

DüsselPanel 12/24

01.12 – 31.12.2024

Düsse IPanel

:DÜSSELDORF
Marketing



72

**Personen haben an
der Befragung
teilgenommen.**



Die Teilnehmer*innen haben Fragen rund um das Thema „Smart City“ und digitale Stadtverwaltung beantwortet.

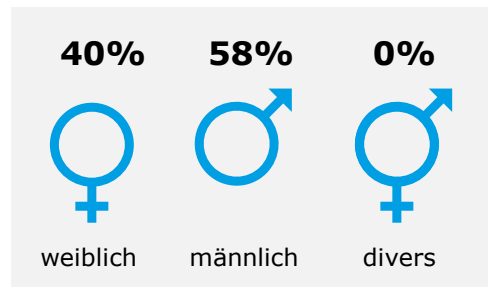
Hintergrund

Eine **digitale Stadtverwaltung** als Teil einer sogenannten „**Smart City**“ nutzt intelligente Informations- und Kommunikationstechnologien mit dem Ziel, die Teilhabe und Lebensqualität der Bürger*innen zu erhöhen.

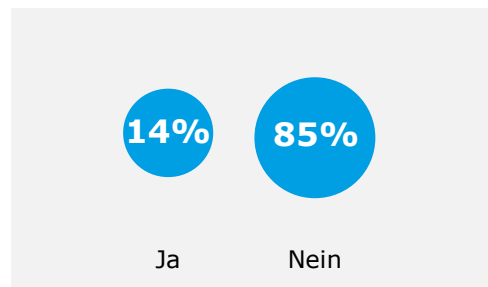
Wir haben unsere Community gefragt: Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“? Welche Erfahrungen haben Sie bereits mit digitalen Services und Dienstleistungen der Stadt gemacht? Und wie stehen Sie generell zum Thema „digitale Stadtverwaltung“?

Die Stichprobe ist tendenziell etwas häufiger männlich sowie 55 Jahre oder älter.

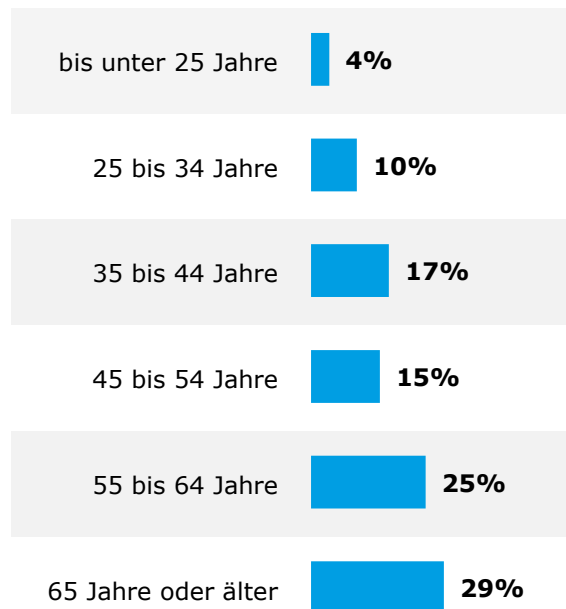
Geschlecht*



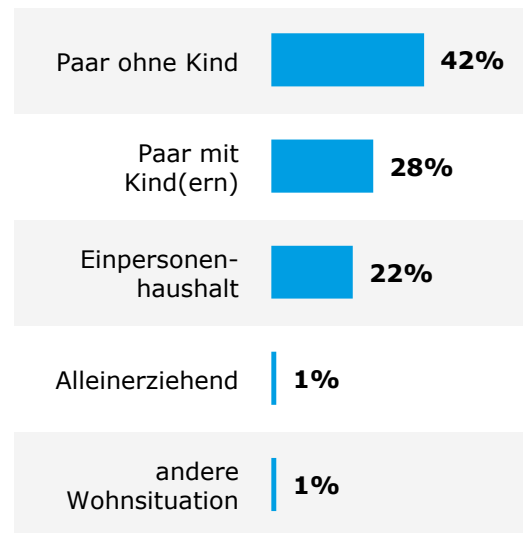
Migrationshintergrund*



Alter*



Wohnsituation*



Was sind Top-2-Werte?

60
Prozent

Der **Top-2-Wert** fasst die Werte der zwei positivsten Ausprägungen auf einer Skala zusammen. In dem vorliegenden Beispiel also die Ausprägungen „sehr gut“ mit 40 Prozent und „eher gut“ mit 20 Prozent. Somit ergibt der Top-2-Wert 60 Prozent.





Smart City

Eine „Smart City“ bedeutet für die Befragten vor allem eine digital vernetzte, nachhaltige und bürgerfreundliche Stadt.

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?

- **Digitalisierung und Vernetzung:** Online-Zugriff auf Verwaltungsdienste, Behördengänge, Verkehrsinformationen und kulturelle Angebote. Apps und Plattformen bündeln Dienstleistungen und bieten intuitive Bedienung. Intelligente Lösungen erleichtern den Alltag der Bürger*innen und verbessern gleichzeitig die Lebensqualität.
- **Nachhaltigkeit und Umweltfreundlichkeit:** Ressourcen- und energieeffiziente Konzepte wie intelligente Beleuchtung oder Wassermanagement.
- **Mobilität:** Smarte Verkehrssteuerung, vernetzte Mobilitätsangebote sowie barrierefreie Infrastruktur.
- **Bürgerorientierung:** Bürgerfreundliche Sprache, transparente Verwaltung, barrierefreie Zugänge und Förderung der Bürgerbeteiligung.
- **Technologie:** Einsatz moderner Technologien (wie IoT, KI und 5G) für Verkehrsregelung, Energieversorgung und allgemein effizientere Prozesse.

Frage: Zu Beginn würden wir gerne wissen: Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“? Schreiben Sie gerne alles auf, was

Ihnen dazu in den Sinn kommt!

Offene Abfrage

Basis: Alle Befragten, die eine Antwort gegeben haben, n=55

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?

“

**Digitale Services,
vernetzte Stadt**

“

Digitale Angebote in
der **Verwaltung** und
im **alltäglichen Leben**
in der Stadt

“

digitale Leistung;
digitales Amt; freies
städtisches **WLAN;**
digitales Bezahlen
von jeglichen
städtischen Leistungen
(z.B. Parken, Tickets
usw.)

“

Die **digitale
Kommunikation** mit der
Stadt

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?

“

digitale Informationen zu Angeboten der Stadtverwaltung, Verkehr, Veranstaltungen, ein **eigenes Portal/eine eigene App für Bürger**, in der ich auf Angebote der Stadt zugreifen kann, mich nur einmal anmelden muss und Hinweise auf meine Interessen bekomme

“

Eine **App**, die mir die **Kommunikation mit der Stadtverwaltung** erleichtert. Wir haben lange in Singapur gelebt, dort hat jeder die SingPass App mit wichtigen Dokumenten und kann Anträge etc. schnell abwickeln.

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?



- ein **gutes öffentliches Verbindungsnetz** mit entsprechender grafischer Darstellung, ob mit Infoscreens im öffentlichen Raum oder App
- **energieeffiziente** (und trotzdem angenehme) **Beleuchtung von Straßen**, besonders bisher dunkle Ecken und Wege, die trotzdem begangen werden müssen
- **ressourcenschonende Bewässerung von Grünanlagen**, ggf. multifunktionale Wassersysteme
- **„Bonus“-System für Bürger*innen** für den Kunst- und Kulturbereich
Meint man kann durch Aktivität oder Aktion XY in der Stadt Punkte sammeln, die sich wiederum einlösen lassen, um 1x im Monat stark vergünstigt ins Theater oder in Ausstellungen zu gehen. [...].
 - **Anreize schaffen**, um die Stadt nachhaltiger zu gestalten.

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?

“

Autofreiheit mit
Mobilitätskonzept, **digitale**
Anträge, alles übers
Smartphone möglich

“

Intelligentes **Verkehrs- und**
Energiemanagement.

“

Nachhaltig, klimaschonend etc.

“

Digitaler Bürgerservice,
Verkehrssteuerung nach Grenzwerten,
klimaorientierte Energieversorgung

“

Smarte **Transportwege**,
smarte **Energiekonzepte**

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?



- Eine Stadt in der ich **Behördengänge spontan online** absolvieren kann.
- **ÖPNV, welcher per KI Fahrgastzahlen analysiert** und je nach Wetter und Veranstaltungslage zusätzliche Bahnen nutzen kann.
- Verkehrsregelung, welche den **Verkehrsfluss smart regelt** und so ÖPNV besser priorisiert und Radfahrer mehr grüne Wellen haben und besser vor Autofahrern geschützt werden.
- Eine **App oder Plattform für alle stadtbezogenen Dienste** wie Verwaltung, Museen, Konzerte, Bürgerbeteiligungen, für die Rheinbahn, Wetter vor Ort, Nachrichten, die ich nach meinen Bedürfnissen anpassen kann.

Einzelstatements:

Was verstehen Sie unter dem Begriff „Smart City“?



eine Stadtverwaltung, die es den Bürger*innen unter Nutzung digitaler Technologien einfach macht, ihre Dienstleistungen **kosten-, zeit- und ressourceneffizient zu nutzen**, d.h. ein **bedarfsorientiertes und intuitiv-einfaches Portfolio digitaler Angebote** (egal ob an Mensch oder Organisation/Unternehmen gerichtet) , um z.B. Meldeangelegenheiten, Genehmigungsprozesse, Eingaben, Beschaffungsangebotsunterbreitungen etc. für und in Düsseldorf durchzuführen, d.h. die Möglichkeit, sich als Bürger*in (egal ob Mensch oder Organisation/Unternehmen) **zeitnah und barrierearmst** über das Geschehen in der Stadt, insb. der Stadtverwaltung und -politik zu informieren, d.h. die **Möglichkeit, sich einfach als Bürger*in für die und in der Stadt zu engagieren, um das Stadtgeschehen mitzugestalten.**



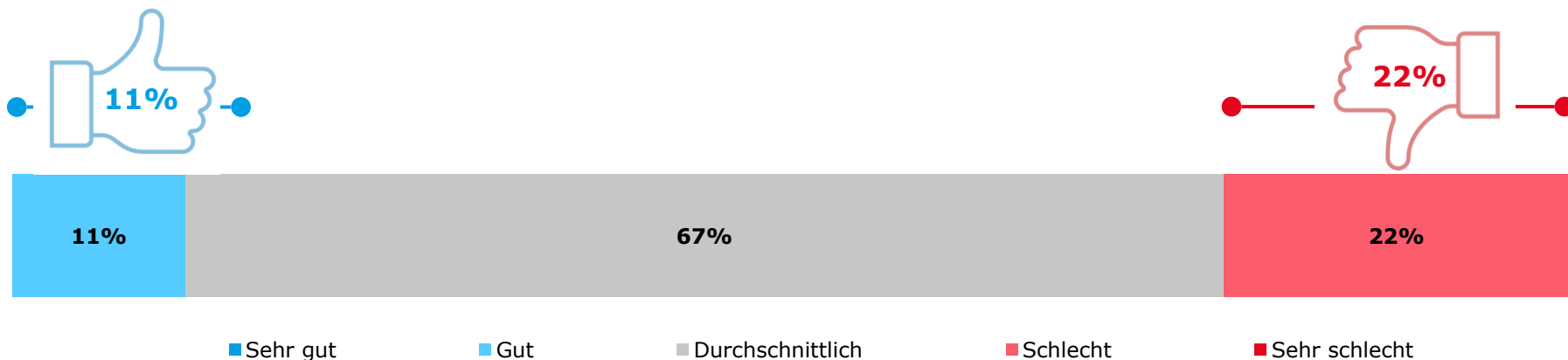
Digitale Stadtver- waltung



**Rund zwei Drittel
bewerten den
Digitalisierungsstand
der Stadtverwaltung
Düsseldorf als
durchschnittlich,
rund jede*r Zehnte
als gut.**

Rund zwei Drittel bewerten den Digitalisierungsstand der Stadtverwaltung als durchschnittlich, jede*r Zehnte als gut.

Einschätzung des aktuellen Digitalisierungsstandes der Stadtverwaltung Düsseldorf



Frage: Wie schätzen Sie den aktuellen Stand der Stadtverwaltung Düsseldorf bezüglich des Angebots digitaler Services und Dienstleistungen für Bürger*innen ein?

Skala: Sehr gut, Gut, Durchschnittlich, Schlecht, Sehr schlecht

Basis: Alle Befragten, n=72

Die Digitalisierung der Stadtverwaltung befindet sich auf dem richtigen Weg – mit einigem Ausbaubedarf.

Begründung: Einschätzung des aktuellen Digitalisierungsstandes der Stadtverwaltung Düsseldorf

Positiv wird von den Befragten hervorgehoben, dass es bereits ein gewisses Angebot an digitalen Services gibt, die funktionieren sowie einfach und verständlich sind.

Die häufigste **Kritik** bezieht sich auf Schwierigkeiten bei der Terminbuchung, unübersichtliche und wenig benutzerfreundliche Webseiten, fehlende oder nur teilweise digitalisierte Angebote für grundlegende Verwaltungsprozesse sowie langsame und komplizierte Abläufe im Allgemeinen.

Einzelstatements:

Bitte begründen Sie Ihre vorherige Bewertung.

“

manches ist online möglich

“

Die **Schritte sind verständlich und einfach**, so dass, wenn man ziemliche Erfahrung mit den digitalen Portalen hat, gut mit den Anfragen zurechtkommen kann.

“

Viele Services **funktionieren reibungslos**. An manchen Stellen (z.B. Terminverwaltung in Bürgerbüros) hakt es - ferner sind Feedbackschleifen nicht immer geschlossen (z.B. bei Ausweisangelegenheiten)

“

Gutes kommunales Webangebot. Einfache Terminvergabe bei Anliegen. Stadtbezirke arbeiten übersichtlich.

Einzelstatements:

Bitte begründen Sie Ihre vorherige Bewertung.

“

Es gibt z.B. **digitale Anmeldung für Termine im Bürgeramt**. An sich praktisch, aber es ist sehr **schwer an Termine zu kommen** (man muss um ganz bestimmte Uhrzeiten online sein), und für Senioren stellt es eine riesige Barriere dar.

“

Nicht alle Services sind digital nutzbar, das Angebot nimmt aber zu

“

manche Verwaltungsakte (Verlängerung der Ausweispapiere) waren **wunderbar offen und schnell organisierbar, einige aber sehr umständlich und wenig benutzerfreundlich** (Parkerlaubnis).

Einzelstatements:

Bitte begründen Sie Ihre vorherige Bewertung.



Beispiel: Nutzungsvertrag über eine Grünfläche erhalte ich zwar per E-Mail (ist im Gegensatz zu früher schon ein Fortschritt), muss diesen aber für eine Unterschrift ausdrucken, einscannen und wieder zurücksenden. Hier **fehlt die**

digitale Unterschrift/Signatur, um dies rechtskräftig zu unterzeichnen



Homepage grauenhaft, UX-Erfahrung grauenhaft, die **"digitalen Services" funktionieren nur für wenige Services** und dann auch nur wenn als nach Standard läuft. Wenig bedarfsorientiert, sondern eher vorgangsorientiert



Kaum Angebote. Schlechter Terminalservice. Altmodische Webseite. Schlechte Navigation.

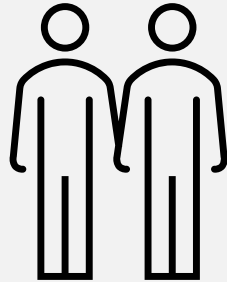


Die Mehrheit der Befragten zeigt die **Bereitschaft** dazu, digitale Services und Dienstleistungen der Stadtverwaltung Düsseldorf zu nutzen.

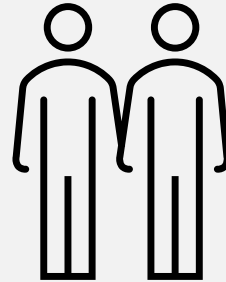
Die Mehrheit der Befragten zeigt die Bereitschaft dazu, digitale Services der Stadtverwaltung zu nutzen.

Erfüllung technischer Voraussetzungen zur Nutzung digitaler Services und Dienstleistungen

- **44 %** verfügen über die technische Ausstattung, um die Online-Services der Stadtverwaltung nutzen zu können
- **19 %** verfügen teilweise über die technische Ausstattung
- **4 %** kennen die Nutzungsvoraussetzungen und sind dazu bereit, sich die technische Ausstattung anzuschaffen
- **15 %** sind dazu bereit, sich über die Nutzungsvoraussetzungen zu informieren



83%



14%



- **14 %** kennen die Nutzungsvoraussetzungen und sind nicht dazu bereit, sich die technische Ausstattung anzuschaffen
- **0 %** sind nicht dazu bereit, sich über die Nutzungsvoraussetzungen zu informieren

3 % haben mit „Weiß nicht“ geantwortet.

Frage: Um einige digitale Services und Dienstleistungen der Stadt Düsseldorf nutzen zu können, müssen gewisse technische Voraussetzungen (z. B. Aktivierung der Online-Ausweisfunktion, Anschaffung eines Ausweislesegerätes oder Download bestimmter Apps) erfüllt sein. Wie würden Sie Ihren aktuellen Stand bezüglich der Erfüllung dieser technischen Voraussetzungen am ehesten einschätzen?

Basis: Alle Befragten, n=72

Als wichtigste digitale Services werden die Beantragung von Ausweisen sowie die Terminvereinbarung bewertet.

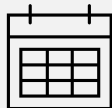
Allgemeine Wichtigkeit von digitalen Services und Dienstleistungen einer Stadtverwaltung

72%



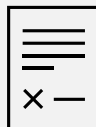
Beantragung von
Pässen/Ausweisen

72%



Vereinbarung von
Terminen

64%



Beantragung von
Bescheinigungen/
Urkunden

53%



Einreichung von
Anträgen

50%



Download von
Formularen

46%



Download von
Bescheinigungen/
Urkunden

44%



Meldung von
Anliegen/
Beschwerden

17%



Online-Beratung

7 % der Befragten haben (zusätzlich) die Option „Sonstiges“ ausgewählt.

Frage: Unabhängig davon, ob Sie diese bereits genutzt haben oder nicht: Welche Services und Dienstleistungen sind Ihnen allgemein bei einer digitalen Stadtverwaltung am wichtigsten?

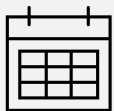
Mehrfachauswahl möglich, max. 5; Abfrage im Fragebogen ohne Icons

Basis: Alle Befragten, n=72

Der bekannteste digitale Service der Stadtverwaltung Düsseldorf ist die Vereinbarung von Terminen.

Bekanntheit digitaler Services und Dienstleistungen der Stadtverwaltung Düsseldorf

86%



Vereinbarung von Terminen

54%



Download von Formularen

53%



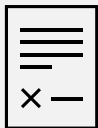
Meldung von Anliegen und Beschwerden

39%



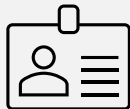
Einreichung von Anträgen

33%



Beantragung von Bescheinigungen/ Urkunden

32%



Beantragung von Pässen/ Ausweisen

10%



Download von Bescheinigungen/ Urkunden

6%



Online-Beratung

- **1 %** der Befragten haben (zusätzlich) die Option „**Sonstiges**“ ausgewählt.
- **6 %** der Befragten haben mit „**keine Antwort**“ geantwortet.

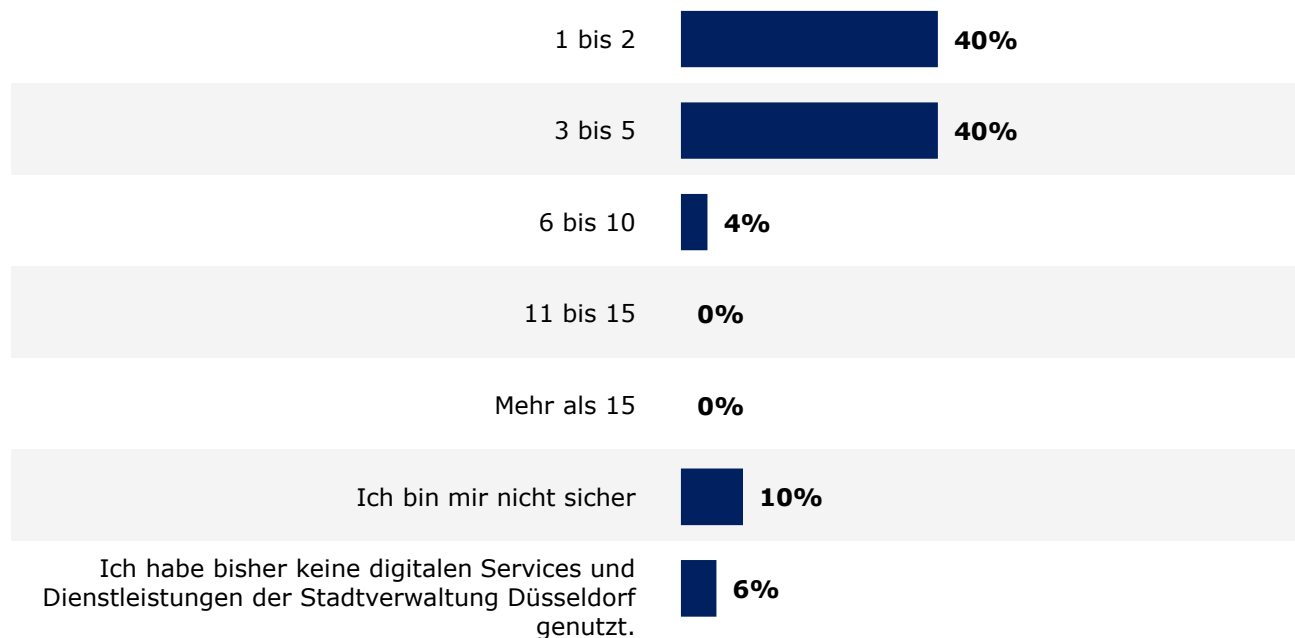
Frage: Und welche dieser digitalen Services und Dienstleistungen bietet Ihres Wissens nach die Stadtverwaltung Düsseldorf bereits an?

24 Mehrfachauswahl möglich; Abfrage im Fragebogen ohne Icons

Basis: Alle Befragten, n=72.

Größtenteils wurden bereits ein bis fünf verschiedene digitale Services der Stadtverwaltung Düsseldorf genutzt.

Anzahl bereits genutzter digitaler Services und Dienstleistungen der Stadtverwaltung Düsseldorf



Die häufigsten Probleme bei der Nutzung digitaler Services der Stadtverwaltung betreffen die Terminvergabe.

Probleme bei der Nutzung digitaler Services und Dienstleistungen der Stadtverwaltung Düsseldorf

Die häufigsten Probleme betreffen die **Terminvergabe**, die oft als schwierig, unflexibel und zeitaufwändig beschrieben wird. Nutzer*innen berichten von fehlenden Terminen, komplizierten Buchungsprozessen (z. B. nur früh morgens möglich) und langen Wartezeiten.

Einzelstatements:

Probleme bei der Nutzung digitaler Services und Dienstleistungen der Stadtverwaltung Düsseldorf

“

Ja. Bei der Terminvergabe. Ich habe **wochenlang keinen Termin** bekommen können.

“

Ich habe bisher nur Termine online gebucht und die **Zeiten, zu denen das möglich war, waren unterirdisch**

“

Bei der Terminbuchung musste man sich **früh morgens einloggen** und selbst dann **keine oder kaum Terminangebote**

“

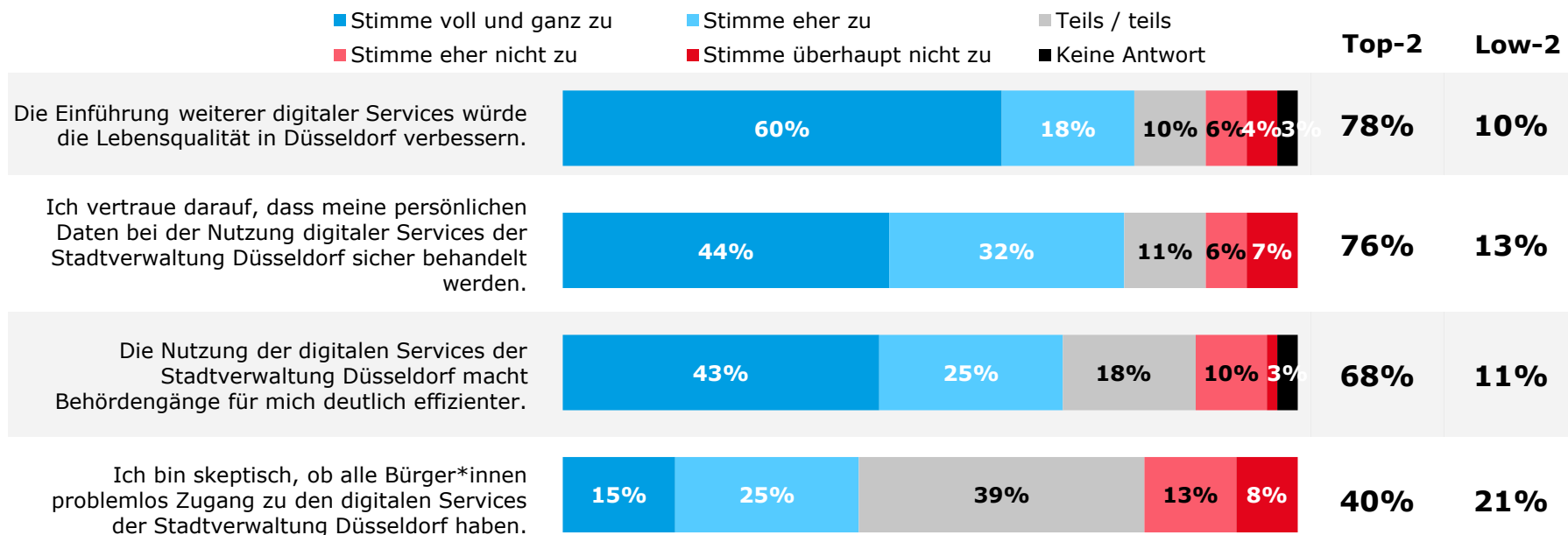
suboptimale online Terminvergabe, **ungenaue Angaben zu den Unterlagen**, die man mitbringen muss (Kopie UND Original auch von Sehtests etc.) sodass man mehrfach Termine erneut machen muss



**Weitere digitale
Services würden die
Lebensqualität in
Düsseldorf für viele
Befragte verbessern.**

Weitere digitale Services würden die Lebensqualität in Düsseldorf für viele Befragte verbessern.

Zustimmung zu folgenden Aussagen



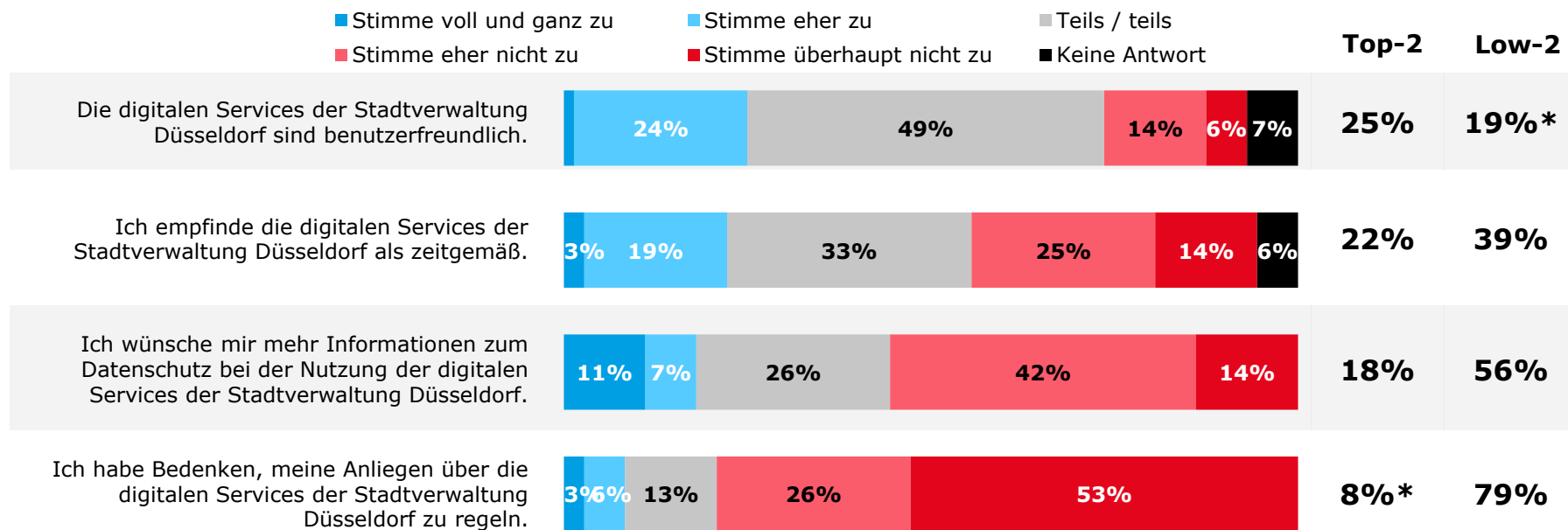
Frage: Wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussagen zu?

Skala: Stimme voll und ganz zu, Stimme eher zu, Teils / teils, Stimme eher nicht zu, Stimme überhaupt nicht zu, Keine Antwort

Basis: Alle Befragten, n=72

Entsprechend hat die Mehrheit keine Bedenken, ihre Anliegen über die digitalen Services der Stadt zu regeln.

Zustimmung zu folgenden Aussagen



Frage: Wie sehr stimmen Sie der folgenden Aussagen zu?

Skala: Stimme voll und ganz zu, Stimme eher zu, Teils / teils, Stimme eher nicht zu, Stimme überhaupt nicht zu, Keine Antwort

* Abweichung aufgrund von Rundungen

Basis: Alle Befragten, n=72

A hand holds a four-leaf clover in the foreground. The sun is setting behind the clover, creating a bright glow and lens flare. The background shows a blurred landscape with a lake, trees, and a sky transitioning from orange to blue.

Wünsche

Einzelstatements:

Für welche Amtsgänge, Verwaltungsanfragen oder andere Bedürfnisse würden Sie sich digitale Lösungen bei der Stadtverwaltung Düsseldorf wünschen?

““

Reisepässe,
Personalausweis,
Führerschein

““

Für alle

““

Ideenmanagement,
Bürgervorschläge und
Petitionen.

““

Einreichen von
Anträgen und
Unterlagen

““

Standesamt, Bauamt,
Ausländeramt... - alle
oder keines!

““

Einwohnermeldeamt
alles, KFZ-Anmeldung,
insgesamt leichtere
Antragstellung

Einzelstatements:

Für welche Amtsgänge, Verwaltungsanfragen oder andere Bedürfnisse würden Sie sich digitale Lösungen bei der Stadtverwaltung Düsseldorf wünschen?

“

Beantragung von
Förderungen,
Vermieterbescheinigungen

“

Online-Parkleitsystem mit
Parkplatzreservierung in
städtischen Parkhäusern

“

Familienkasse/Elterngeldantrag,
Kitavertrag mit privatem Träger
(Kita App wäre nett)

“

vernetzte und live Online-Information
Mobilitätsstationen; einfacher Online-
Zugang zu Dienstleistungen der Stadt +
Information zur Stadtverwaltung (z.B.
Unterlagen Ratssitzungen, Bürgeramt)

Einzelstatements:

Für welche Amtsgänge, Verwaltungsanfragen oder andere Bedürfnisse würden Sie sich digitale Lösungen bei der Stadtverwaltung Düsseldorf wünschen?



- mehr **Transparenz** über das Geschehen im Rathaus und der Verwaltung, Bereitstellung einer einfach strukturierten, übersichtlichen und transparenten **Webseite** und anderer Kanäle
- **Newsletter**, die proaktiv über das politische wie alltägliche Geschehen der Stadt informieren
- **weitreichende Einladung zu partizipativen Formaten**, dies auch nicht nur dort, wo gesetzlich vorgeschrieben!, um das Engagement der Bürger*innen zu fördern, und unter Berichterstattung (**Follow-up**), wie konkret Eingaben der Bürger*innen in die Entscheidungen eingeflossen sind (das findet nämlich überhaupt nicht statt, selbst wenn es Beteiligungen mal gibt)

Düsseldorf

Nähe trifft Freiheit

Herausgegeben von:

:DÜSSELDORF
Marketing

Düsseldorf Marketing GmbH
Benrather Straße 9
40213 Düsseldorf

Vanessa-Jessica Freymann
Manager Insights & Participation

T +49 211 17 202 2213
freymann.v@duesseldorf-marketing.de