internet,
sei es privat oder beruflich?
Beabsichtigen Sie, sich innerhalb der
nächsten 6 Monate einen Internet-An-
schluss zuzulegen?

Quelle:
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03;
Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung



Bezogen auf die Gesamtbevölkerung Wiesbadens bedeutet dies, dass zu dem Anteil der gut 64 % bisheriger Internet-Nutzer maximal ein Anteil von 6 % der Wiesbadener hinzukommt, die in absehbarer Zeit online gehen werden (3,7 % sicher

und 2,8 % vielleicht), während knapp 30 % auch weiterhin „offline“ bleiben (Bild 3). Das Potential derjenigen, die noch für einen Neueinstieg ins Internet zu gewinnen sind, wird also immer kleiner.

Die Onliner und Offliner in Wiesbaden weisen deutlich unterschiedliche Merkmalsstrukturen auf (Tabelle 1). Wer blieb dem Medium bisher fern?

- Unter den Wiesbadener Offlinern finden sich überwiegend Personen, die nicht erwerbstätig sind. Knapp 60 % sind Rentner.
- Entsprechend weisen die Offliner eine sehr „seniorenlastige“ Altersverteilung auf, während unter den Onlinern die jüngeren und insbesondere die mittleren Altersgruppen überrepräsentiert sind.
- Überdurchschnittlich viele Offliner sind Frauen. Insbesondere unter denjenigen, für die ein Internetzugang auch zukünftig nicht in Frage kommt, ist der Männeranteil mit 35 % niedrig.
- Offliner gehören häufiger den unteren Einkommensgruppen an.
- Die soziodemographischen Merkmalsprofile werden von Onlinern über die Gruppe der Nutzungsplaner bis hin zu den Offlinern ohne Nutzungsplanung immer gegensätzlicher.

Der potentielle „Nachholbedarf“ bei Gruppen mit bisher unterdurchschnittlichen Onliner-Anteilen führt zwar dazu, dass bei diesen noch etwas größere „Potentiale“ zukünftiger Nutzer abzuschöpfen sind. Dennoch werden gerade diese Gruppen in absehbarer Zeit nur schwer zu erschließen

sein, wie an den Anteilen von Offlinern ohne Nutzungsplanung ablesbar.

Die Unterschiede in den Onliner-Quoten der verschiedenen Bevölkerungsgruppen werden daher auch mit steigender Internet-Dichte nicht verschwinden, sondern akzentuiert bleiben.

Tab. 1:
Merkmalsprofile von Onlinern und Offlinern in Wiesbaden

	Befragte insges.	Onliner ¹			Offliner ²		
		insges.	Häufig- Nutzer	Selten- Nutzer	insges.	Nutzungs- planer	keine Nutzungs- planung
absolut	1 506	966	752	214	540	97	443
		in %					
Männer	46,9	52,7	59,6	28,5	36,5	41,0	35,4
Frauen	53,1	47,3	40,4	71,5	63,5	59,0	64,6
Alter							
18-29 Jahre	17,2	22,8	23,5	20,4	7,2	19,1	4,5
30-44 Jahre	30,0	39,5	40,8	35,0	13,0	25,6	10,1
45-59 Jahre	22,6	26,1	25,2	29,4	16,2	28,9	13,4
60-74 Jahre	19,3	9,6	8,3	14,3	36,6	16,4	41,0
75 Jahre und älter	11,0	1,9	2,2	1,0	27,1	10,0	31,0
Beruf							
Leitende Berufe	12,5	18,6	19,4	16,3	1,5	1,0	1,4
Qualif. Angest. / Beamte	23,8	30,5	29,3	35,5	11,7	20,6	9,7
Einf. Angest./ Beamte	2,9	3,2	2,5	5,1	2,4	1,0	2,3
Arbeiter	5,0	3,8	4,2	1,9	7,2	16,5	5,2
Nicht Berufstätige	41,9	26,3	26,3	25,7	70,2	46,4	75,4
Selbständige mit höherer Bildung	4,0	6,2	6,4	5,6	0,2	0,0	0,2
Selbständige mit sonst. Abschlüssen	3,9	5,4	6,3	2,3	1,7	6,1	0,9
Haushaltseinkommen (netto)							
bis unter 1 500 €	15,8	9,6	8,6	13,0	27,2	15,5	29,8
1 500 bis unter 2 000 €	12,5	10,1	9,1	13,3	16,9	21,9	15,9
2 000 bis unter 2 500 €	13,7	12,7	13,4	10,6	15,4	13,9	15,7
2 500 bis unter 3 000 €	11,2	12,2	12,4	11,3	9,4	13,4	8,6
3 000 bis unter 4 000 €	12,7	15,5	16,0	13,8	7,7	10,8	7,0
4 000 € und mehr	14,3	18,9	19,8	15,6	6,1	14,0	4,4

1 Personen, die beruflich und/oder privat Zugang zum Internet haben;
Häufig-Nutzer: Nutzung mind. mehrmals pro Woche; Selten-Nutzer: Nutzung max. 1 mal pro Woche

2 Personen ohne Zugang zum Internet; Nutzungsplaner: Anschaffung eines Zugangs geplant innerhalb der nächsten 6 Monate („ja“ oder „vielleicht“)

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



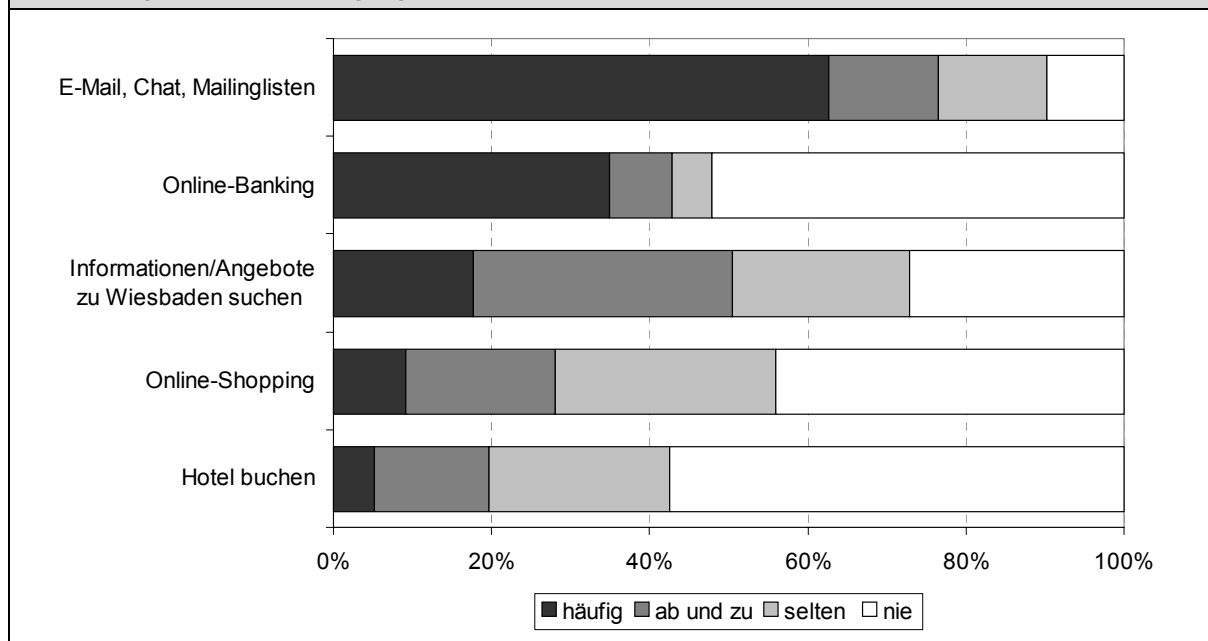
Was machen die Wiesbadener im Internet?

➤ Genutzte Angebote

Eindeutiger Favorit unter den vielfältigen Möglichkeiten des Mediums sind **Kommunikationsangebote wie E-Mail, Chat oder Mailinglisten** (Bild 4). Mehr als zwei Drittel der Onliner nutzen diese häufig.

Insbesondere bei den jüngeren Internet-Nutzern stehen sie hoch im Kurs (85 % Häufig-Nutzer). Aber auch eine verantwortungsvolle berufliche Tätigkeit steigert offenbar die Frequenz, mit der die neuen Kommunikationsmöglichkeiten eingesetzt werden: deutlich über 70 % der Selbständigen und der übrigen leitenden Berufe wenden häufig solche Angebote an.

Bild 4:
Nutzungshäufigkeit verschiedener Angebote im Internet
(nur Befragte mit Internet-Zugang)



Frage: Im Internet werden ja ganz unterschiedliche Informationen und Dienste angeboten.
Wie oft nutzen Sie die folgenden Angebote?

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Mehr als die Hälfte der Wiesbadener mit Internetzugang haben bereits Erfahrung mit **Online-Shopping** gemacht, etwa die Hälfte mit **Online-Banking**. Immerhin ein Drittel der Onliner wickelt öfter Bankgeschäfte per Internet ab. Über das Netz eingekauft wird dagegen seltener: nur knapp jeder Zehnte mit Internetzugang

gibt an, dies häufig zu tun. Onliner in den jüngeren Altersgruppen nutzen beide Möglichkeiten etwas häufiger als ältere Jahrgänge, Männer etwas mehr als Frauen, Personen mit Abitur oder Studium eher als die Vergleichsgruppe mit niedriger Schulbildung.

Hochgerechnet auf alle Befragten (mit und ohne Internet-Anschluss) nutzt bereits etwas mehr als ein Viertel der Wiesbadener das Internet zumindest ab und zu zur Abwicklung seiner Bank-Geschäfte. Für Online-Shopping trifft dies dagegen auf jede(n) Sechste(n) zu.

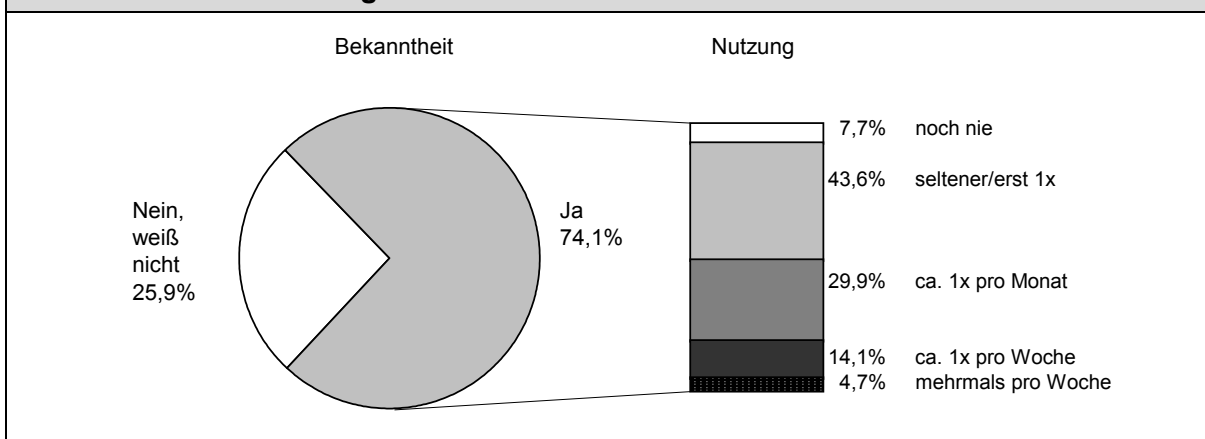
Auch wenn im Netz per Mausklick quasi die ganze Welt erreichbar scheint, verwenden die Wiesbadener Onliner das Internet durchaus gerne für die **Suche nach Informationen und Angeboten „vor der eigenen Haustür“**: Bei knapp 18 % kommt dies häufig vor, bei weiteren 33 % ab und zu – insgesamt also jeder zweite der Wiesbadener mit Internetzugang.

Am stärksten werden Wiesbaden-spezifische Informationen im Netz von den 30-44-Jährigen nachgefragt, am wenigsten von den 60-74-Jährigen.

➤ **Bekanntheit und Nutzung der Web-Seite www.wiesbaden.de**

Die städtische Internet-Seite erreicht relativ hohe Bekanntheitswerte: Knapp drei Viertel der Onliner geben an, die Web-Seite zu kennen (Bild 5). Der überwiegende Teil derjenigen, die die Seite kennen, nutzt diese jedoch nur selten bzw. hat sie erst einmal (43 %) oder noch gar nicht besucht (knapp 8 %). Insgesamt haben sich etwa zwei Drittel der Wiesbadener Internet-Nutzer schon einmal auf die Seite „eingeklickt“. Bezogen auf alle Befragten (mit und ohne Internet-Anschluss) beträgt der Anteil derjenigen, die die städtische Web-Seite schon einmal besucht haben, knapp 44 %. Etwas weniger als 14 % der Wiesbadener Onliner gehören zu den regelmäßigen Besuchern, die das städtische Portal www.wiesbaden.de ein- bis mehrmals wöchentlich aufrufen.

Bild 5:
Bekanntheit und Nutzung der Web-Seite www.wiesbaden.de



Frage: Die Stadt Wiesbaden ist im Internet unter www.wiesbaden.de vertreten.
Kennen Sie diese Web-Seite?
Wie häufig besuchen Sie in der Regel die Web-Seite www.wiesbaden.de?

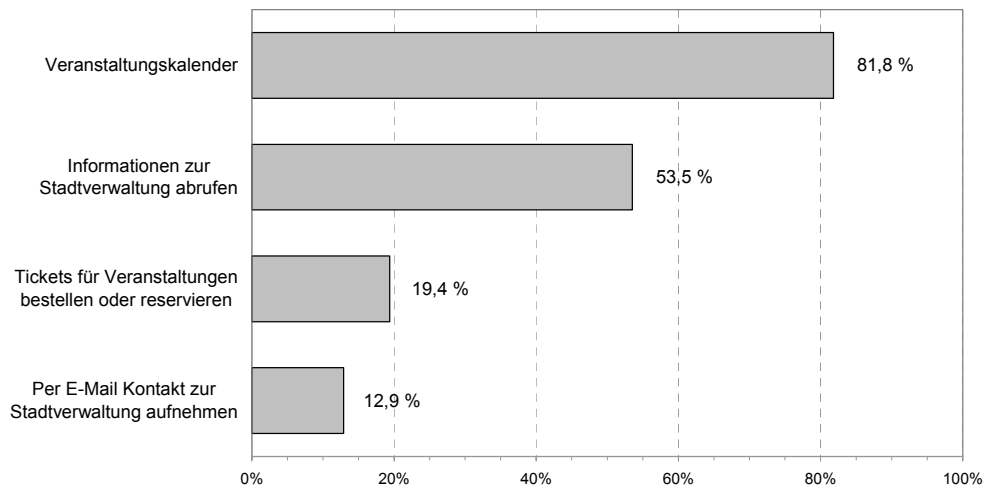
Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung

➤ Nutzung und Beurteilung einzelner Angebote

Für ausgewählte Angebote wurde erfragt, ob diese schon einmal auf www.wiesbaden.de genutzt wurden. Erfasst werden jedoch nur Onliner, die in Wiesbaden wohnen. Die Informationsbedarfe und Nachfragehäufigkeiten auswärtiger Besucher des städtischen Internet-Auftritts dürften anders gelagert sein.

Das mit Abstand von den meisten Befragten genutzte Angebot ist der Veranstaltungskalender (Bild 6): 82 % derjenigen, die sich schon einmal auf www.wiesbaden.de eingeklickt haben, haben ihn aufgerufen. Immerhin jeder zweite Besucher des Portals hat dort Informationen zur Stadtverwaltung abgefragt. Deutlich weniger (19 %) machten bisher von der Möglichkeit Gebrauch, über die städtische Seite Veranstaltungstickets zu bestellen oder zu reservieren.

Bild 6:
Genutzte Angebote auf www.wiesbaden.de



Frage: Uns interessiert, welche Angebote und Informationen Sie auf www.wiesbaden.de besuchen. Sagen Sie mir bitte für die folgenden Angebote, ob Sie diese schon einmal auf www.wiesbaden.de genutzt haben oder nicht.

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Knapp 13 % der Besucher von www.wiesbaden.de geben an, schon einmal per **E-Mail Kontakt mit der Stadtverwaltung aufgenommen zu haben**. Hochgerechnet auf die Bevölkerung ab 18 Jahren entspricht dies ca. 12 800 Wiesbadenern, die die Stadtverwaltung schon einmal auf elektronischem Weg kontaktiert

haben. Im Vergleich zu den „konventionellen“ Kommunikationskanälen nimmt die E-Mail also (noch) einen geringen Stellenwert ein.

Weitere Angebote, die bereits auf www.wiesbaden.de genutzt wurden, nennen 134 der 662 Seitenbesucher (Tabelle

2). An erster Stelle steht der Stadtplan von Wiesbaden, gefolgt von Gastronomie-, Hotel- bzw. Restaurantführer und Seiten mit Immobilienangeboten bzw. Wohnungsmarkt.

Tab. 2:
Weitere genutzte Angebote
auf www.wiesbaden.de

	abs.	in %
Befragte die www.wiesbaden.de schon besucht haben	662	100,0
davon: Befragte, die weitere Angebote nennen	134	20,2
	134	100,0
- Stadtplan von Wiesbaden	62	46,3
- Gastronomie; Hotel-/Restaurantführer	23	17,2
- Immobilienangebote / Wohnungsmarkt	16	11,9
- (Sport-)Vereine, Vereinsregister, Vereinsinfos	13	9,7
- Branchenverzeichnis; Firmen-/ Geschäftinfos	12	9,0
- ÖPNV-Verbindungen, Fahrpläne	10	7,5
- Stellenangebote / Ausbildungsplätze	10	7,5
- stadthistorische Infos und Sehenswürdigkeiten	7	5,2
- Luftbilder von Wiesbaden	7	5,2
Nennungen insgesamt	160	120,0

Frage:
Gibt es weitere Angebote unter
www.wiesbaden.de, die Sie nutzen?
Welche?

Quelle:
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03;
Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung

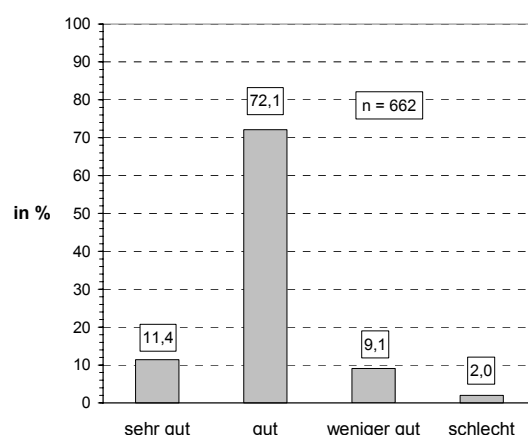


Explizit vermisst werden bestimmte Angebote oder Informationen nur von wenigen Nutzern. Unter den genannten Inhalten sind einige, die zwar auf www.wiesbaden.de bereitgestellt werden, aber entweder den Befragten nicht bekannt sind oder nicht ausreichen. Die meisten Nennungen beziehen sich auf Informationen zu Veranstaltungen und Freizeitangeboten (32 Nennungen). Aber auch mehr Informationen zur Stadtpolitik und Lokalnachrichten werden gewünscht. Von einigen Befragten wird die Aktualität und Übersichtlichkeit bemängelt.

➤ Gesamtbewertung der Seite

Im **Gesamturteil** schneidet der Internet-Auftritt unter den befragten Wiesbadener Nutzern gut ab (Bild 7): 83,5 % gefällt die Web-Seite gut oder sehr gut und nur 11,1 % finden sie weniger oder überhaupt nicht gut. 5 % sind in der Bewertung unentschieden. Am unzufriedensten sind die jüngeren Nutzer von 18-29 Jahren bzw. Schüler und Studenten, während Personen in leitenden Berufen tendenziell eine bessere Note vergeben.

Bild 7:
Beurteilung
der Seite www.wiesbaden.de



Frage:
Alles in allem, wie gefällt Ihnen die
Web-Seite www.wiesbaden.de?

Quelle:
Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03;
Amt für Wahlen,
Statistik und Stadtforschung



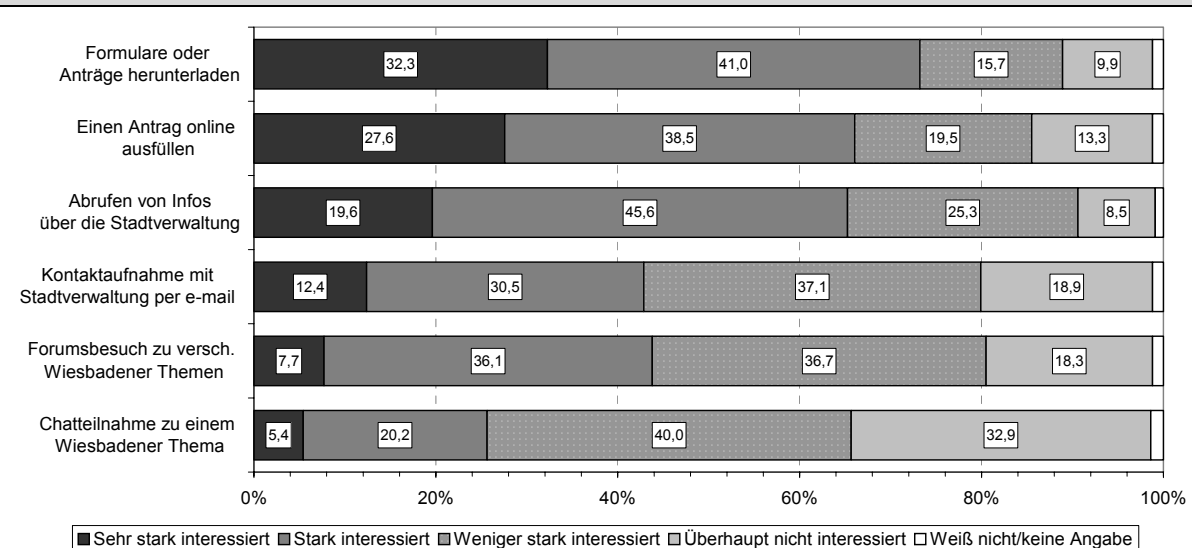
Diejenigen, denen das Angebot unter www.wiesbaden.de weniger oder überhaupt nicht gefällt, nennen als Grund hauptsächlich die optische Gestaltung und eine mangelnde Übersichtlichkeit.

E-Government:**Interesse und Bedenken**➤ **Interesse an (zukünftigen) Online-Angeboten**

Unter den Wiesbadenern, die über einen Internet-Zugang verfügen oder die Anschaffung in nächster Zeit planen, kann insgesamt ein sehr **großes Interesse an den Online-Angeboten** des virtuellen Rathauses festgestellt werden (Bild 8). Von den genannten Angeboten findet die Möglichkeit, **Formulare oder Anträge herunter zu laden**, den größten Zuspruch. Fast genauso groß ist das Interesse daran, den benötigten Antrag gleich online ausfüllen zu können.

Weniger stark ist der Wunsch danach, **per E-Mail Kontakt mit der Stadtverwaltung aufzunehmen**. Auch ein Ausbau der interaktiven Möglichkeiten des Mediums (**Forumsbesuch zu verschiedenen Wiesbadener Themen, Teilnahme an einem Chat zu einem aktuellen Wiesbadener Thema**) stößt bei der Mehrheit auf geringeres Interesse. Selbst die „chatfreundliche“ jüngste Altersgruppe zwischen 18 - 29 Jahren ist dafür nicht übermäßig zu begeistern. Eher umgekehrt sprechen Internet-Chats und Foren zu Wiesbaden am stärksten die 60–74-Jährigen an, während die Nachfrage immer geringer wird, je jünger die betrachtete Altersgruppe.

Bild 8:
Interesse an (zukünftigen) Online-Angeboten auf www.wiesbaden.de
(nur Befragte mit vorhandenem oder geplantem Internet-Anschluss)



Frage: Die Stadtverwaltung bietet auf www.wiesbaden.de inzwischen verschiedene Dienste im Internet an und möchte dies weiter ausbauen. Ich nenne Ihnen nun einige Möglichkeiten, die die Stadt im Internet anbietet. Bitte sagen Sie mir zu jedem, ob Sie sehr stark, stark, weniger stark oder überhaupt nicht daran interessiert wären, diese Möglichkeit zukünftig zu nutzen.

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



Ausschlaggebender als die generelle Neigung zu dem neuen Medium ist offenbar das Interesse und Engagement für die Wiesbadener Lokalpolitik: Befragte, die sich stark für Stadtverordnetenversammlung und Verwaltung in Wiesbaden interessieren oder die bereits selbst einmal versucht haben, auf einzelne Maßnahmen der Wiesbadener Stadtplanung Einfluss zu nehmen, äußern ein deutlich höheres Interesse, das Medium Internet für einen stärkeren Dialog zwischen Bürgern und politisch Verantwortlichen zu nutzen (53 % starkes oder sehr starkes Interesse an Forumsbesuch; 36 % an Chat-Teilnahme). Wer tatsächlich für die Teilnahme an einem Internet-Forum oder Chat zu mobilisieren ist, hängt vermutlich nicht zuletzt vom Thema ab und ist daher nicht allgemein vorhersagbar.

Die stärkste Resonanz erzielen die verschiedenen Online-Angebote zum virtuellen Rathaus bei den 30-44-Jährigen. Die Personengruppe, für die das Internet bereits ein sehr häufig genutztes Alltagsmedium geworden ist, äußert auch ein deutlich stärkeres Interesse an den vorgeschlagenen E-Government-Angeboten im Vergleich zu denjenigen, die seltener online sind. Interessanterweise erreichen die Nutzungsplaner beinahe ebenso hohe Anteile wie die Häufig-Nutzer.

➤ **Nutzungsabsicht einer elektronischen Signatur**

Auch wenn das Interesse bei den Bürgerinnen und Bürgern groß ist, Verwaltungsangelegenheiten bequem per Internet zu erledigen, gibt es noch einige Hürden für die flächendeckende Umsetzung von E-Government. Zu den wichtigsten Punkten gehören die Sicherstellung der Rechtsverbindlichkeit einer Online-Transaktion, eine zweifelsfreie Identifizierung des Online-Users als ein bestimmter Bürger sowie eine geschützte Datenübertragung. All dies soll durch die so genannte „**elektronische Signatur**“ (**E-Signatur**) in Form einer Chipkarte gewährleistet werden.

- Knapp 40 % aller Wiesbadener würden diesen Service zukünftig gerne nutzen, weitere 14 % „vielleicht“, während 44 % daran nicht interessiert sind (Tabelle 3). Somit halten sich Interessenten wie Nicht-Interessenten in etwa die Waage.
- Betrachtet man nur Personen mit Internet-Zugang, ist der Anteil der Befürworter deutlich höher. Insbesondere von den Häufig-Nutzern spricht sich eine deutliche Mehrheit (knapp 58 %) für die E-Signatur aus. Dennoch finden sich auch unter den Onlinern viele Personen, die diese Möglichkeit nicht anwenden möchten: knapp 25 % bei den Häufig-Nutzern, und knapp 30 % bei den Onlinern insgesamt.

Tab. 3:
Nutzungsabsicht elektronische Signatur

	Insges.	Nutzung elektronische Signatur		
		Ja	Vielleicht	Nein
Befragte insgesamt (absolut)	1 506	590	212	668
in % (Zeilenprozente)	100	39,2	14,1	44,4
Onliner ¹	965	51,7	18,3	29,5
Offliner ²	540	16,9	6,4	70,9
18- 29 Jahre	259	55,0	12,7	30,5
30-44 Jahre	452	51,2	19,4	28,5
45-59 Jahre	340	43,1	16,1	39,1
60-74 Jahre	290	17,9	10,4	67,6
75 Jahre und älter	165	11,0	3,8	79,7
Männer	707	49,2	12,5	36,4
Frauen	799	30,3	15,5	51,4
Ganztags berufstätig	685	53,5	15,2	30,6
Halbtags berufstätig	139	34,9	23,9	39,9
Rentner	406	12,3	8,6	73,8
Leitende Berufe	188	62,6	16,6	20,8
Qualifizierte Angestellte	359	44,1	16,7	38,5
Nicht Berufstätige	632	25,0	11,3	59,7
Interesse an Online-Antragsabwicklung (Onliner und Nutzungsplaner)				
sehr stark interessiert	293	78,8	11,3	9,9
überhaupt nicht interessiert	141	13,7	13,6	70,7
Kontakt zur Stadtverwaltung im letzten Jahr				
gar nicht	568	32,1	13,9	51,4
4 mal und mehr	301	45,4	14,7	39,3
Sicherheitsbedenken				
sehr starke Bedenken	355	21,2	13,6	64,5
starke Bedenken	452	33,3	18,4	47,3
weniger starke Bedenken	424	63,0	13,5	22,6
überhaupt keine Bedenken	142	56,1	11,9	31,9

¹ Onliner = Personen mit privatem und/oder beruflichem Internet-Zugang
² Offliner = Personen ohne Zugang zum Internet

Differenz in Zeilensumme zu 100%: keine Angabe (insgesamt n=36)

Frage: Zukünftig soll es möglich sein, mit einer sogenannten elektronischen Signatur Verwaltungsvorgänge komplett online abzuwickeln. Dabei handelt es sich um eine Chipkarte, mit der man sich als Bürger im Internet „ausweist“ und damit seine Angelegenheiten über das Internet rechtsverbindlich erledigen kann. Würden Sie diesen Service nutzen?

Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03
Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung



- Akzentuiert sind die Unterschiede auch unter den übrigen Merkmalsgruppen: Je jünger die Befragten, umso aufgeschlossener sind sie für die E-Signatur. Unter den Männern entscheidet sich fast jeder zweite klar dafür, während jede zweite Frau diese nicht nutzen würde. Vergleichsweise große Akzeptanz findet die E-Signatur weiterhin bei Personen mit Abitur bzw. Studium, ganztags Erwerbstätigen sowie Personen mit leitenden Berufen.
- Besonders ausgeprägt ist die Nutzungsabsicht einer E-Signatur wie zu erwarten bei denjenigen Befragten, die zuvor ein sehr großes Interesse an der Online-Antragsstellung geäußert hatten.
- Für Personen, die im letzten Jahr häufiger in Verwaltungsangelegenheiten mit der Stadtverwaltung zu tun hatten, ist die Nutzung einer E-Signatur eher von Interesse als für diejenigen, die innerhalb des letzten Jahres keinen Kontakt zur Stadtverwaltung hatten.

➤ **Gewünschte Einsatzmöglichkeiten für die E-Signatur**

Von denjenigen, die sich vorstellen können, zukünftig Behördengänge mithilfe einer elektronischen Signatur abzuwickeln, möchte dies jeder zweite für sämtliche Verwaltungsangelegenheiten einsetzen können, die möglich sind (Tabelle 4). Wenig erstaunlich entfallen die meisten Nennungen auf Anliegen, von denen viele Bürger häufiger betroffen sind, wie das Meldeverfahren bei Umzug oder für die An-/ Ummeldung des Autos, während

speziellere Angelegenheiten seltener gewünscht werden.

Tab. 4:
Gewünschte Einsatzmöglichkeiten einer E-Signatur

	abs.	in %
Basis: alle Befragten	1 506	100,0
davon: Befragte, die die E-Signatur (vielleicht) nutzen würden	802	53,3
	802	100,0
- Alle Behördengänge, die möglich sind	431	53,7
- Routinesachen / Anliegen, die ohne persönl. Beratung zu erledigen sind	12	1,5
- Nutzung aus Bequemlichkeit, bei Krankheit	2	0,2
- Wohnungsan-, ab- und ummeldung	231	28,8
- KFZ An-, Ab-, Ummeldung	184	22,9
- Lohnsteuerkarte beantragen, Änderungen	95	11,8
- Paß-/Ausweisbeantragung	11	1,4
- Ordnungsamt (z.B. Widerspruch gegen Knöllchen, Antrag Waffenbesitzkarte, Fundbüro)	10	0,7
- Beantragung von Wohngeld	36	4,5
- Abfall-Entsorgung: Container bestellen, Sperrmüll-Service bestellen usw.	51	6,4
- Dienstleistungen des Standesamtes: Geburtsanzeigen, Heirat, Familienurkunden	48	6,0
- Stimmabgabe (Kommunalwahlen / Bürgerbefragungen)	2	0,2
- Finanzamt (Abgabe Steuererklärung)	14	1,7
- Sonstige Dienststellen (Einzelnennungen)	16	2,0
Nennungen insgesamt	1 147	143,0
Frage: Für welchen Anlass würden Sie diesen „virtuellen Behördengang“ gerne nutzen? Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung		



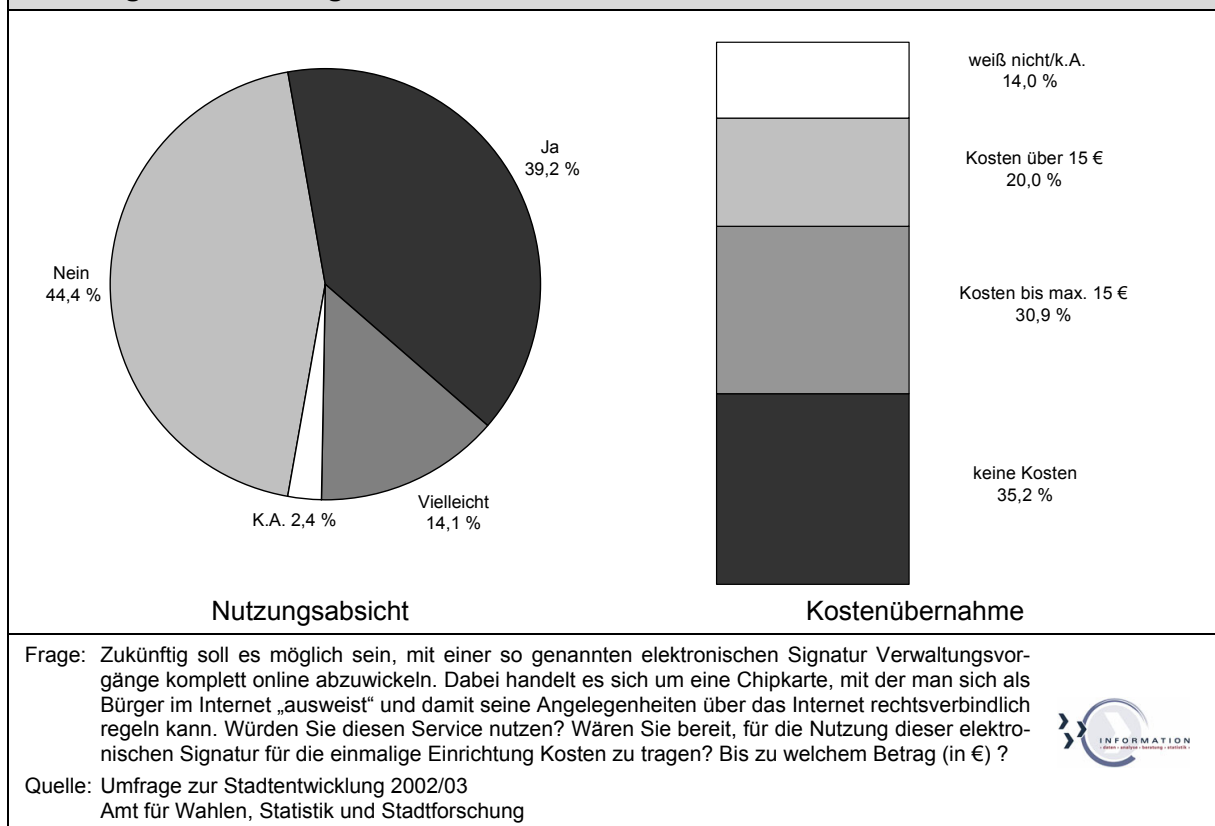
➤ **Kosten für die Einrichtung einer E-Signatur und Gründe gegen die Nutzung**

Auch wenn ein beachtlicher Anteil der Wiesbadener der Nutzung einer E-Signatur durchaus aufgeschlossen gegenüber steht, so besteht die Nutzungsabsicht nur, solange dies mit keinen oder nur geringen Kosten verbunden ist (Bild 9).

Auch deutlich ausgeprägte Sicherheitsbedenken schmälern die Akzeptanz der E-Signatur. Jeder Dritte, der keine Nutzung beabsichtigt, nennt dies als Grund für die Nichtnutzung (Tabelle 5). Ein weiterer wichtiger Einwand ist die persönliche

Beratung, die wegfällt, weshalb der virtuelle Behördengang für einige Befragte nur bei bestimmten Angelegenheiten vorstellbar ist.

Bild 9:
Nutzungsabsicht E-Signatur und Bereitschaft zur Kostenübernahme



Zusammenfassend lässt sich festhalten: Wie stark das Interesse an der Nutzung einer E-Signatur ausgeprägt ist, hängt offensichtlich von mehreren Faktoren ab: wie hoch der Nutzen ist, den man sich davon etwa in Form einer Zeitersparnis und Vereinfachung verspricht, mit welchem technischen und eventuell auch finanziellen Aufwand die Einführung verbunden ist und wie sehr man der Sicher-

heit der (datentechnischen) Abwicklung vertraut. Dabei wird deutlich, dass eine größere Erfahrung mit dem Medium und häufige Verwaltungskontakte das Interesse an interaktiven Online-Transaktionen fördern, während mit steigender Distanz zum Medium einerseits und zur Verwaltung andererseits die Begeisterung für virtuelle Behördengänge nachlässt. Für Angelegenheiten, bei denen ein großer

Bedarf an persönlicher Beratung und individueller Behandlung besteht, bleibt der direkte Kontakt vor Ort nach wie vor unersetzlich.

**Tab. 5:
Gründe für die Ablehnung
einer E-Signatur**

	abs.	in %
Basis: alle Befragten	1 506	100,0
davon: Befragte, die die E-Signatur (vielleicht) nicht nutzen würden	880	58,4
	880	100,0
- habe keinen Zugang zum Internet (allgemein)	124	14,1
- habe keinen privaten Zugang zum Internet	164	18,6
- Zu kompliziert, weiss nicht wie das funktioniert	127	14,4
- Zu alt dafür, durch Krankheit keine Nutzung möglich	28	3,2
- Bedenken wg. Datenschutz, Sicherheit im Internet	290	33,0
- Zweifel an Rechtsverbindlichkeit, Nachweisbarkeit	6	0,7
- Bevorzuge persönliche Beratung	235	26,7
- Nur für bestimmte Dienste vorstellbar	25	2,8
- Lohnt sich nicht, zu wenig Kontakt zur Verwaltung	42	4,8
- Sonstiges	15	1,7
- weiß nicht	47	5,3
Nennungen insgesamt	1 103	125,3
Frage: Aus welchen Gründen würden Sie das nicht nutzen? Quelle: Umfrage zur Stadtentwicklung 2002/03; Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung		



Fazit – Ergebnisse kurzgefasst

Das Internet erfreut sich unter den Wiesbadenern großer Beliebtheit. Mit einer Nutzerquote von 64 % wird das westdeutsche Gesamtniveau deutlich überschritten, das Ende 2002 laut Forschungsgruppe Wahlen bei ca. 52 % lag. Da in größeren Städten jedoch generell mehr Internet-Nutzer zu verzeichnen sind als in ländlichen Gebieten, ist die Internet-Verbreitung in Wiesbaden weder als über- noch unterdurchschnittlich zu bewerten (Bsp. Ende 2001 Frankfurt 62 %, Münster 58 %). Brauchbare aktuelle Vergleichszahlen sind jedoch rar.

Nach Erreichen einer Ausstattungsquote von knapp zwei Drittel der Wiesbadener ist nun nur noch mit geringen Zuwachsraten zu rechnen. Die Ergebnisse zeigen, dass es einen „harten Kern“ von Personen gibt, die auch in Zukunft vorerst nicht über dieses Medium erreichbar sein werden, da sie entweder kein Interesse daran haben oder die persönlichen Zugangs-Barrieren (in Form von Kosten oder fehlendem Know-How) relativ hoch sind. Diese Gruppe umfasst überwiegend ältere Personen, die nicht mehr im Berufsleben stehen und die häufig nur über eine niedrige Schulbildung verfügen.

Während fast alle Onliner Kommunikationsangebote wie E-Mail regelmäßig nutzen, sind Online-Transaktionen wie der Einkauf im Netz noch nicht selbstverständlich. Angebote und Informationen mit regionalem Bezug verlieren trotz weltweiter Reichweite des Mediums durchaus nicht

an Bedeutung, sondern sind für viele Wiesbadener Onliner von großem Interesse.

Der Internet-Auftritt der Stadt unter www.wiesbaden.de erreicht hohe Bekanntheitswerte und wird insgesamt überwiegend gut bewertet. Drei von vier Wiesbadener Onlinern kennen die Seite. Die Besuchshäufigkeit ist bei den meisten Onlinern aber eher gering. Die Seite wird bisher überwiegend zu Informationszwecken genutzt, wie z. B. Abrufen des Veranstaltungskalenders oder von Informationen zu Einrichtungen der Stadtverwaltung. Nur wenige nutzen die Seite bereits als „Transaktionsmedium“, indem beispielsweise per E-Mail Kontakt zur Stadtverwaltung aufgenommen oder Tickets bestellt werden. Hier ist noch ein großes Potential erschließbar.

Die „interaktiven“ Möglichkeiten des Mediums werden für die Kommunikation mit Politik und Verwaltung bisher kaum ausgeschöpft. Durch Chats und Forumsbesuche lassen sich nicht automatisch jüngere Zielgruppen mobilisieren.

Die überwiegende Mehrheit der Wiesbadener würde das Medium aber zukünftig gerne zur bequemen Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten nutzen. Wenn es um konkrete Umsetzungsbedingungen geht, ist die Zustimmung jedoch geteilt: Die Nutzung einer elektronischen Signatur wird mit ca. 44 % von einer etwas größeren Gruppe abgelehnt als eindeutig befürwortet.

Größter Hemmfaktor für E-Government dürfte sein, dass eine Online-Abwicklung bisher weniger sicher erscheint als eine Abwicklung über „konventionelle“ Kommunikationskanäle. Würden zudem Kosten für die Einrichtung der Signatur anfallen, wäre die Akzeptanz noch geringer.

Bearbeiterin: Stefanie Neurauter



Stadtbeobachtung aktuell ...

1	Arbeitslosigkeit in Wiesbaden Innenstadtbewohner besonders betroffen	vergriffen (März 1996)
2	Die Nutzung der Wiesbadener Stadtgebietsfläche	(April 1996)
3	Entwicklung des Verarbeitenden Gewerbes in Wiesbaden	(März 1997)
4	Das Gewerbe in Wiesbaden - Branchen und Branchenstandorte	(Sept. 1997)
5	Kleinräumige Informationen zur Arbeitslosigkeit in Wiesbaden	(Nov. 1997)
6	Stadt-Umland-Wanderungen in den 90er Jahren	(März 1998)
7	Entwicklung u. Struktur der Berufspendlerbewegungen von und nach Wiesbaden seit 1992	(Sept. 1998)
8	Die Wohn- u. Aufenthaltsdauer von AusländerInnen in Wiesbaden	(Sept. 1998)
9	Die Wiesbadener Stadtverwaltung im Urteil der BürgerInnen	(März 1999)
10	Stadtbahn, Dernsches Gelände und Lokale Agenda auf dem Prüfstand	(März 1999)
11	Der Wirtschaftsstandort Wiesbaden im Urteil der BürgerInnen	(März 1999)
12	BürgerInnenbeteiligung und Informationsarbeit	(April 1999)
13	Pol. Konstellationen und pol. FunktionsträgerInnen in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen	(April 1999)
14	Gesellschaftliche Problemstellungen und Lösungskompetenz der Parteien in der Wahrnehmung der WiesbadenerInnen	(April 1999)
15	Sportorientierte Freizeitaktivitäten in Wiesbaden	(April 1999)
16	Stadtgestaltung und Stadtentwicklung - Wahrgenommene Defizite und zukünftige Aufgabenfelder aus der Sicht der WiesbadenerInnen	(April 1999)
17	BriefwählerInnen und Briefwahlverhalten in Wiesbaden	(Mai 1999)
18	Wiesbadener Kultur im regionalen Städtevergleich	(Juli 1999)
19	AussiedlerInnen in Wiesbaden	(Okt. 1999)
20	WiesbadenerInnen in Sportvereinen und Betriebssportgemeinschaften	(Nov. 1999)
21	Folklore im Garten im echten Jugend-Test - Ergebnisse der BesucherInnen-Befragung	(Dez. 2000)

* **Download-Möglichkeit** (*.pdf-Datei) im Internet: www.wiesbaden.de/statistik

22*	Das Friedhofswesen auf dem Prüfstand - Umfrageergebnisse zur Bürgerfreundlichkeit	(Jan. 2001)
23*	Bekanntheitsgrad und Beurteilung der frauenspezifischen Einrichtungen und Angebote in Wiesbaden	(Juli 2001)
24*	Sozio-demographischer Strukturwandel in der Wiesbadener Innenstadt	(Dez. 2002)
25*	Wiesbadener Online - Internetnutzung und Perspektiven für E-Government in der Wiesbadener Bevölkerung	(Juni 2003)

Publikationsbezug ist kostenfrei

Amt für Wahlen, Statistik und Stadtforschung,
Information & Dokumentation
Postfach 39 20, 65029 Wiesbaden
☎ 06 11/31-25 83, FAX: 06 11/31-39 62
E-Mail: dokumentation@wiesbaden.de





INFORMIERTE wissen mehr ...

statistik@wiesbaden.de

www.wiesbaden.de