



Nutzung der Online-Angebote der Stadt Erlangen

Eine Auswertung aus der Befragung „Leben in Erlangen 2014“

Das Internet ist für die meisten Menschen aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken. Das Netz wird beispielsweise zur Suche nach Informationen, zum bequemen Einkauf rund um die Uhr oder zur Kommunikation mit Anderen genutzt. Die Stadtverwaltung Erlangen mit ihren breit gefächerten Dienstleistungen hat schon frühzeitig begonnen, im Internet präsent zu sein.

Am Anfang stand die Homepage

Seit November 1996 stellt sich die Stadt unter <http://www.erlangen.de> der Öffentlichkeit vor. Die unter diesem Dach zusammengefassten Angebote von immer mehr Dienststellen der Stadt Erlangen unterlagen im Lauf der Zeit einem ständigen Wandel: Vom reinen Informationsdienst (Wo sind die Ämter? Wann haben sie geöffnet? Wer ist für mein Anliegen zuständig?) zur teilweisen oder vollständigen Erledigung von Verwaltungsvorgängen. In den letzten Jahren kamen zudem interaktive Aspekte dazu, etwa die Social-Media-Auftritte auf Facebook und Twitter.

Die weitere Entwicklung geht technisch in folgende Richtung: Durch Identifikationsmöglichkeiten wie mit dem neuen Personalausweis besteht grundsätzlich die Möglichkeit, noch mehr Behördengänge wie z. B. die Um- oder Abmeldung des Wohnsitzes oder die Registrierung eines Fahrzeugs über das Internet abzuwickeln.

Um zu erfahren, wie die Erlangerinnen und Erlanger die Online-Angebote der Stadtverwaltung wahrnehmen und nutzen und ob sie an einer zukünftigen Erweiterung des Angebots interessiert sind, wurden im Rahmen der Bürgerbefragung „Leben in Erlangen 2014“ Fragen zu den Online-Angeboten der Stadt Erlangen gestellt.

Die Befragung „Leben in Erlangen 2014“ war die Zehnte in der Reihe von Erlanger Bürgerbefragungen, die seit 2001 durchgeführt werden. Damit die Ergebnisse repräsentativ für die Gesamtbevölkerung im Alter von 18 bis 80 Jahre sind, wurden 3000 in einem Zufallsverfahren ausgewählte Einwohnerinnen und Einwohner gebeten, einen achtseitigen Fragebogen auszufüllen. Mithilfe wiederholter Erinnerungen konnte ein für schriftliche Bürgerbefragungen sehr guter Rücklauf von 52,8 Prozent erzielt werden.

Einige der hier vorgestellten Fragen wurden bei der Bürgerbefragung 2008 schon einmal gestellt. Daher ergibt sich die Möglichkeit, Veränderungen im Nutzerverhalten aufzuzeigen.

Online-Angebote der Stadt Erlangen

Die überwiegende Zahl der Angebote sind über die zentrale Homepage der Stadt Erlangen erreichbar. Ursprünglich konzipiert für die Betrachtung auf Desktop-PCs, wurde die Homepage und ihre angegliederten Anwendungen

seit der letzten größeren Überarbeitung der Seite im Jahr 2012 auch für den Gebrauch auf kleineren portablen Geräten angepasst. Die Verwendbarkeit der Homepage stößt jedoch bei sehr kleinen Bildschirmen an ihre Grenzen. Eine zusätzlich für Smartphones entwickelte Erlangen-App soll die komfortable Bedienung der wichtigsten Funktionen auch für die kleinen Formate ermöglichen. Außerhalb der eigenen Homepage ist die Stadt Erlangen auch mit Auftritten in Plattformen wie Facebook, Twitter und YouTube vertreten.

Bekanntheitsgrad und Nutzung der Anwendungen

Der Internetauftritt www.erlangen.de ist die zentrale Anlaufstelle der Stadt Erlangen im Netz. Daher verwundert es nicht, dass über drei Viertel der Befragten diese Seite kennen. Die bekanntesten Angebote dieser Seite sind:

- Abfuhrkalender mit den Terminen der Müllabfuhr (Bekanntheitsgrad: 51 Prozent)

- Elektronische Formulare (47 Prozent)
- An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt (41 Prozent)
- Volkshochschule mit Programm und Kursbuchungen (38 Prozent)
- KFZ-Wunschzeichen-Reservierung (34 Prozent)
- Stadtbibliothek (34 Prozent)
- Sperrmüllabholung und Kühlgeräteentsorgung (33 Prozent)

Die übrigen Anwendungen sind deutlich weniger bekannt (max. 19 Prozent): Manche wenden sich vornehmlich bestimmten Zielgruppen zu wie z. B. das Ratsinformationssystem an kommunalpolitisch Interessierte oder die Mülltonnenbestellung an Hauseigentümer, andere sind relativ neu wie z. B. die Social-Media-Auftritte mit einem Bekanntheitsgrad zwischen 9 und 13 Prozent.

Neben der Bekanntheit der elektronischen Angebote wurde auch abgefragt, ob die Befragten diese Angebote auch schon einmal genutzt haben. Aus dem Verhältnis von Nutzung und Bekannt-

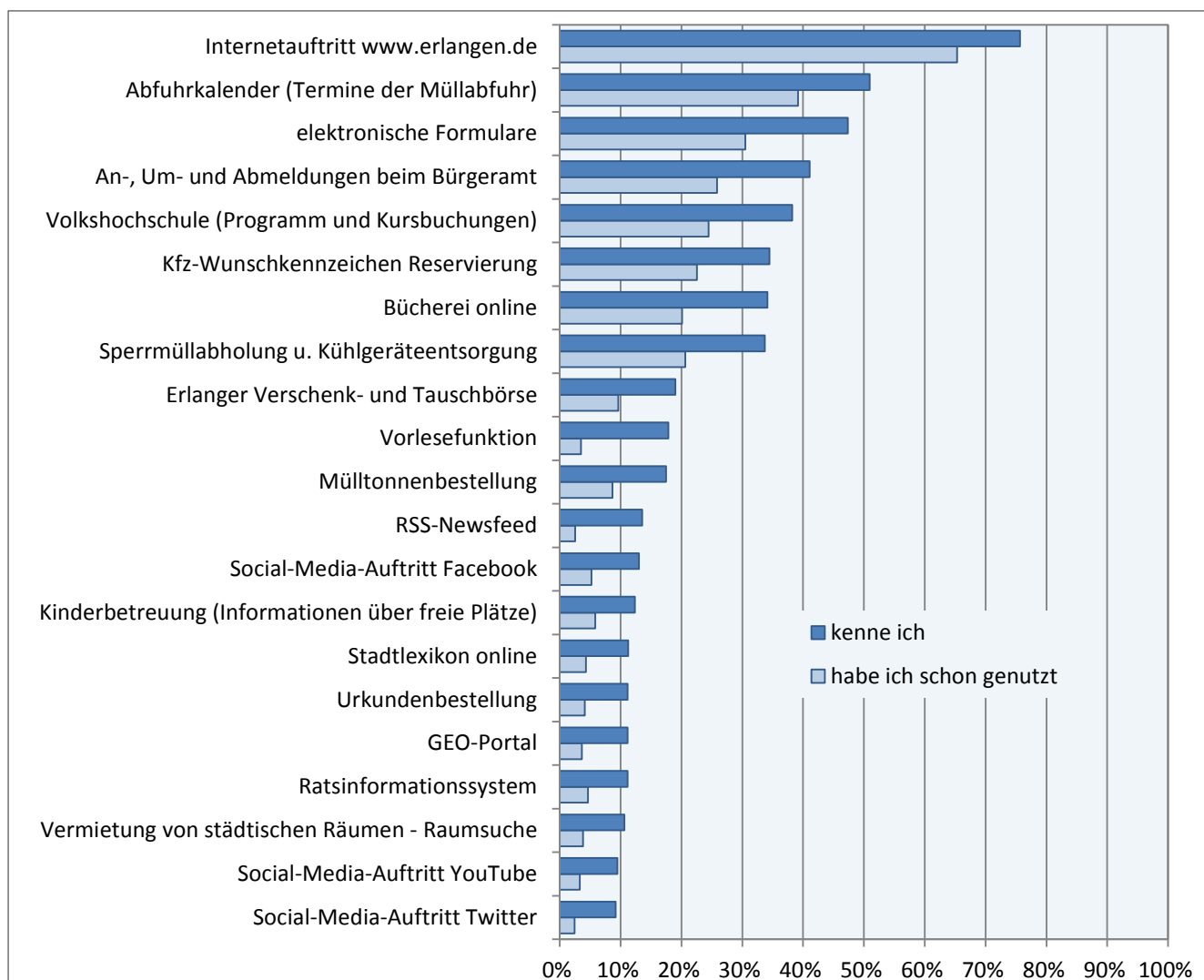


Abb. 1 Erlanger Online-Anwendungen - Bekanntheit und Nutzung

heit lässt sich der Nutzungsanteil errechnen. Er reicht von hohen 87 Prozent (Internetseite) zu niedrigen 20 Prozent (RSS-Newsfeed).

Hoher Nutzungsanteil (50 Prozent und mehr)

- Internetauftritt www.erlangen.de
- Abfuhrkalender (Termine der Müllabfuhr)
- Kfz-Wunschkennzeichen Reservierung
- elektr. Formulare
- Volkshochschule (Programm und Kursbuchungen)
- An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt
- Sperrmüllabholung u. Kühlgeräteentsorgung
- Bücherei online
- Erlanger Verschenk- und Tauschbörse

Mittlerer Nutzungsanteil (30 bis unter 50 Prozent)

- Mülltonnenbestellung
- Kinderbetreuung (Informationen über freie Plätze)
- Ratsinformationssystem
- Social-Media-Auftritt Facebook
- Stadtlexikon online

- Urkundenbestellung
- Vermietung von städtischen Räumen - Raumsuche
- Social-Media-Auftritt YouTube
- GEO-Portal

Niedriger Nutzungsanteil (unter 30 Prozent)

- Social-Media-Auftritt Twitter
- Vorlesefunktion
- RSS-Newsfeed

Gerade bei den Angeboten mit hohem Nutzungsgrad konnte im Vergleich zur Erhebung im Jahr 2008 ein höherer Anstieg bei der Nutzung als bei der Bekanntheit festgestellt werden.

Ist das Online-Angebot bei allen Altersklassen gleich bekannt?

Nein. Unterteilt man die Befragten nach Altersgruppen, so gilt für die bekannteren Angebote, dass deren Kenntnis mit zunehmendem Alter deutlich abnimmt - allerdings sind die Werte in der jüngsten Altersgruppe (18 bis unter 30 Jahre)

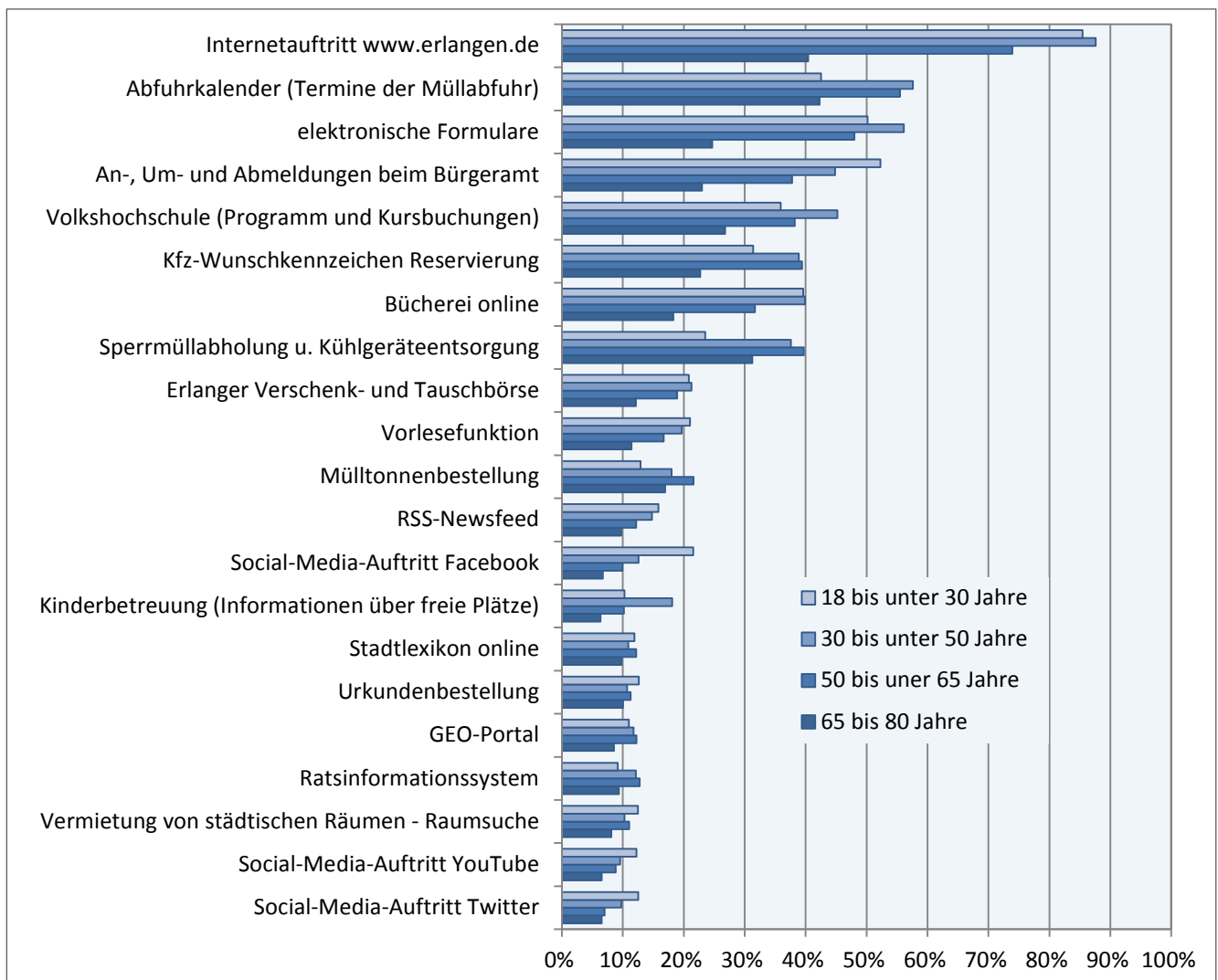


Abb. 2 Erlanger Online-Anwendungen - Bekanntheit differenziert nach Altersgruppen

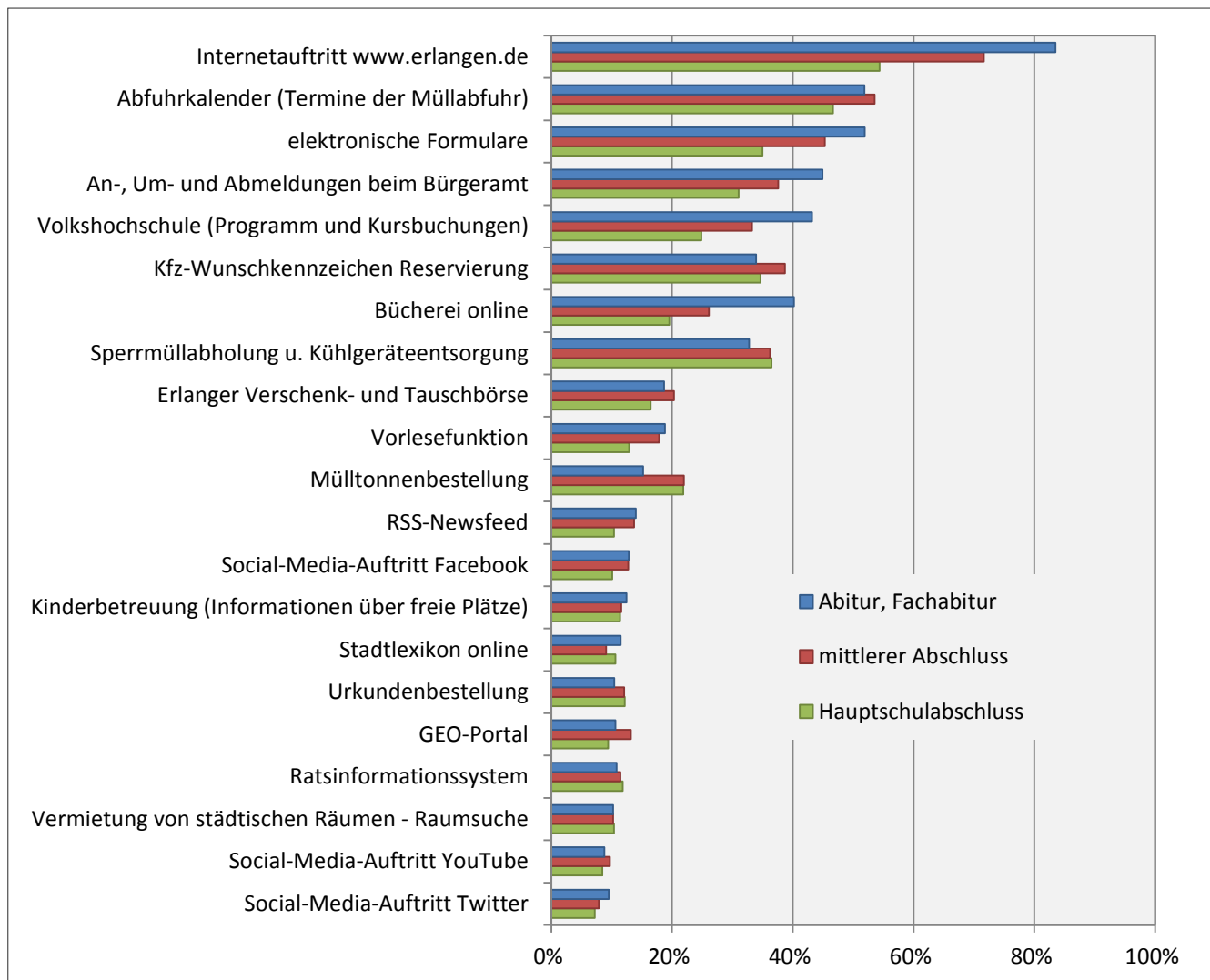


Abb. 3 Erlanger Online-Anwendungen - Bekanntheit differenziert nach Schulabschluss

niedriger als in der Gruppe der 30- bis unter 50-Jährigen. Social-Media-Auftritte sowie die An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt sind dagegen den jüngeren Erlangerinnen und Erlangern deutlich häufiger ein Begriff. Schließlich gibt es eine Reihe von meist spezifischen Anwendungen, bei denen sich keine deutliche Unterscheidung nach dem Alter der Befragten feststellen lässt: Stadtlexikon online, Urkundenbestellung, Geo-Portal, Ratsinformationssystem, Reservierung von städtischen Räumen.

Wird das Online-Angebot von den jüngeren Altersgruppen stärker genutzt?

Wie beim Bekanntheitsgrad sinkt mit zunehmendem Alter auch die tatsächliche Nutzung der elektronischen Angebote. Vor allem auch Anwendungen, die einen Behördenbesuch ersetzen können (elektronische Formulare, An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt) finden bei Erlangerinnen und Erlangern ab 65 Jahren wenig Zuspruch.

Ist das Online-Angebot bei Menschen mit hoher Bildung bekannter?

Auch hier ist der Befund uneinheitlich. Während die Kenntnis der Homepage www.erlangen.de, der elektronischen Formulare, der An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt, der Online-Angebote von Volkshochschule und Stadtbibliothek deutlich mit dem Bildungsniveau steigt, kann das für die meisten übrigen Anwendungen nicht festgestellt werden.

Wurden die Online-Angebote der Stadt Erlangen in den letzten Jahren bekannter?

Beim Vergleich der Bürgerbefragungen 2008 und 2014 ist erkennbar, dass sich in den letzten Jahren die Bekanntheit der meisten Angebote nur geringfügig erhöhte. Das Online-Stadtlexikon war sogar 2008 etwas bekannter als im Jahr 2014. Die zentrale Anlaufstelle, die Erlanger Homepage, konnte ihre Bekanntheit um knapp 9 Prozentpunkte steigern. Die größten Steige-

rungen mit jeweils 17 Prozentpunkten konnten die An-, Um- und Abmeldungen beim Bürgeramt sowie der Abfuhrkalender der Müllabfuhr verbuchen. Diese Entwicklung kann möglicherweise mit einem Wandel des Nutzerverhaltens erklärt werden: Bestimmte Dienstleistungen wie z. B. Kfz-Kennzeichen reservieren oder Buchtitel recherchieren werden nicht über die zentrale Homepage der Stadt Erlangen, sondern direkt über Suchmaschinen aufgerufen.

Zufriedenheit

Die Anwenderinnen und Anwender beurteilen die städtischen Online-Angebote im Allgemeinen positiv. Bei 13 von 21 abgefragten Angeboten zeigen sich mindestens 80 Prozent „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“. Ein gewisses Verbesserungspotential gibt es aber nicht nur bei den restlichen acht Anwendungen, sondern auch bei den Angeboten mit niedrigen Werten bei „sehr zufrieden“ (siehe Abbildung 4).

Weiterer Ausbau des Online-Angebots

Eine deutliche Mehrheit der Befragten (86 Prozent) sieht keine Notwendigkeit, die elektronischen Dienstleistungen der Stadt Erlangen weiter auszubauen. Vor allem die Erlangerinnen und Erlanger ab 50 Jahren sprechen sich gegen zusätzliche Angebote aus. In allen Altersklassen sprechen sich Männer häufiger für einen Ausbau der elektronischen Dienstleistungen aus als Frauen (siehe Abbildung 5 auf Seite 6). Die Befragten konnten offen formulieren, an welche Angebote sie dabei besonders denken. Unter den Antworten finden sich häufig auch Forderungen nach der Verbesserung vorhandener Angebote:

- mehr Behördengänge online
- mehr Informationen über Erlangen
- Verbesserung der vorhandenen Anwendungen
- Verkehrs- und Baustelleninformationen
- Veranstaltungskalender

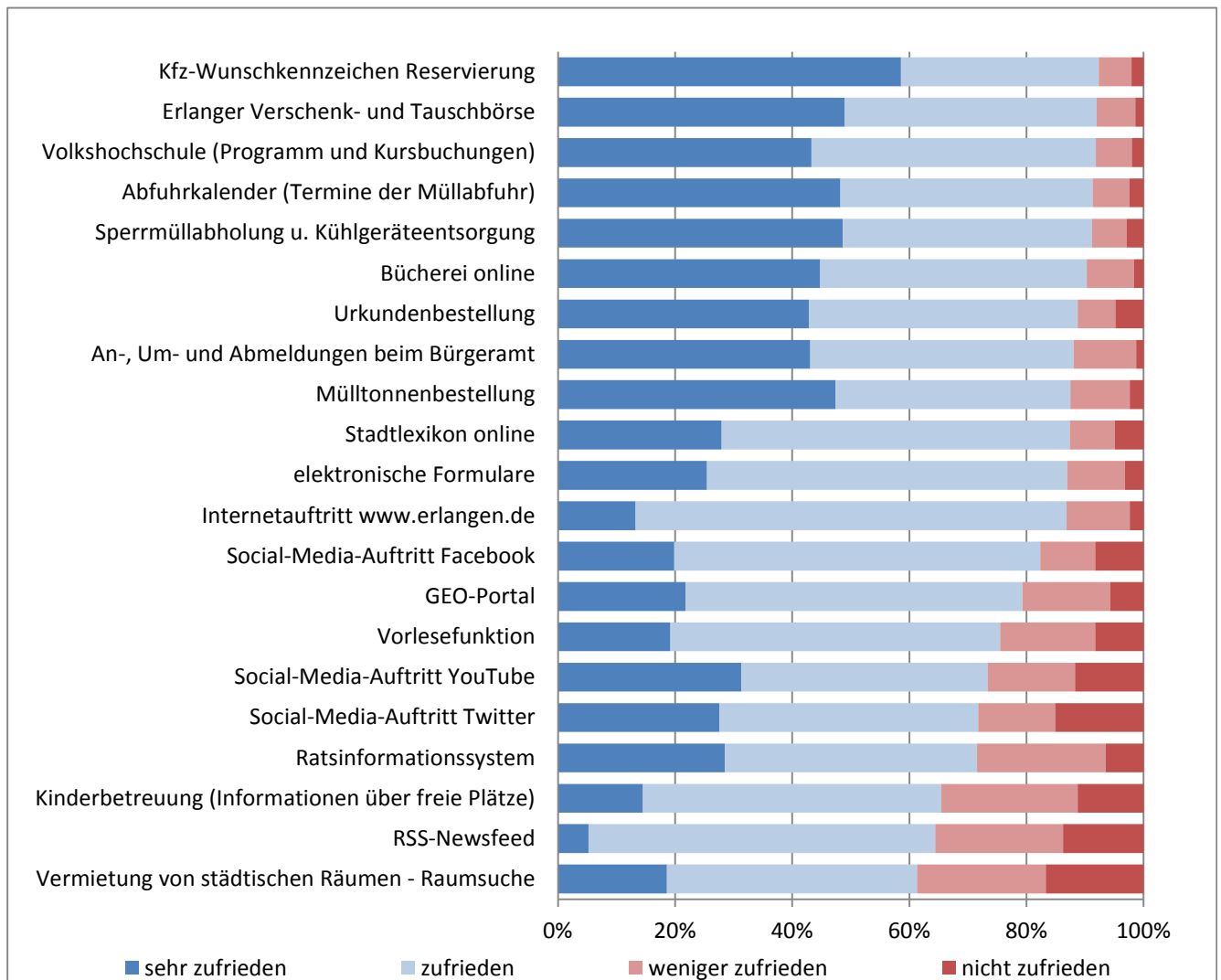


Abb. 4 Zufriedenheit mit den Erlanger Online-Anwendungen in Prozent

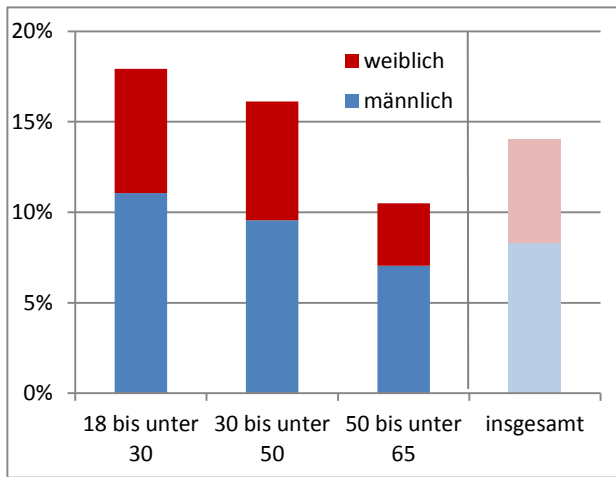


Abb. 5 Wunsch nach Ausbau der elektronischen Dienstleistungen nach Alter und Geschlecht

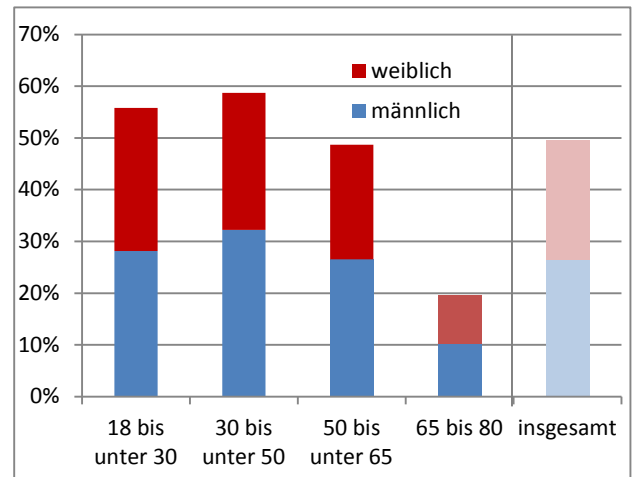


Abb. 6 Interesse an aktiver Teilnahme an Online-Beteiligung nach Alter und Geschlecht

- Umfragen, Bürgerbeteiligung, Wahlen
- Erlangen-App verbessern
- freies WLAN in der Stadt

Online-Bürgerbeteiligung

Die Stadt Erlangen überlegt, den Bürgerinnen und Bürgern künftig verstärkt Angebote für Online-Beteiligungen zu machen. Unter Online-Beteiligung im kommunalen Bereich versteht man Mitsprachemöglichkeiten bei lokalen Planungsvorhaben. Der Unterschied zu den traditionellen Beteiligungsmöglichkeiten liegt darin, dass Bürgerinnen und Bürger über das Internet ihre Standpunkte schriftlich mitteilen, mit anderen in einen Dialog treten, diskutieren und mit ihren Äußerungen politische Entscheidungsprozesse beeinflussen können.

Die Hälfte der Befragten können sich vorstellen, online an Entscheidungen mitzuwirken. Die Bereitschaft an der Teilnahme ist bei den Bürgerinnen und Bürgern im Alter von 30 bis unter 50 Jahren am höchsten (59 Prozent). Interessanterweise ist das Interesse an Online-Bürgerbeteiligung bei der jüngsten Altersgruppe (18 bis unter 30 Jahre) mit 56 Prozent ebenfalls überdurchschnittlich. Dies ist umso bemerkenswerter, da gerade in dieser Altersgruppe das politische Interesse eher unterentwickelt ist. Dies äußert sich beispielsweise in einer niedrigen Beteiligung bei

Kommunalwahlen. Genau gegenteilig verhält sich die Altersgruppe der 65- bis 80-Jährigen: Hohe Beteiligung bei Kommunalwahlen und geringes Interesse an Online-Bürgerbeteiligung. In allen Altersgruppen sind Männer und Frauen relativ gleich vertreten (siehe Abbildung 6). Die Bereitschaft zur aktiven Teilnahme an Online-

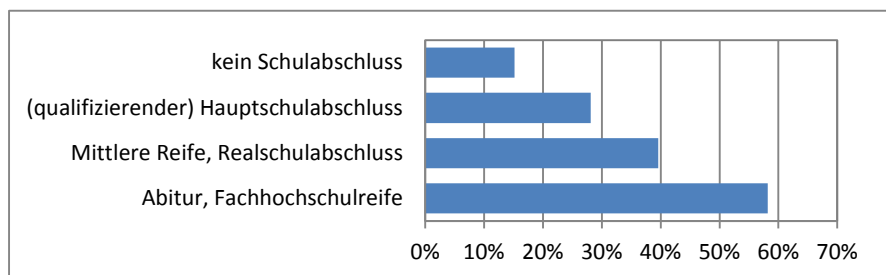


Abb. 7 Interesse an aktiver Teilnahme an Online-Beteiligung nach Schulbildung

Beteiligungen ist bei den Erlangerinnen und Erlangern mit hohem Bildungsabschluss (Abitur, Fachabitur) mit 58 Prozent doppelt so hoch wie bei jenen mit Hauptschulabschluss (siehe Abbildung 7).

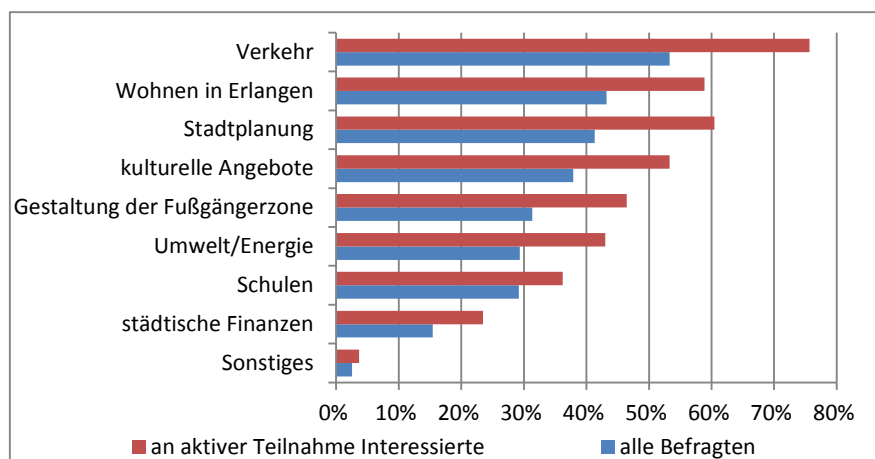


Abb. 8 Für Online-Bürgerbeteiligung geeignete Themenbereiche

Welche Themen sind für die Online-Beteiligung besonders geeignet?

Die Befragten konnten in einer Liste all die Bereiche ankreuzen, die ihrer Meinung nach für Online-Beteiligungen geeignet sind. Diejenigen, die sich eine eigene Teilnahme vorstellen können, nennen besonders häufig die Themen Verkehr (76 Prozent), Stadtplanung (61 Prozent), Wohnen (59 Prozent) sowie kulturelle Angebote (53 Prozent). In der Diskussion um die Einführung von Online-Beteiligungsmöglichkeiten auf kommunaler Ebene wird häufig auch die Forderung nach Einflussnahme auf die Ein- und Ausgaben (Stichwort „Bürgerhaushalt“) erhoben. Hier zeigen sich die Erlangerinnen und Erlanger eher desinteressiert: Nur 15 Prozent halten den Finanzbereich für eine Online-Bürgerbeteiligung geeignet. Die beiden am häufigsten genannten Themen (Verkehr und Wohnen) werden auch in der offen gestellten Frage nach den „größten Problemen“ mit Abstand am häufigsten aufgeführt.

Nutzung der eID-Funktion des neuen Personalausweises für rechtssichere Behördengänge

Viele Verwaltungsvorgänge erfordern einen eindeutigen Identitätsnachweis des Antragstellers. Dieser ist im Internet nicht ohne weiteres zu realisieren. Seit November 2010 wird der Personalausweis mit einem Chip ausgegeben. Dieser Chip ermöglicht zusammen mit einem mit dem Computer verbundenen Lesegerät die Nutzung der Online-Ausweisfunktion. Mit dieser Funktion lässt sich die Identität über eine verschlüsselte Verbindung über das Internet nachweisen. Jedoch ist die Verwendung dieser Techniken nicht unumstritten und die Aktivierung der sogenannten eID-Funktionalität erfordert die ausdrückliche Zustimmung bei der Antragstellung. Um abschätzen zu können, ob und in welchem Umfang die Erlanger Bürgerinnen und Bürger den neuen Personalausweis nutzen wollen, um Behördengänge rechtssicher über das Internet abwickeln zu können, wurde dieses Thema in die Befragung mit aufgenommen.

Besitz des neuen Personalausweises

Insgesamt geben 40 Prozent der Befragten an, bereits im Besitz des neuen Personalausweises zu sein. Erwartungsgemäß ist dieser Anteil bei den 18- bis unter 30-Jährigen höher (57 Prozent). Bei der Erlanger Bevölkerung ist der neue Personalausweis damit in nennenswertem Um-

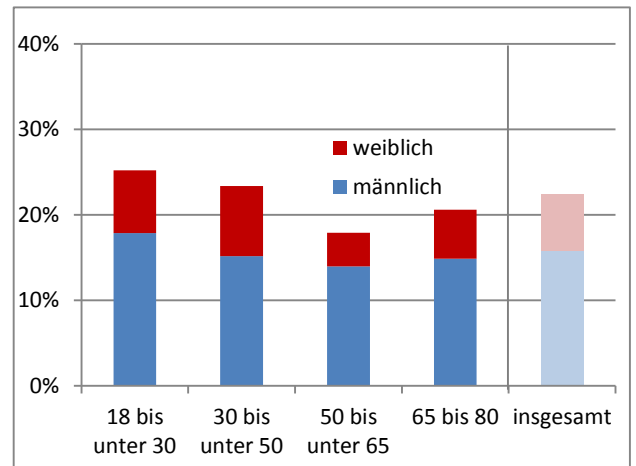


Abb. 9 Aktivierung der E-Funktion des neuen Personalausweises nach Alter und Geschlecht

fang verbreitet – zumal bei der internetaffinen jüngeren Generation.

Interessanter ist die Frage, in welchem Umfang die eID-Funktion aktiviert wurde: Insgesamt gaben 22 Prozent die Besitzerinnen und Besitzer des neuen Personalausweises ihre Zustimmung zur eID-Funktionalität. Die Zustimmungsrate liegt auch bei den 18- bis unter 30-Jährigen mit 25 Prozent nur leicht über dem Durchschnitt. Über alle Altersgruppen hinweg zeigen sich Frauen dem neuen Ausweis gegenüber sehr viel skeptischer als Männer. Während 30 Prozent der Männer die eID aktivieren ließen, gaben nur 14 Prozent der Frauen ihr Einverständnis.

Die häufigsten Gründe für die unterbliebene Aktivierung der eID-Funktion sind einerseits Zweifel am Nutzen, andererseits wird die Sicherheit der Datenübertragung im Internet hinterfragt. Häufiger als Männer äußern Frauen, dass sie sich mit dem Thema überhaupt noch nicht befasst haben.

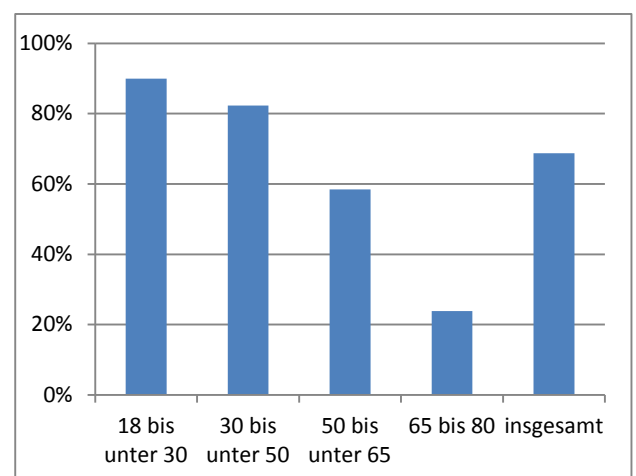


Abb. 10 Nutzung von Smartphone / Tablet-PC mit Internetzugang nach Altersklassen

Durch die bislang geringe Akzeptanz der eID-Funktion des neuen Personalausweises ergibt sich bei der Erlanger Bevölkerung im Alter von 18 bis 80 Jahren eine potentielle Zielgruppe für die Nutzung der eID-Funktion von 12 Prozent bei den Männern und 5 Prozent bei den Frauen.

Nutzung von Smartphones und Tablet-PCs mit Internetzugang

Über zwei Drittel der Erlangerinnen und Erlanger verwenden zumindest gelegentlich ein Smartphone oder Tablet mit Internetzugang. Dabei gibt es ein klares Altersgefälle: Während 90 Prozent der 18- bis unter 30-Jährigen ein mobiles Gerät mit Internetzugang nutzen, sind es bei der höchsten Altersklasse nur 24 Prozent (siehe Abbildung 10 auf Seite 7).

Bekanntheit der Erlangen-App

Um die am häufigsten nachgefragten Dienstleistungen auch auf Mobilgeräten komfortabel nutzen zu können, wurde eine eigene App für die häufigsten Betriebssysteme Android und IOS entwickelt. Die Bekanntheit dieser App unter den Nutzerinnen und Nutzern von mobilen Endgeräten ist allerdings noch ausbaufähig: Nur 19 Prozent der Befragten geben an, die Erlangen-App „zu kennen“. Die Unterschiede zwischen den Altersklassen sind dabei nicht besonders groß, das oben erwähnte Altersgefälle gibt es hier nicht.

Nutzung der Erlangen-App

Rund 60 Prozent Erlangerinnen und Erlanger, die die Erlangen-App kennen, haben sie auch auf ihrem mobilen Gerät installiert. Auch hier

lassen sich keine großen Unterschiede zwischen den Altersklassen erkennen.

Verbreitung der Erlangen-App

Bezogen auf die Nutzerinnen und Nutzer von Smartphones und Tablets mit Internetzugang, ist die Erlangen-App bei den 50- bis unter 65-Jährigen am beliebtesten (13 Prozent geben an, die Erlangen-App installiert zu haben), gefolgt von den 65- bis 80-Jährigen mit 11 Prozent. Die Inhalte und Funktionen der Erlangen-App scheinen durchaus auch für die Älteren interessant zu sein. Ein anderes Bild zeigt sich jedoch, wenn man die Nutzung auf alle Erlangerinnen und Erlanger im Alter zwischen 18 und 80 Jahren bezieht: Insgesamt erreicht die Erlangen-App nur 8 Prozent der Bürgerinnen und Bürger, bei der höchsten Altersgruppe sind es nur knapp 3 Prozent (siehe Abbildung 11).

Welche Inhalte werden am häufigsten abgerufen?

Der Abfallkalender (Termine der Müllabfuhr) wurde von über der Hälfte der App-Nutzerinnen und Nutzer genannt. Neben der Stadtbibliothek (21 Prozent) werden auch die Angebote, die sich an Autofahrerinnen und -fahrer in der Erlanger Innenstadt wenden, relativ häufig genannt: 20 Prozent haben mindestens schon einmal abgefragt, in welchen Parkhäusern noch Plätze frei sind und 16 Prozent nutzten die Möglichkeit, Parkscheine online zu kaufen.

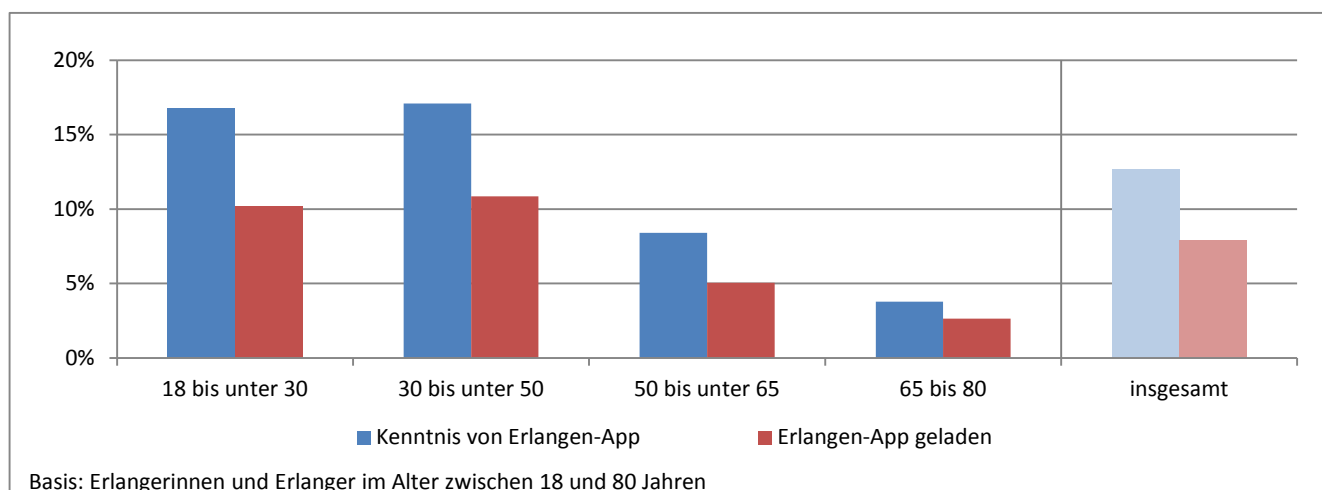


Abb. 11 Kenntnis und Anwendung der Erlangen-App nach Altersklassen