



## **Digitalisierung – Deutsche fordern mehr Sicherheit**

Was bedeutet das für Vertrauen und  
für Kommunikation?





## **Digitalisierung – Deutsche fordern mehr Sicherheit**

Was bedeutet das für Vertrauen  
und für Kommunikation?

Eine repräsentative Bevölkerungsbefragung  
des Instituts für Markt- und Politikforschung (dimap)  
im Auftrag des Deutschen Instituts für  
Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)

dimap

 **DIVSI**  
Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet

Hamburg, August 2017

## IMPRESSUM

Deutsches Institut  
für Vertrauen und Sicherheit  
im Internet (DIVSI)  
Mittelweg 110 B, 20149 Hamburg  
Matthias Kammer, Direktor

Projektleitung DIVSI: Meike Otternberg  
Projektleitung dimap: Florens Mayer

© 2017 Deutsches Institut  
für Vertrauen und Sicherheit  
im Internet (DIVSI)

DIVSI ist eine gemeinnützige Initiative der Deutsche Post AG, gegründet im Jahr 2011.



DIVSI®

DIVSI Internet-Milieus®

sind *eingetragene Markenzeichen* von Deutsche Post gemeinnützige Gesellschaft für sichere und vertrauliche Kommunikation im Internet mbH, 53113 Bonn.

Erschienen: 1. Auflage, August 2017

## Inhaltsverzeichnis

Zentrale Erkenntnisse .....	6
Einleitung .....	8
1. Internetnutzung .....	9
2. Digitalisierung .....	10
3. Sicherheit im Internet .....	11
4. Online-Postfächer auf Kundenportalen .....	13
5. Umgang mit Dokumenten in Online-Postfächern .....	17
6. Schlussbemerkung .....	21
Untersuchungsanlage .....	21
Über dimap .....	22
Über DIVSI .....	23
DIVSI Studien im Überblick .....	24

## Zentrale Erkenntnisse

- Die Mehrheit der Internetnutzer in Deutschland bezeichnet ihre Internetkenntnisse als sehr gut oder eher gut. Knapp jeder Vierte gibt an, sich im Internet eher schlecht oder sehr schlecht auszukennen.
- Die Deutschen stehen der Digitalisierung positiv gegenüber. Sieben von zehn Befragten gehen davon aus, dass die Digitalisierung viele Vorteile für sie biete. Mehr als ein Drittel derjenigen, die das Internet nicht nutzen, sind gleichwohl der Meinung, dass die Digitalisierung auch auf sie Auswirkungen habe.
- Das Thema Sicherheit im Internet steht im Spannungsverhältnis von Verantwortungs- und Vertrauensfragen:
  - Der Aussage, der **Staat** sollte sich stärker um das Thema Sicherheit im Internet kümmern, stimmen 85 Prozent der Internetnutzer in Deutschland zu. Gleichzeitig trauen 84 Prozent dem Staat nicht zu, dass er dieser Aufgabe gerecht werden und die Bürger schützen kann.
  - Von **Unternehmen** erwarten Internetnutzer in Deutschland ebenfalls die Übernahme von Verantwortung. „Unternehmen, die online sind, sollten für die Sicherheit ihrer Kunden im Internet die Verantwortung tragen“ – dem stimmen 84 Prozent der Internetnutzer zu. Demgegenüber haben gut zwei Drittel der Internetnutzer nur geringes bis gar kein Vertrauen darauf, dass diese sich ausreichend um die Sicherheit ihrer Kunden kümmern.
  - Auch **Eigenverantwortung** wird großgeschrieben. 83 Prozent der Internetnutzer stimmen der Aussage voll oder eher zu, dass jeder selbst für seine Sicherheit im Internet verantwortlich sei. Gleichzeitig wird mehrheitlich bezweifelt, dass der Einzelne dieser Verantwortung auch gerecht werden kann (57 Prozent). Dies sagen selbst 53 Prozent der Internetnutzer, die ihre eigenen Internetkompetenzen als sehr gut oder gut einschätzen.
- Die Internetnutzer wünschen sich mehr staatliches Engagement für die Sicherheit im Internet.
  - Acht von zehn Nutzern befürworten ein staatlich geprüftes Sicherheitssiegel, an dem man vertrauenswürdige Angebote und Dienstleistungen im Internet erkennen kann.
  - Genauso viele Nutzer wünschen sich eine staatliche Stelle, bei der die Verantwortung für alle Aufgaben im Zusammenhang mit Sicherheit im Internet gebündelt ist.
- Neue Kommunikationsmöglichkeiten verändern den Alltag der Menschen.  
Postfächer auf Online-Portalen – nützlich und sicher?
  - Sieben von zehn Internetnutzern haben ein Online-Postfach auf einem Kundenportal im Internet. Jeder Dritte hat bei drei und mehr Anbietern ein solches Online-Postfach. Eine Mehrheit hält diese Postfächer für praktisch, aber nur eine Minderheit hält sie auch für sicher. Zwei Drittel derjenigen, die selber Online-Postfächer nutzen, sind sich manchmal nicht sicher, ob sie dem Anbieter eines Postfachs vertrauen können oder nicht. 72 Prozent haben Sorge vor dem Zugriff von Dritten auf Online-Postfächer.
  - Einerseits lassen 60 Prozent derjenigen, die wichtige Dokumente auf einem Online-Postfach bereitgestellt bekommen, diese Dokumente in dem Postfach. Andererseits schätzen 69 Prozent diese Methode der Dokumentensicherung als unsicher ein.
  - Die beiden sichersten Methoden, elektronische Dokumente zu verwahren, sind nach Meinung der meisten Internetnutzer, die Dokumente auszudrucken und zu verwahren oder sie auf einer

externen Festplatte zu speichern. Wichtige Dokumente in einer Cloud zu speichern, hält hingegen nur jeder Fünfte für sicher.

- Eine sehr große Mehrheit von über 90 Prozent möchte selbst wählen können, auf welchem Wege Dokumente zugestellt werden.
- Acht von zehn Nutzern sagen, sie fänden es besser, wenn ihnen wichtige Dokumente per Post zugeschickt würden und sie sich nicht von einem Online-Postfach herunterladen müssten.

## Einleitung

Die Digitalisierung beeinflusst zunehmend unseren Alltag und insbesondere die Art, wie wir miteinander kommunizieren. Auch die Kommunikation mit Unternehmen und Behörden, mit Versicherungen, Ärzten und Dienstleistern verändert sich. Offizielle Dokumente mit sensiblen Inhalten werden häufig digital auf verschiedenen Wegen übermittelt, per E-Mail, Nachrichtendiensten oder zur Selbstabholung über Kundenportale in Online-Postfächern zur Verfügung gestellt. Wie stehen Verbraucher diesem Wandel gegenüber? Wo sehen sie Vorteile und wo Nachteile? Fühlen sich die Menschen ausreichend souverän und unterstützt in Anbetracht der Veränderungen, die mitunter auch persönliche Daten betreffen?

Im Auftrag des Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) führte dimap vom 10. bis zum 24. Juli 2017 eine bundesweite Bevölkerungsbefragung durch. Dabei wurden anhand eines standardisierten Fragebogens 1.266 Personen – darunter 1.001 Internetnutzer – ab 18 Jahren befragt. Die Interviews wurden mithilfe von Computergestützten Telefoninterviews (CATI) durch geschulte Interviewer geführt. Es wurde eine repräsentative Zufallsstichprobe gezogen, sodass ein genaues Abbild der Bevölkerung gegeben ist.

Schwerpunkte der Studie sind die Einstellungen der Deutschen zur Digitalisierung, die Meinungen der Internetnutzer zum Thema Sicherheit im Internet. Außerdem die Einstellungen zu Online-Postfächern auf Kundenportalen und die Erfahrungen damit sowie Meinungen zur Verwaltung elektronischer Daten im Allgemeinen.

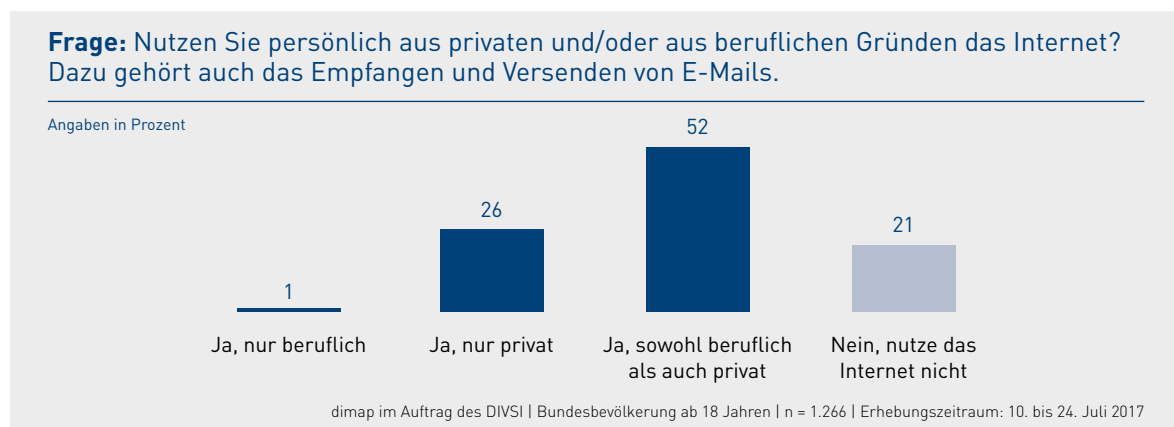
*Sämtliche grafisch dargestellten Ergebnisse in diesem Bericht werden in Prozent angegeben. Von 100 Prozent abweichende Werte ergeben sich durch „weiß nicht“ sowie Antwortverweigerungen („keine Angaben“) bzw. durch Rundungen.*



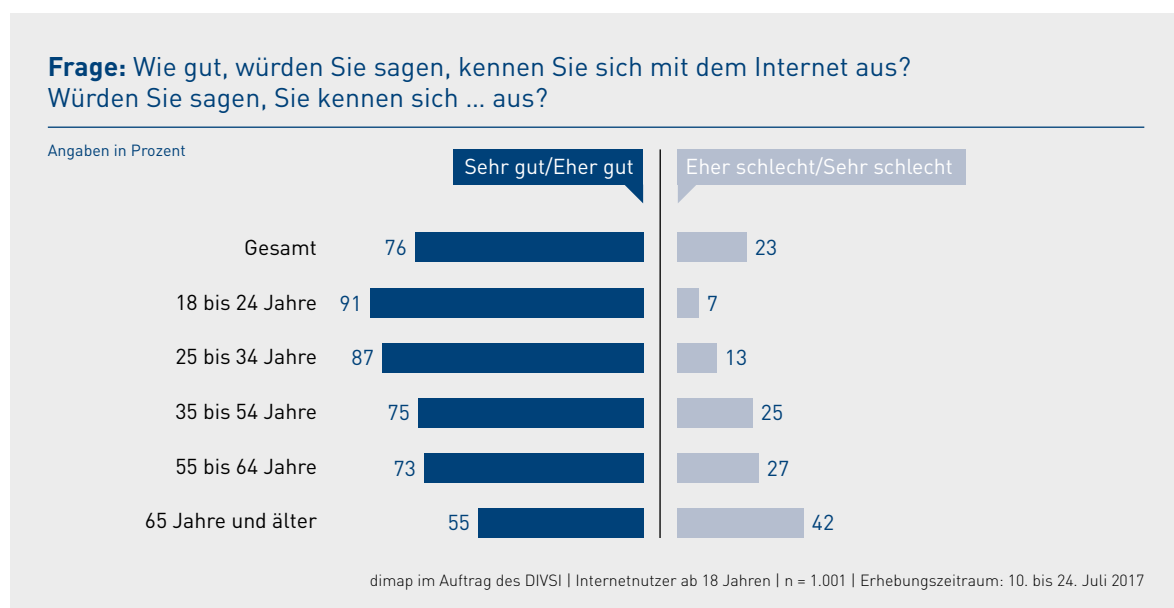
# 1. Internetnutzung

Rund acht von zehn Deutschen ab 18 Jahre nutzen das Internet entweder beruflich oder privat oder sowohl als auch. Die Internetnutzung ist stark vom Alter abhängig. Während von den Befragten, die jünger als 35 Jahre alt sind, fast alle online sind, sind es von denjenigen, die 65 Jahre oder älter sind, weniger als die Hälfte.

Es fällt auf, dass Befragte, die Abitur (87 Prozent) oder einen Hochschulabschluss haben (92 Prozent), das Internet überdurchschnittlich häufig nutzen.



Die Mehrheit der Internetnutzer bezeichnet ihre Internetkenntnisse als sehr gut bzw. eher gut. Nur knapp jeder Vierte gibt an, sich im Internet eher schlecht oder sehr schlecht auszukennen. Auch die Selbsteinschätzung der Internetkompetenz hängt vom Alter ab. Nahezu alle jüngeren Befragten bezeichnen ihre Internetkenntnisse als sehr gut oder eher gut, und viele Ältere bewerten ihre Kenntnisse als eher schlecht oder sehr schlecht.



Der Internetzugang sowie das Endgerät, mit dem die Befragten normalerweise online gehen, bezeichnet eine Mehrheit (70 Prozent) als sehr sicher oder eher sicher.

## 2. Digitalisierung

Eine deutliche Mehrheit der Deutschen steht der Digitalisierung positiv gegenüber. Rund sieben von zehn Befragten gehen davon aus, dass die Digitalisierung viele Vorteile für sie biete. Diese Meinung vertreten Jüngere eher als Ältere und formal höher Gebildete eher als formal niedrig Gebildete.

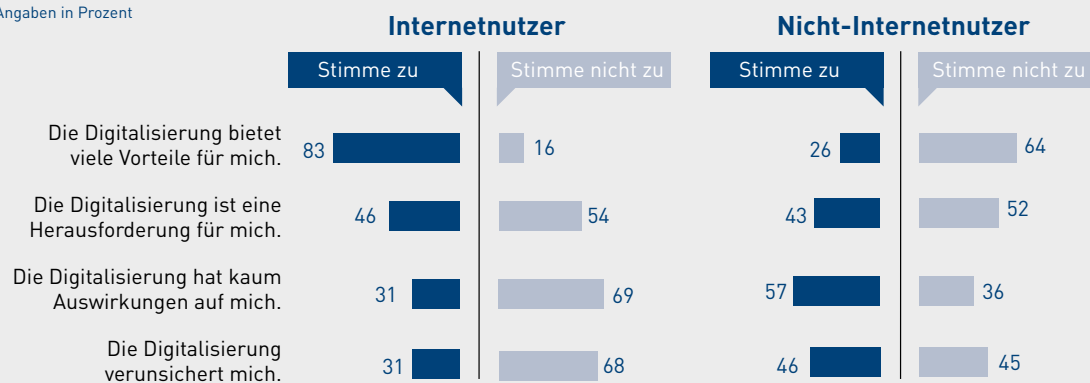
Der Anteil derjenigen, die die Digitalisierung als eine Herausforderung empfinden, ist sowohl bei Offlinern als auch bei Onlinern mit jeweils rund 45 Prozent in etwa gleich groß.

Nur eine Minderheit von 34 Prozent der Menschen in Deutschland fühlt sich durch die Digitalisierung verunsichert. Ältere Befragte betrifft dies überdurchschnittlich häufig: Von denjenigen, die 65 Jahre oder älter sind, fühlen sich 42 Prozent durch die Digitalisierung verunsichert. Am wenigsten sind die unter 25-Jährigen verunsichert (24 Prozent). Die Digitalisierung löst vor allem bei Menschen, die das Internet nicht nutzen, Verunsicherung aus.

Die Auswirkungen der Digitalisierung sind für eine Mehrheit der Menschen in Deutschland spürbar. Insbesondere das formale Bildungsniveau hat einen Einfluss darauf, inwiefern Auswirkungen gesehen werden. Während 46 Prozent der Befragten mit einem Hauptschulabschluss glauben, die Digitalisierung habe kaum Auswirkungen auf sie, sagen dies nur 24 Prozent der Befragten mit einem Hochschulabschluss. Zudem sind die Auswirkungen der Digitalisierung zwar insbesondere für Internetnutzer spürbar (69 Prozent) – aber auch für 36 Prozent der Offliner.

**Frage:** In unserem täglichen Leben treffen wir heutzutage überall auf die Digitalisierung – das heißt, viele Arbeitsprozesse werden durch Computerprogramme gesteuert, und durch das Internet sind viele Informationen, Produkte und Dienstleistungen schnell und überall zugänglich.  
Wie empfinden Sie das? Sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder gar nicht zustimmen.

Angaben in Prozent



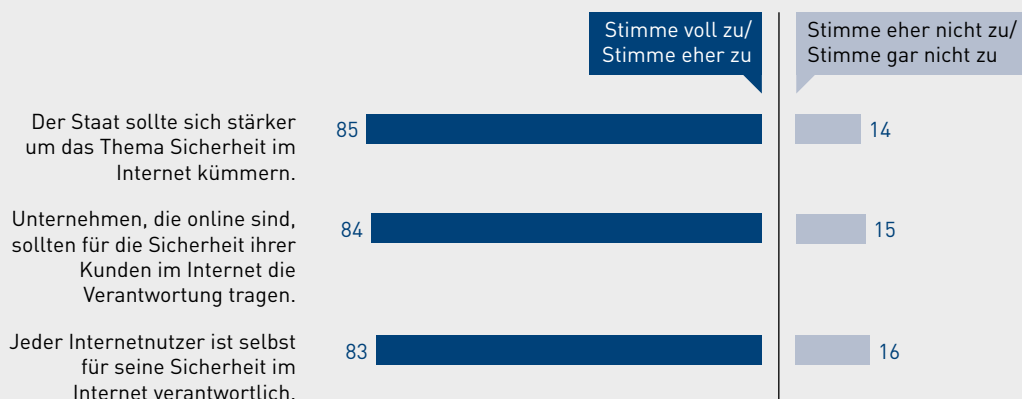
dimap im Auftrag des DIVSI | Bundesbevölkerung ab 18 Jahren | n=1.266 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

### 3. Sicherheit im Internet

Für Sicherheit im Internet zu sorgen, ist nach Auffassung einer breiten Mehrheit der deutschen Internetnutzer sowohl eine Aufgabe für den Staat als auch für die Unternehmen und für jeden einzelnen Internetnutzer. Jeweils über 80 Prozent sehen diese drei Akteure in der Verantwortung.

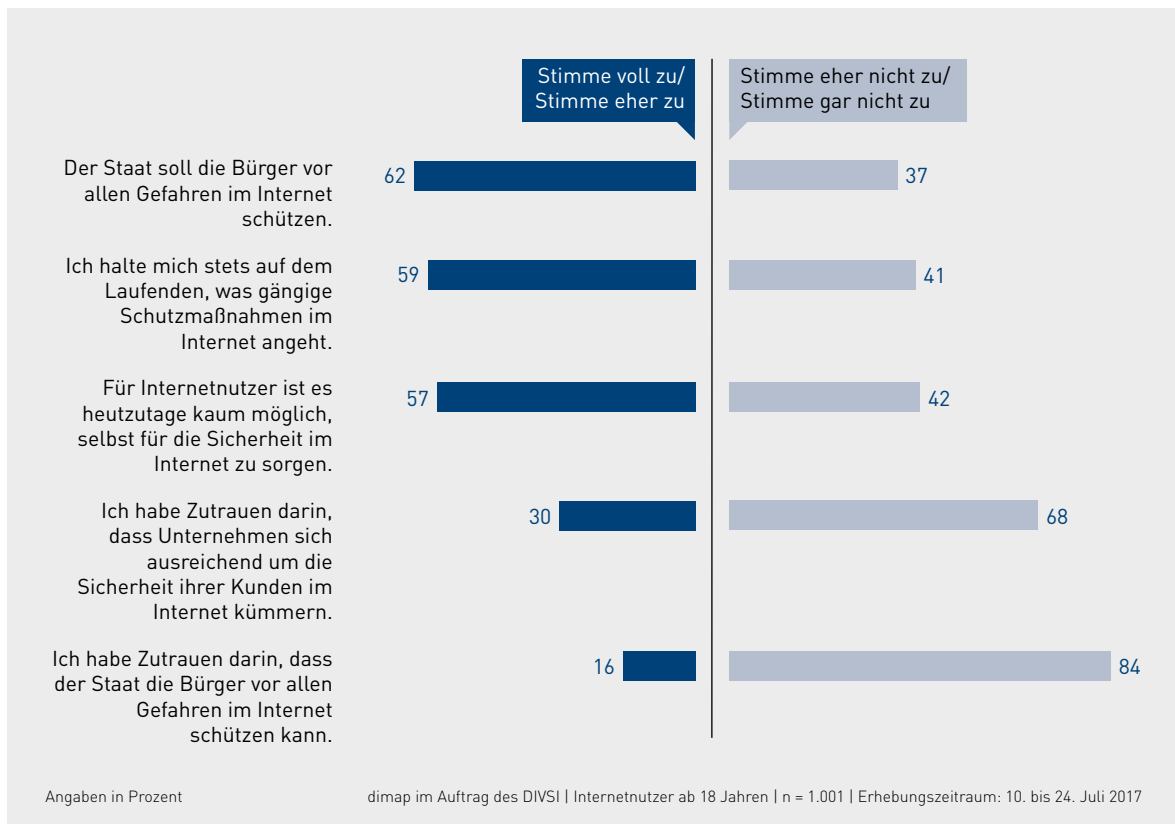
**Frage:** Nun lese ich Ihnen einige Aussagen zum Thema Sicherheit im Internet vor. Mit dem Begriff „Sicherheit“ meine ich bspw. den Schutz der Privatsphäre im Internet oder die Abwehr von Cyberangriffen, also kriminellen Attacken, auf meine Person oder persönliche Daten. Sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll zustimmen, eher nicht zustimmen oder gar nicht zustimmen.

Angaben in Prozent

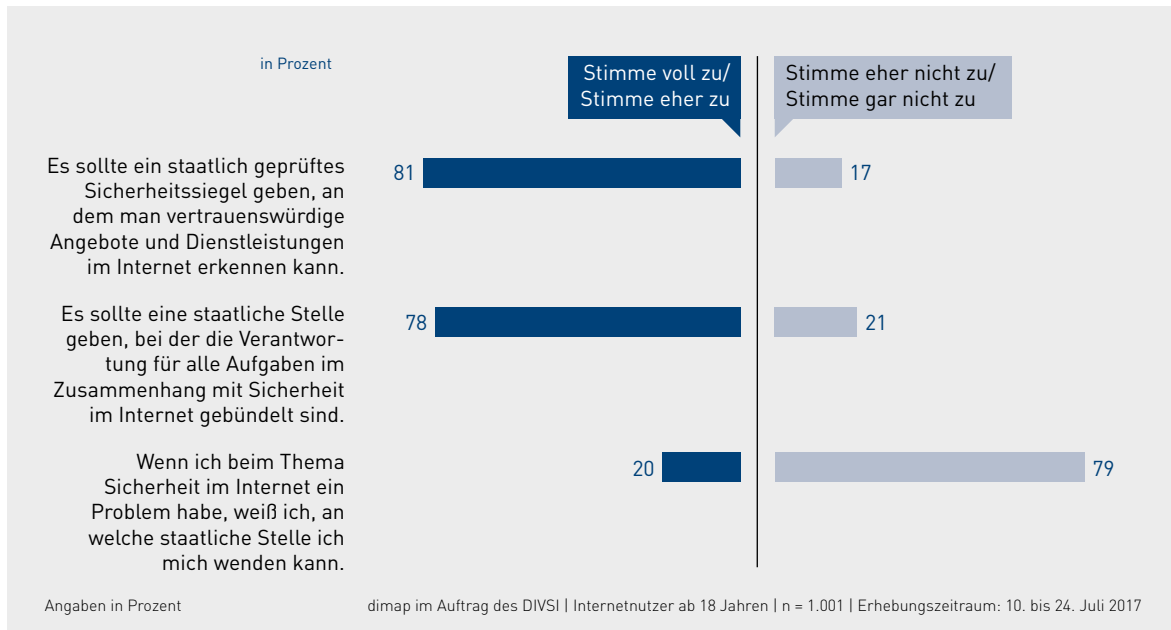


dimap im Auftrag des DIVSI | Internetnutzer ab 18 Jahren | n = 1.001 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

Der Staat soll die Bürger vor allen Gefahren im Internet schützen, sagen 62 Prozent der Internetnutzer. Allerdings traut kaum jemand dem Staat zu, dass er seine Bürger tatsächlich schützen kann. Auch das Zutrauen in die Unternehmen, dass diese sich ausreichend um die Sicherheit ihrer Kunden im Internet kümmern, ist gering. Hinzu kommt, dass knapp 60 Prozent der Meinung sind, dass Internetnutzer heutzutage kaum selbst für ihre Sicherheit im Internet sorgen könnten, obwohl sich die meisten Internetnutzer nach eigenen Angaben durchaus darum bemühen. 59 Prozent geben an, sich stets auf dem Laufenden zu halten, was gängige Schutzmaßnahmen im Internet betrifft.



Angesichts dieses messbaren Unsicherheitsgefühls im Internet finden zwei Forderungen große Unterstützung. Rund 80 Prozent sind der Meinung, es sollte ein staatlich geprüftes Sicherheitssiegel geben, an dem man vertrauenswürdige Angebote und Dienstleistungen im Internet erkennen könne. Auch Internetnutzer, die sich selbst eine sehr gute oder eher gute Internetkompetenz zuschreiben, wünschen sich dies zu 80 Prozent. Ebenfalls rund 80 Prozent sind dafür, eine staatliche Stelle zu schaffen, bei der die Verantwortung für alle Aufgaben im Zusammenhang mit Sicherheit im Internet gebündelt wird. Beide Maßnahmen stoßen wohl auch deswegen auf so viel Zustimmung, da bisher mit 20 Prozent nur jeder fünfte Internetnutzer weiß, an welche staatliche Stelle er sich wenden kann, wenn er im Internet ein Problem hat. Dies gilt sowohl für Onliner mit geringer selbst zugeschriebener Internetkompetenz (11 Prozent) als auch für Internetnutzer mit sehr guten oder eher guten Kenntnissen (22 Prozent).



## 4. Online-Postfächer auf Kundenportalen

Einen Schwerpunkt der Befragung bilden die Einstellungen der Internetnutzer zu Online-Postfächern auf Kundenportalen und ihre Erfahrungen damit. Rund 70 Prozent der deutschen Internetnutzer haben mindestens ein solches Online-Postfach. Jeder Dritte hat bei drei und mehr Anbietern ein Postfach.

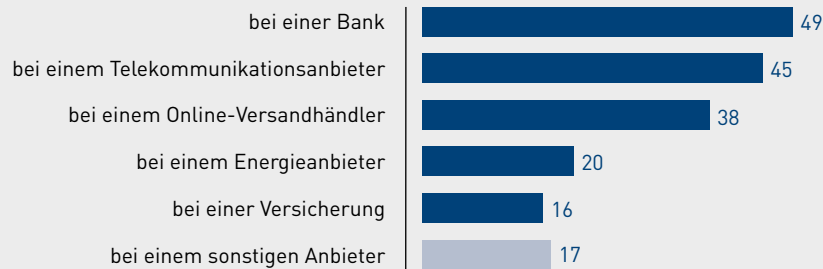
Jeder Zweite hat ein Online-Postfach bei einer Bank, 45 Prozent haben eines bei einem Telekommunikationsanbieter, und 38 Prozent haben eines bei einem Online-Versandhändler. Nur wenige Internetnutzer haben ein Online-Postfach bei einem Energieanbieter oder bei einer Versicherung.

Es sind vor allem Jüngere und Personen mit einem hohen formalen Bildungsniveau, die Online-Postfächer nutzen. Jeweils rund drei Viertel der Internetnutzer unter 35 Jahren und Onliner mit Hochschulabschluss nutzen mindestens ein Online-Postfach. Von den Onlinern, die älter als 65 Jahre sind (57 Prozent), und denen, die einen Hauptschulabschluss haben (51 Prozent), nutzen deutlich weniger mindestens ein Online-Postfach auf einem Kundenportal.

29 Prozent der Internetnutzer geben an, Online-Postfächer zu haben, die sie gar nicht oder so gut wie gar nicht nutzen.

**Frage:** Viele Anbieter und Dienstleister bieten ihren Kunden Online-Postfächer auf Kundenportalen im Internet an, wo die Kunden wichtige persönliche Dokumente wie z. B. Verträge oder Rechnungen einsehen oder herunterladen können. Bei welchen der folgenden Anbieter und Dienstleister nutzen Sie privat ein Online-Postfach? Haben Sie ein Online-Postfach ...?

Angaben in Prozent



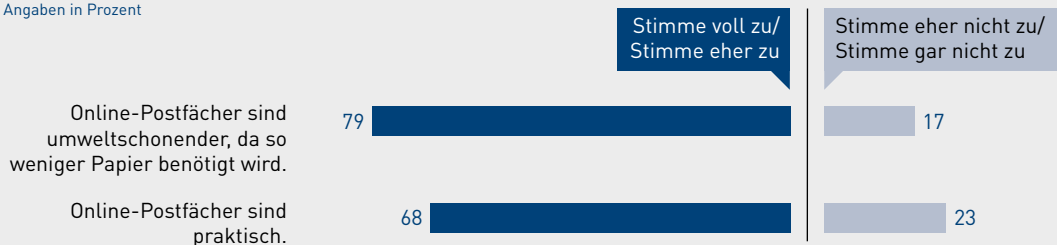
dimap im Auftrag des DIVSI | Internetnutzer ab 18 Jahren | n = 1.001 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

Frägt man Deutschlands Online-Bevölkerung nach ihrer Meinung zu Online-Postfächern auf Kundenportalen, zeigt sich ein vielfältiges Meinungsbild. Knapp sieben von zehn Internetnutzern sind der Meinung, Online-Postfächer seien praktisch. Von den jüngeren Befragten unter 35 Jahren sind fast 80 Prozent dieser Meinung. Befragte, die drei oder mehr Online-Postfächer nutzen, sind mit 89 Prozent besonders häufig der Meinung, diese seien praktisch.

Ein weiterer positiver Aspekt, der mit Online-Postfächern in Verbindung gebracht wird, ist der Umweltschutz. 79 Prozent sagen, Online-Postfächer seien umweltschonender, da durch sie weniger Papier benötigt würde. Dies sehen auch die Befragten, die keine Online-Postfächer nutzen, mehrheitlich so (71 Prozent).

**Frage:** Ich lese Ihnen nun einige Aussagen zum Thema Online-Postfächer auf Kundenportalen im Internet vor. Sagen Sie mir bitte, ob Sie den folgenden Aussagen voll zustimmen, eher zustimmen, eher nicht zustimmen oder gar nicht zustimmen.

Angaben in Prozent

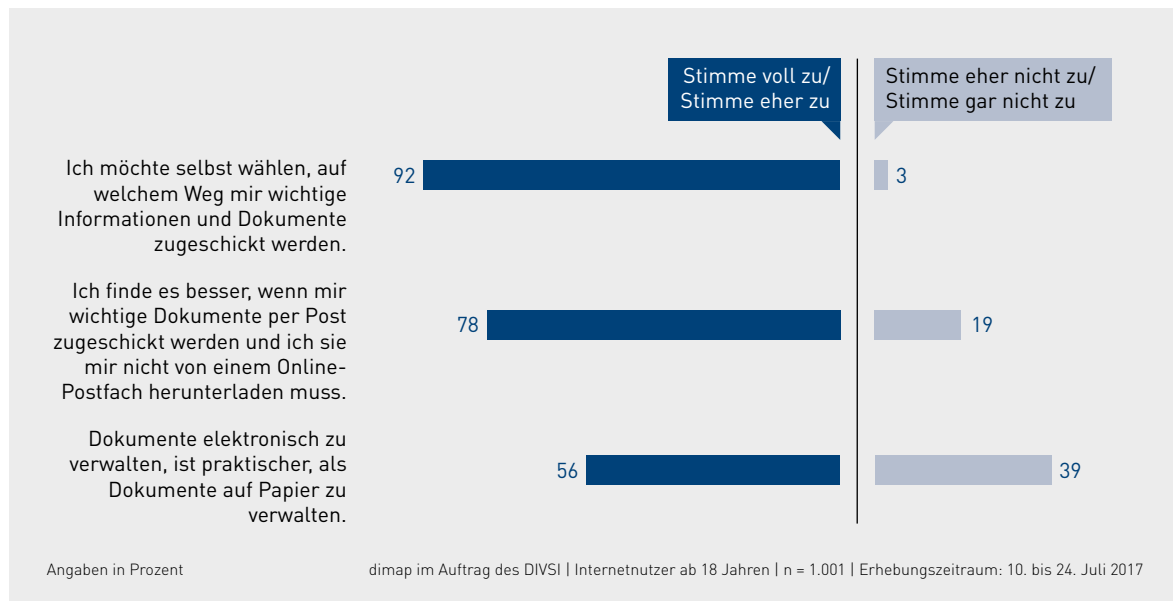


dimap im Auftrag des DIVSI | Internetnutzer ab 18 Jahren | n = 1.001 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

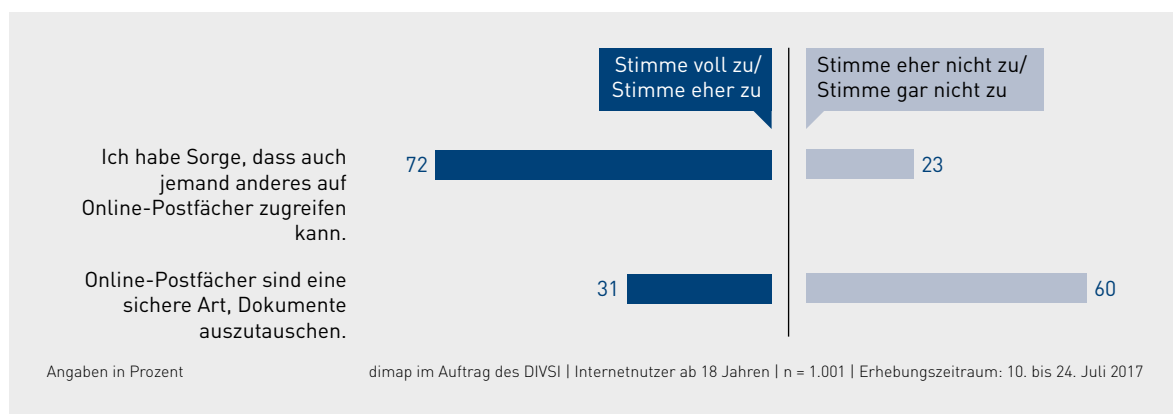
Grundsätzlich ist gut jeder zweite Internetnutzer der Meinung, Dokumente elektronisch zu verwalten, sei praktischer, als Papierdokumente zu verwalten. Fast 80 Prozent fänden es allerdings besser, wenn ihnen wichtige Dokumente per Post zugeschickt würden und sie sie sich nicht von einem Online-Postfach herunterladen müssten. Hierbei lässt sich weder ein Meinungsunterschied

zwischen unterschiedlichen Altersgruppen feststellen noch bezüglich der selbst zugeschriebenen Internetkompetenz.

Unabhängig davon, wie Online-Postfächer bewertet werden, steht für nahezu alle Internetnutzer (92 Prozent) im Vordergrund, dass sie selbst entscheiden möchten, auf welchem Weg ihnen wichtige Informationen und Dokumente zugeschickt werden. Dies gilt über alle Altersgruppen hinweg. Und sowohl Internetnutzer, die ihre Kenntnisse als eher schlecht oder sehr schlecht einschätzen, als auch Onliner, die sich selbst eine gute oder sehr gute Internetkompetenz zuschreiben, sehen dies so.



Der vermeintliche Gegensatz zwischen der Beurteilung der elektronischen Dokumentenverwaltung als praktisch einerseits und der Bevorzugung des Postversands von wichtigen Dokumenten andererseits lässt sich mithilfe einiger Erkenntnisse der Befragung erklären. Eine wesentliche Rolle spielt dabei der Aspekt der Sicherheit. 72 Prozent aller Internetnutzer – und auch 72 Prozent derjenigen, die mindestens ein Online-Postfach nutzen – machen sich Sorgen, dass auch jemand anderes auf Online-Postfächer zugreifen könnte. Nur knapp jeder Dritte ist der Auffassung, Online-Postfächer seien eine sichere Art Dokumente auszutauschen. Von denjenigen, die keine Online-Postfächer nutzen, sagen dies nur 18 Prozent. Diejenigen, die drei und mehr Postfächer nutzen, sind zu 44 Prozent dieser Meinung.

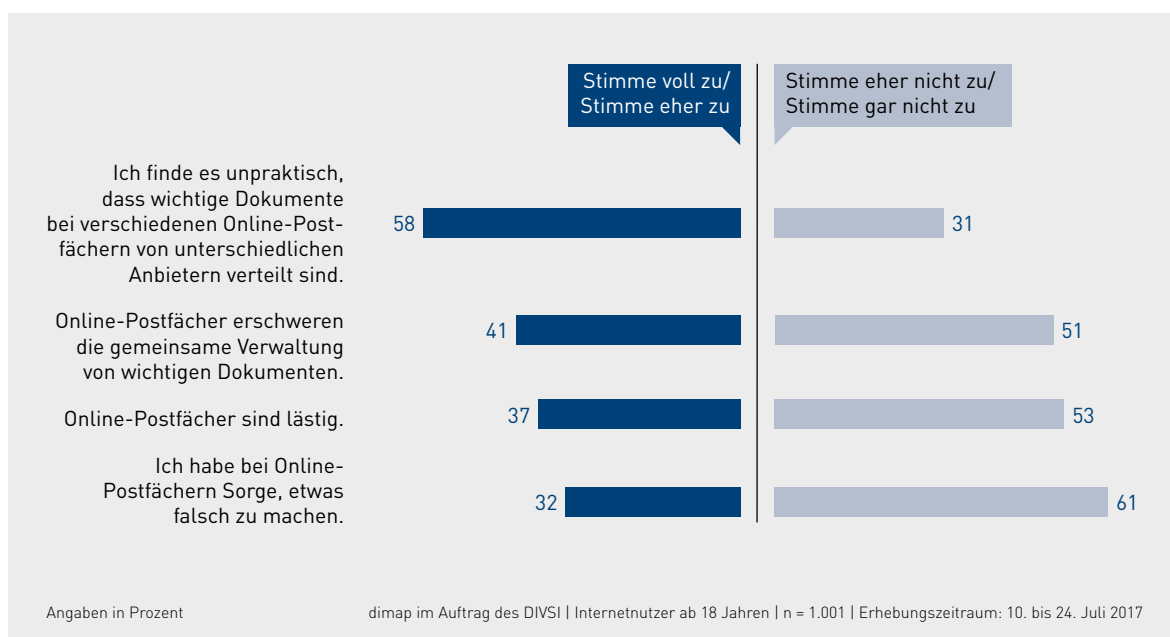


Als ein negativer Aspekt von Online-Postfächern wird mehrheitlich die Verteilung wichtiger Dokumente auf unterschiedliche Postfächer bei unterschiedlichen Anbietern gesehen. Dies halten auch 57 Prozent der Internetnutzer, die mindestens drei Online-Postfächer nutzen, für unpraktisch.

Bei der Frage, ob Online-Postfächer die gemeinsame Verwaltung wichtiger Dokumente erschweren, zeigt sich kein eindeutiges Meinungsbild. 41 Prozent stimmen dem zu, 51 Prozent stimmen dem nicht zu. Es fällt auf, dass sich hier die Meinungen der Nutzer von Online-Postfächern und die Meinung von Befragten, die diese Postfächer nicht nutzen, nicht unterscheiden. Jeweils 40 Prozent sagen, die Postfächer erschweren die gemeinsame Dokumentenverwaltung.

Immerhin mehr als ein Drittel (37 Prozent) geht so weit zu sagen, Online-Postfächer seien lästig. Es sind vor allem Befragte, die keine Online-Postfächer nutzen, die dieser Meinung sind (44 Prozent). Doch auch Nutzer von drei und mehr Postfächern sind zu 30 Prozent dieser Auffassung.

Sorge, bei Online-Postfächern etwas falsch zu machen, haben vor allem Personen, die ihre eigenen Internetkenntnisse als schlecht einschätzen (51 Prozent). Doch auch von den Befragten, die sagen, sich im Internet gut auszukennen, hat jeder Vierte Sorge, dabei etwas falsch zu machen.

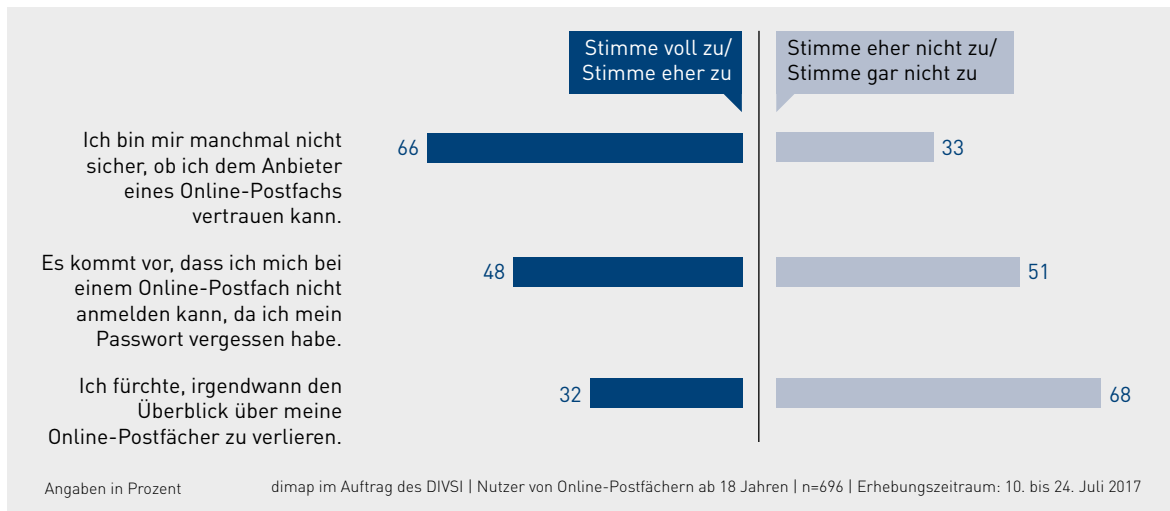


Zwei Drittel derjenigen, die selber Online-Postfächer nutzen, sind sich manchmal nicht sicher, ob sie dem Anbieter eines Postfachs vertrauen können oder nicht. Insbesondere Internetnutzer mit eher geringer selbst zugeschriebener Internetkompetenz haben diese Bedenken (74 Prozent), aber auch 64 Prozent derjenigen, die angeben, sich mit dem Internet gut oder sehr gut auszukennen.

Ein Drittel der Nutzer von Online-Postfächern fürchtet, irgendwann den Überblick über ihre Online-Postfächer zu verlieren.

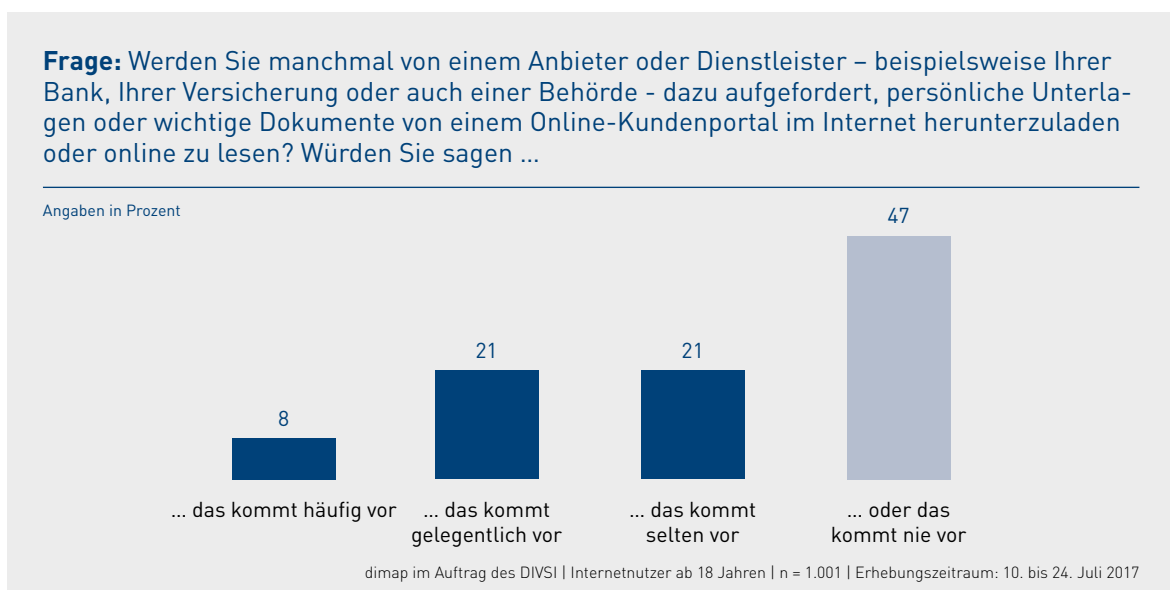
Jeder zweite Nutzer von Online-Postfächern hat schon einmal sein Passwort vergessen und konnte sich daher nicht bei seinem Postfach anmelden. Hierbei gilt: Je mehr Online-Postfächer die Befragten haben, desto größer ist der Anteil derjenigen, die schon einmal ihr Passwort vergessen haben. Bei Nutzern eines Postfachs liegt der Anteil bei 36 Prozent, bei Nutzern von zwei Postfächern bei 50 Prozent, und bei Nutzern von mindestens drei Postfächern liegt der Anteil bei 54 Prozent.



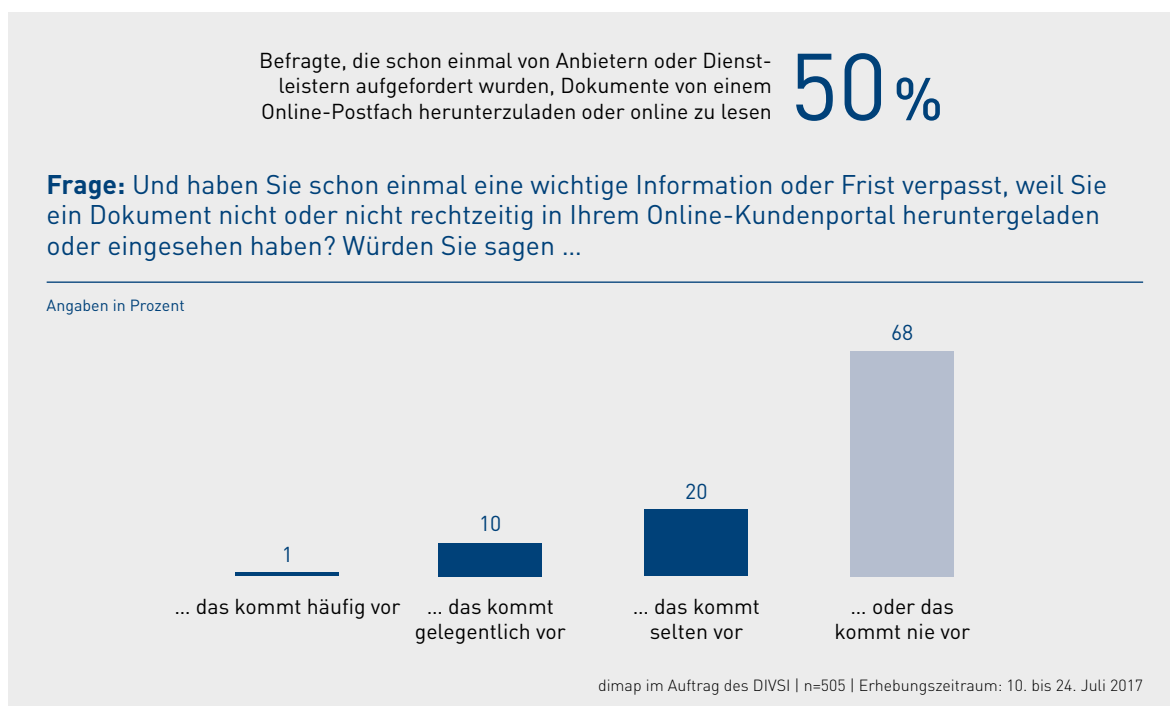


## 5. Umgang mit Dokumenten in Online-Postfächern

Jeder zweite Internetnutzer wird häufig, gelegentlich oder selten von Anbietern oder Dienstleistern dazu aufgefordert, persönliche Unterlagen oder wichtige Dokumente von einem Online-Kundenportal im Internet herunterzuladen oder online zu lesen. Je mehr Online-Postfächer ein Internetnutzer besitzt, desto häufiger wird er aufgefordert, dort Unterlagen zu verwalten. Von den Personen, die ein Postfach besitzen, sind es 42 Prozent. Von den Personen, die zwei Postfächer besitzen, sind es 60 Prozent, und von den Personen, die drei oder mehr Online-Postfächer besitzen, werden 67 Prozent häufig, gelegentlich oder selten aufgefordert, Dokumente von ihrem Postfach herunterzuladen oder dort online zu lesen. Dabei fällt auf, dass selbst von den Personen, die drei oder mehr Online-Postfächer besitzen, nur 15 Prozent sagen, sie würden häufig dazu aufgefordert.



Diejenigen, die häufig, gelegentlich oder selten von einem Anbieter oder Dienstleister aufgefordert werden, Dokumente herunterzuladen oder online zu lesen, erledigen dies normalerweise sofort (15 Prozent) oder zu einem späteren Zeitpunkt (55 Prozent). 29 Prozent geben jedoch auch an, diese Aufforderungen normalerweise zu ignorieren. Auch diejenigen, die die Dokumente normalerweise sofort oder später herunterladen oder online lesen, geben an, dies manchmal auch zu vergessen. Nur 22 Prozent von ihnen sagen, dies würde nie vorkommen. Fast ein Drittel (31 Prozent) derjenigen, die von einem Anbieter oder Dienstleister aufgefordert werden, Dokumente herunterzuladen oder online zu lesen, sagen, sie hätten schon einmal eine wichtige Information oder Frist verpasst, weil sie ein Dokument gar nicht oder nicht rechtzeitig heruntergeladen oder gelesen hätten.

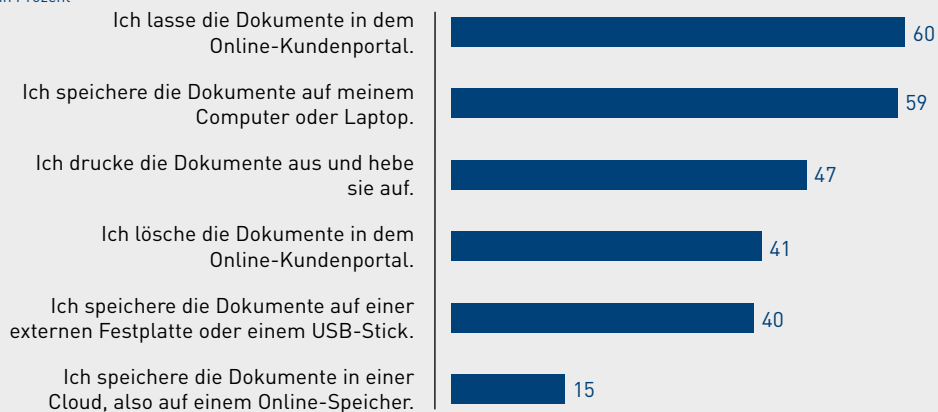


Die meisten Internetnutzer, denen Dokumente in ihrem Online-Postfach auf einem Kundenportal zur Verfügung gestellt werden, lassen die Dokumente in der Regel in dem Online-Postfach oder speichern die Dokumente auf einem Computer oder Laptop. Knapp jeder Zweite druckt die Dokumente aus und hebt sie auf. Lediglich 15 Prozent nutzen Cloud-Speicherdienste.

Befragte, die schon einmal von Anbietern oder Dienstleistern aufgefordert wurden, Dokumente von einem Online-Postfach herunterzuladen oder online zu lesen **50%**

**Frage:** Wie gehen Sie in der Regel mit Dokumenten um, die Ihnen in Ihrem Online-Kundenportal zur Verfügung gestellt wurden? Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu, welche trifft nicht auf Sie zu?

Angaben in Prozent

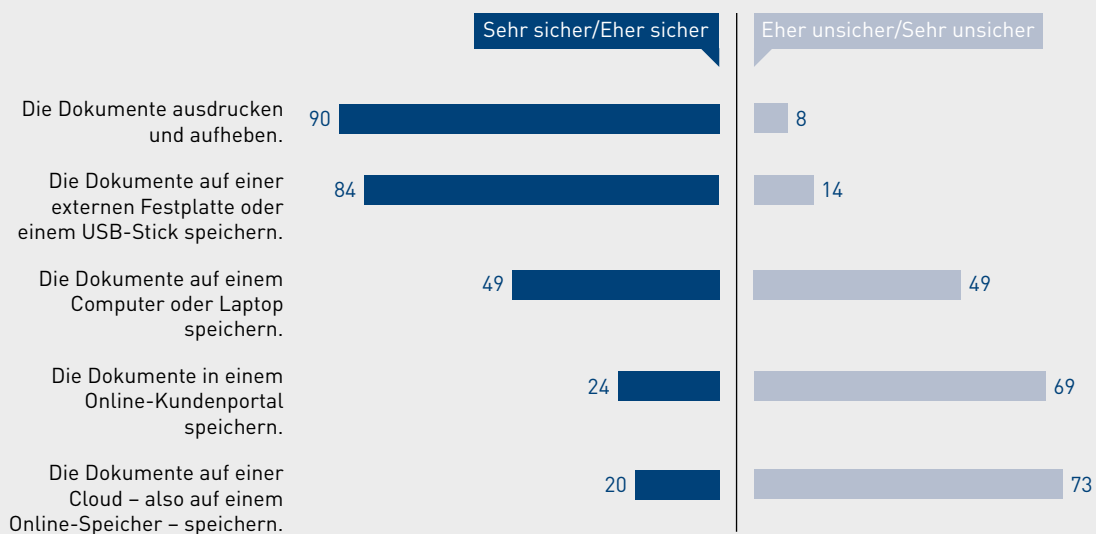


dimap im Auftrag des DIVSI | n=505 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

Dabei ist nach Meinung fast aller Internetnutzer das Ausdrucken und Aufheben wichtiger Dokumente die sicherste Methode der Aufbewahrung. Nur knapp die Hälfte geht jedoch entsprechend vor. Die Methode, die von den meisten Nutzern angewandt wird – das Belassen der Dokumente in dem Online-Postfach –, wird nur von einer Minderheit als sicher eingeschätzt.

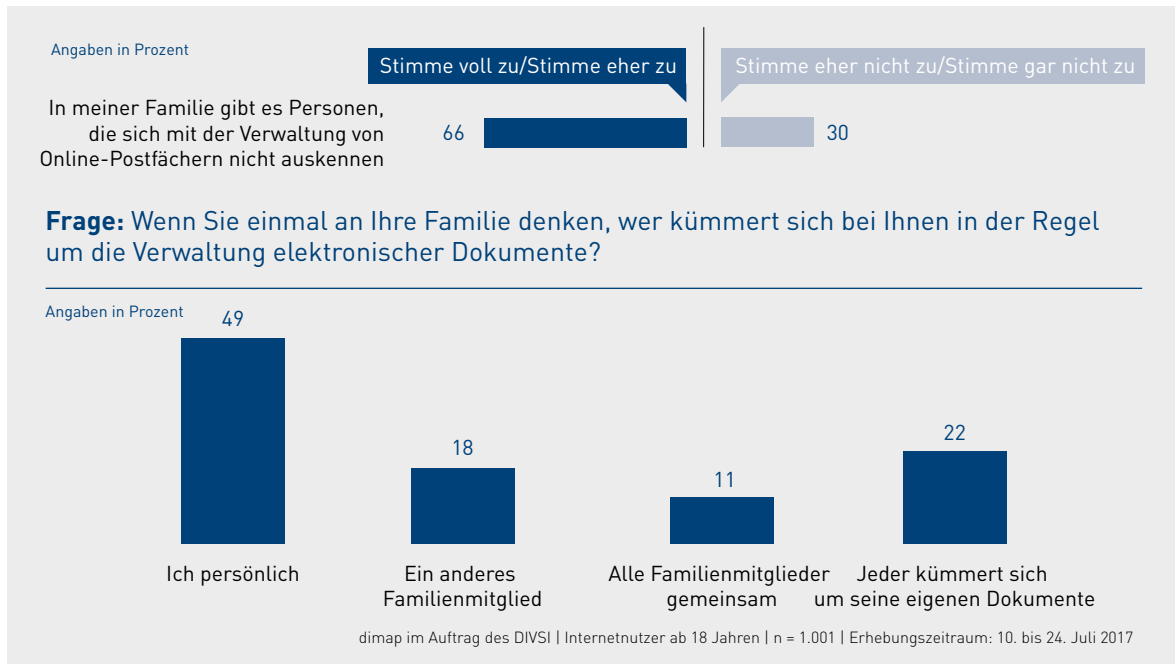
**Frage:** Für wie sicher halten Sie die folgenden Methoden, um Dokumente aufzubewahren?

Angaben in Prozent

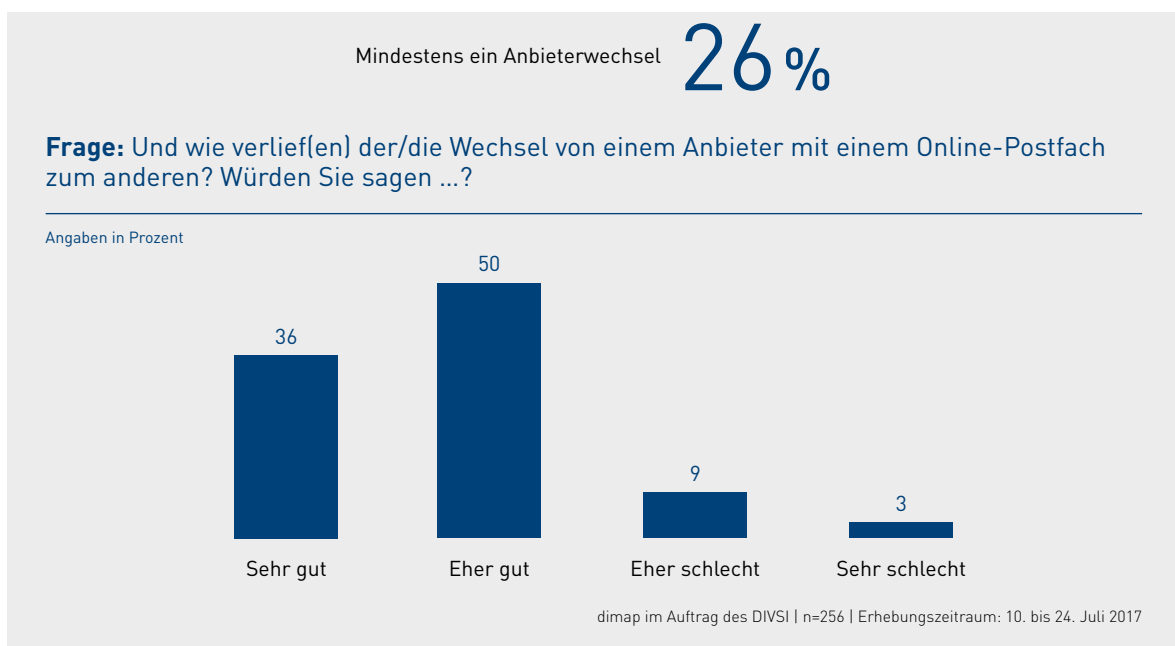


dimap im Auftrag des DIVSI | Internetnutzer ab 18 Jahren | n = 1.001 | Erhebungszeitraum: 10. bis 24. Juli 2017

Ein weiteres Erkenntnisinteresse der Befragung war, wer sich in einer Familie in der Regel um die Verwaltung elektronischer Dokumente kümmert. Jeder Zweite gibt hier an, selbst für die Verwaltung der Dokumente zuständig zu sein. Der Aussage, „in meiner Familie gibt es Personen, die sich mit der Verwaltung von Online-Postfächern nicht auskennen“, stimmen zwei Drittel zu.



Jeder Vierte hat schon mindestens einmal einen Anbieter gewechselt, bei dem er ein Postfach auf einem Kundenportal im Internet hatte, und fast 90 Prozent von ihnen haben dabei sehr gute oder eher gute Erfahrungen gemacht. Von denjenigen, die drei oder mehr Online-Postfächer nutzen, hat bereits jeder Zweite mindestens einmal einen Anbieter gewechselt.



## 6. Schlussbemerkung

Die Mehrheit der Deutschen begegnet der Digitalisierung mit Optimismus. Viele erwarten dadurch Vorteile, und nur eine Minderheit fühlt sich dadurch verunsichert. Es zeigt sich jedoch auch, dass Jüngere und formal besser Gebildete der Digitalisierung deutlich positiver begegnen als Ältere und formal schlechter Gebildete.

Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die Kommunikation mit Unternehmen, Behörden und Dienstleistern werden zwiespältig beobachtet. Einerseits bewerten viele Befragte die neuen Kommunikationsmöglichkeiten als praktisch. Andererseits herrschen hier teils massive Sicherheitsbedenken und mangelndes Vertrauen vor.

Vor diesem Hintergrund wird auch der Ruf nach einem starken Staat laut, der die Bürger vor Gefahren im Internet schützen soll. Maßnahmen wie die Einführung eines staatlichen Gütesiegels für vertrauenswürdige Angebote im Internet und die Schaffung einer staatlichen Institution, die für die Sicherheit der Internetnutzer verantwortlich ist, stehen ganz oben auf dem Forderungskatalog der Bürger. Gleichzeitig sehen die Internetnutzer auch die Unternehmen und sich selbst in der Verantwortung.

### UNTERSUCHUNGSANLAGE

<b>Grundgesamtheit</b>	Personen in Deutschland ab 18 Jahren
<b>Stichprobe</b>	Repräsentative Zufallsauswahl
<b>Erhebungsverfahren</b>	Computergestützte Telefoninterviews (CATI)
<b>Fallzahl</b>	1.266 (darunter 1.001 Internetnutzer)
<b>Erhebungszeitraum</b>	10. bis 24. Juli 2017
<b>Fehlertoleranz</b>	1,4* bis 3,1** Prozentpunkte

\* bei einem Anteilswert von 5 Prozent | \*\* bei einem Anteilswert von 50 Prozent



## Über dimap – das Institut für Markt und Politikforschung

dimap – das Institut für Markt- und Politikforschung - wurde 1995 in Bonn gegründet. Es ist heute eines der renommiertesten Meinungsforschungsinstitute der Bundesrepublik. Aufgrund seiner Zuverlässigkeit, seiner hohen fachlichen Kompetenz und seiner Erfahrung im politischen Umfeld ist dimap ein viel gefragter Ansprechpartner von etablierten Unternehmen, Verbänden, Universitäten und Stiftungen. Darüber hinaus zählen die Bundesregierung, Landesregierungen und Parteien auf Bundes- und Landesebene zum Kundenkreis von dimap.

Für seine vielseitigen Forschungstätigkeiten greift dimap auf eine breite Palette sozialwissenschaftlicher Methoden zurück, die stetig weiterentwickelt werden. Dazu gehören Telefonumfragen, schriftliche Befragungen, Face-to-Face- und Online-Befragungen.

Zu den Leistungen des Instituts gehören u.a. Repräsentativerhebungen auf Bundes-, Landes- und kommunaler Ebene, Zielgruppenbefragungen, Potenzialanalysen und der Einsatz mikrogeografischer Analysesysteme.

dimap gründete 1996 zusammen mit TNS Infratest das gemeinsame Tochterunternehmen infratest dimap, welches die Wahlberichterstattung für die ARD durchführt.



## Über DIVSI

Die Durchdringung von Staat und Gesellschaft mit IT nimmt immer weiter zu. In vielen Bereichen des täglichen Lebens ist das Internet heute nahezu unverzichtbar. Es wird daher künftig entscheidend sein, das Vertrauen der Menschen in das Internet zu fördern und zu sichern. Es geht darum, eine zeitgemäße Technologie sicher einsetzen zu können. Dabei wollen wir als Institut maßgeblich mithelfen.

Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) ...

- versteht sich als Forum, das einen offenen und transparenten Dialog zu mehr Vertrauen und Sicherheit im Internet gestaltet und mit neuen Aspekten belebt.
- fördert den interdisziplinären Dialog und die Vernetzung zwischen Wissenschaft, Wirtschaft, Gesellschaft und Politik.
- unterstützt Wissenschaft und Forschung und will so mithelfen, potenzielle Risiken bei der elektronischen Kommunikation und Transaktion zu untersuchen und zu analysieren.
- will durch Aufklärungsarbeit für eine Sensibilisierung auf Seiten der Nutzer zur Steigerung von Vertrauen und Sicherheit im Internet sorgen.

Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet ist eine gemeinnützige Gesellschaft der Deutsche Post AG.

## DIVSI-Kernbegriffe

Vertrauen ist eine wichtige Triebfeder menschlichen Handelns. Das gilt im alltäglichen Leben ebenso wie für spezielle Aktivitäten im Internet. Konkret kann Vertrauen dabei zweierlei bedeuten: Vertrauen in eine Sache oder Vertrauen in eine Person. Neben der Fähigkeit, mit etwas vertraut zu sein, bringt der Begriff also auch die menschliche Empfindung zum Ausdruck, Vertrauen zu haben. Beides ist entscheidend dafür, wie wir das Internet nutzen. Aus diesem Grund ist Vertrauen für DIVSI ein Kernbegriff im Diskurs über Chancen und Risiken des Internets.

Sicherheit ist ein Grundbedürfnis aller Menschen. In unterschiedlicher Ausprägung bestimmt es unser individuelles Handeln und Nutzungsverhalten. Wie sicher die Nutzung des Internets tatsächlich ist, können die wenigsten Menschen beurteilen. Das Sicherheitsempfinden einzelner User hängt zum einen von der Technologie und zum anderen von einem Konsens über sicheres Agieren im Internet ab. Dem Thema Datenschutz kommt dabei eine besondere Bedeutung zu. An einem bestimmten Punkt kann ein „verordnetes“ Maß an Sicherheit zur Einschränkung individueller Freiheiten führen. Eine freie und demokratische Gesellschaft muss daher stets die Balance zwischen Sicherheit und Freiheit wahren.

## DIVSI Studien im Überblick



### **DIVSI Ü60-Studie: Die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen in Deutschland (2016)**

Silver Surfer, Best Ager, 60+ – die Altersgruppe der über 60-Jährigen wird zunehmend wichtiger für Wirtschaft, Gesellschaft und Politik, denn sie macht jetzt schon etwa 30% der deutschen Bevölkerung aus – Tendenz steigend. Die Studie liefert erstmals differenzierte, anschauliche und umsetzungsorientierte Erkenntnisse über die digitalen Lebenswelten der über 60-Jährigen und räumt dabei auch mit einigen Vorurteilen auf.



### **DIVSI Studie „Digitale urbane Mobilität“ (2016)**

Die Digitalisierung hat die Mobilitätsdebatte vollends erfasst. Aber wie weit entwickelt sind datengelenkte Verkehrssysteme sowie eine sichere und ressourcenschonende Mobilitätskultur wirklich? Wie sind Schutz der Privatsphäre und Nutzung eines digitalen Assistenzsystems im Auto zu vereinbaren? Insbesondere vor dem Hintergrund der Machbarkeit analysiert und hinterfragt diese Studie eine Vielzahl von Diskussionen und Aktivitäten aus Europa und den USA.



### **DIVSI Internet-Milieus 2016 – Die digitalisierte Gesellschaft in Bewegung (2016)**

Wie beeinflusst der digitale Wandel das Leben der Menschen in Deutschland? Wie hat sich ihr Online-Verhalten in den letzten Jahren verändert? Welchen Stellenwert haben Internet und Smartphone im Lebensalltag? Wie denken die Menschen in der Nach-Snowden-Ära über Datensicherheit? Die repräsentative Studie bietet einen vertieften Blick in die aktuellen Lebenswelten unserer digitalen Gesellschaft.



### **Big Data (2016)**

Zugespißt auf die Themen „Smart Health“ und „Smart Mobility“ fasst der Bericht Erkenntnisse aus vielen Expertenrunden des DIVSI Forschungsprojekts „Braucht Deutschland einen Digitalen Kodex?“ zusammen. Er liefert Argumente für eine gesellschaftliche Debatte und wägt dabei Chancen und Risiken ab.



### **Das Recht auf Vergessenwerden (2015)**

Die Entscheidung des EuGH zum „Recht auf Vergessenwerden“ lässt gleichwohl Fragen unbeantwortet, die im Spannungsfeld zwischen Persönlichkeitsrechten, Datenschutz und dem Recht auf Meinungs- und Pressefreiheit liegen. Dieser komplexen Problematik widmet sich diese Publikation und formuliert schließlich konkrete Empfehlungen für einen „Lösch-Kodex“.



### **DIVSI Studie Beteiligung im Internet – Wer beteiligt sich wie? (2015)**

Was ist Beteiligung im Internet eigentlich genau? Wie und weshalb bringen Internetnutzer sich ein? Die zweite Studie im Rahmen des DIVSI Forschungsprogramms „Beteiligung im Netz“ untersucht Formen, Vorteile und Hürden der Beteiligung im Internet aus Sicht der DIVSI Internet-Milieus. In der qualitativen Untersuchung kommen dabei die Internetnutzer selbst zu Wort.





### **DIVSI U9-Studie – Kinder in der digitalen Welt (2015)**

Wann und wie kommen Kinder mit digitalen Medien und dem Internet in Berührung? Wer begleitet sie auf ihrem Weg in diese Welt? Welche Bedeutung messen Eltern, Erzieher und Lehrer dem Internet für die Zukunft der Kinder bei? Welche Chancen und Risiken werden dabei wahrgenommen, wer trägt die Verantwortung? Die DIVSI U9-Studie hat Kinder zwischen 3 und 8 Jahren in den Blick genommen und lässt sie auch selbst zu Wort kommen.



### **DIVSI Studie – Daten: Ware und Währung (2014)**

In einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung untersucht DIVSI das Online-Nutzungs- und -Konsumverhalten in Deutschland. Im Fokus stehen Einstellungen der Internetnutzer zu Themen der Datensicherheit sowie Weiterverwendung von persönlichen Daten.



### **DIVSI Studie – Wissenswertes über den Umgang mit Smartphones (2014)**

Über Smartphones sind Menschen heute nahezu ununterbrochen über das Internet miteinander verbunden. Mit steigendem Nutzungsumfang fällt dabei eine Vielzahl von Daten an. Unter der Leitfrage „Was geschieht mit meinen Daten?“ war es Ziel der Studie, das Bewusstsein des einzelnen Nutzers dafür zu stärken, welche Daten auf dem Smartphone sein können, wie sie es verlassen und welche Möglichkeiten der Einsichtnahme und Einflussnahme Nutzer bei unterschiedlichen mobilen Betriebssystemen haben.



### **Braucht Deutschland einen Digitalen Kodex? (2014)**

Mit dem Projekt „Braucht Deutschland einen Digitalen Kodex?“ lotet DIVSI aus, ob ein Digitaler Kodex ein geeignetes Mittel ist, verbindliche Regeln im Internet auszuhandeln und durchzusetzen. Der Projektbericht steuert nicht nur zu diesem Gedanken Anregungen bei. Er bietet darüber hinaus generelle Anstöße, über die nachzudenken sicherlich lohnt.



### **DIVSI Studie zu Bereichen und Formen der Beteiligung im Internet (2014)**

Das DIVSI-Forschungsprogramm „Beteiligung im Netz“ leistet auf einer breiten theoretischen und empirischen Basis einen Beitrag zum öffentlichen Verständnis der Beteiligungschancen des Internets – und ihrer Voraussetzungen. Die Studie präsentiert einen ersten Schritt in diesem Vorhaben und verschafft einen Überblick über den heutigen Stand der Forschung.

[weitere Studien](#) 

## DIVSI Studien im Überblick



### **DIVSI U25-Studie (2014)**

Die DIVSI U25-Studie liefert erstmals fundierte Antworten auf Fragen, die das Verhalten der nachwachsenden Generation im Hinblick auf das Netz betreffen. Über die Nutzungsformen hinaus werden auch die Denk- und Handlungslogiken sowie der lebensweltliche Hintergrund untersucht.



### **DIVSI Studie zu Freiheit versus Regulierung im Internet (2013)**

Wie sicher fühlen sich die Deutschen im Internet? Wie viel Freiheit und Selbstbestimmung wollen sie? Nach wie viel Regulierung wird verlangt? Die Studie zeigt ein detailliertes Bild des Nutzungsverhaltens der Deutschen im Internet und ihrer Wahrnehmung von Chancen und Risiken.



### **Entscheider-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet (2013)**

Wie denken Entscheider über das Internet? Welchen Akteuren schreiben sie welche Verantwortung und welche Einflussmöglichkeiten zu? Was sagen sie zu Sicherheits- und Freiheitsbedürfnissen? Die Studie verdeutlicht erstmals, wie diejenigen über das Internet denken, die wesentlich die Spielregeln gestalten und Meinungsbilder prägen.



### **Meinungsführer-Studie „Wer gestaltet das Internet?“ (2012)**

Wie gut kennen sich Meinungsführer im Netz aus? Wie schätzen sie ihre Einflussmöglichkeiten ein? Welche Chancen, Konfliktfelder und Risiken erwachsen daraus? In persönlichen Gesprächen wurden führende Repräsentanten aus Politik, Wirtschaft, Verwaltung, Wissenschaft und Verbänden interviewt.



### **Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet (2012) + Aktualisierung (2013)**

Die Milieu-Studie differenziert erstmals unterschiedliche Zugangsweisen zum Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet in Deutschland, basierend auf einer bevölkerungsrepräsentativen Typologie.



Unter [www.divsi.de](http://www.divsi.de) stehen die Studien kostenlos zum Download zur Verfügung.



