

## Smart City Bochum Umfrage: Digitalisierung ist entscheidend für die Zukunftsfähigkeit der Stadt

Welche Rolle spielt die Digitalisierung für die Zukunft der Stadt Bochum? Welche Mehrwerte erhoffen sich die Bürgerinnen und Bürger von der Smart City und welche Themen sind Ihnen dabei besonders wichtig? Wo liegen die größten Hemmnisse? Diese Fragen und weitere Aspekte analysierte die bee smart city GmbH im Auftrag der Stadt Bochum in einer Online-Befragung Bochumer Bürgerinnen und Bürger.

Die Online-Befragung ist Teil der partizipativen Entwicklung des Smart City Bochum Konzeptes, welches derzeit von der Stadt Bochum gemeinsam mit den städtischen Gesellschaften und weiteren Akteuren der Stadtgesellschaft erarbeitet wird. Mit dem umfassenden und zukunftsorientierten Konzept will die Stadt Bochum die Chancen des digitalen Wandels für eine nachhaltige Stadtentwicklung und die Steigerung der Lebensqualität aller Menschen in Bochum nutzen.

Denn eines ist sicher – und dies nicht erst seit der Corona-Pandemie: die Digitalisierung betrifft alle Bereiche des täglichen Lebens, der Wirtschaft und der kommunalen Daseinsvorsorge. Als zukunftsfähige und bürgernahe Stadt kann Bochum durch den klugen Einsatz digitaler Technologien Mehrwerte für alle Akteure der Stadtgesellschaft schaffen – etwa durch zukunftsorientierte Mobilitätsangebote, mehr Klimaschutz, mehr Bürgerservice und eine generelle Vereinfachung des täglichen Lebens in Bochum.

Im Rahmen der Erarbeitung des Smart City Bochum Konzeptes wurden alle Bereiche der Stadtentwicklung und der Daseinsvorsorge aus dem Blickwinkel der Digitalisierung betrachtet und eine ganze Reihe von Themen und Handlungsfeldern abgeleitet, in denen Bochum noch besser und lebenswerter werden kann.

Doch wie stehen die Bochumer Bürgerinnen und Bürger zum Thema Digitalisierung und Smart City? Um die erarbeiteten Themen durch die Stadtgesellschaft überprüfen zu lassen und auch neue Ideen aufzunehmen, hat die bee smart city GmbH im Auftrag der Stadt Bochum vom 26. November bis zum 23. Dezember 2020 eine Online-Befragung durchgeführt.

In der rund einmonatigen Laufzeit der Befragung haben sich über 2.500 Bochumer Bürgerinnen und Bürger beteiligt und neben der Beantwortung der geschlossenen Fragen über 2.000 eigene Ideen und Anregungen eingebracht. Nachfolgend sind die zentralen Ergebnisse der Online-Befragung dargestellt.

### Bedeutung und Mehrwerte der Digitalisierung aus Bürgersicht

Die befragten Bochumer Bürgerinnen und Bürger sind davon überzeugt, dass das Thema Digitalisierung einen entscheidenden Faktor für die Zukunftsfähigkeit ihrer Stadt darstellt. Rund 95% der Befragten halten das Thema für sehr wichtig (66,3%) oder wichtig (28,3%).

*»95% der befragten Bürgerinnen und Bürger halten das Thema Digitalisierung für die Zukunftsfähigkeit der Stadt Bochum für sehr wichtig oder wichtig!«*

Die Bürgerinnen und Bürger versprechen sich von einer stärkeren Digitalisierung der Stadt Bochum vor allem eine bessere digitale Infrastruktur, die Vereinfachung



und Beschleunigung von Bürgerservices sowie eine Stärkung der digitalen Bildung.

Starke Mehrwerte werden zudem – jedoch mit deutlichem Abstand zu den bereits genannten Top 3 Themen – in der Optimierung des Umwelt-, Klima- und Naturschutzes sowie in der Verbesserung der Stadtplanung durch digitale Technologien und Daten gesehen. Diese beiden Aspekte der nachhaltigen Stadtentwicklung werden jeweils von über einem Viertel der Befragten genannt. Auch die Vereinfachung des täglichen Lebens durch Zeitersparnis und Flexibilität wird von fast 26% der Befragten als Mehrwert der Digitalisierung gesehen (siehe Abbildung 1). Als weitere wichtige Themen, in denen von der Digitalisierung Vorteile erwartet werden, wurden von 16-21% der Befragten noch die Themen Mobilität, Bürgernähe und Wirtschaftsförderung genannt.

## Prioritäre Smart City Themen und Handlungsfelder

In Bezug auf das Smart City Konzept wurden die Bürgerinnen und Bürger gebeten abzustimmen, welche Themenbereiche ihnen persönlich besonders wichtig sind. Hierbei wurde deutlich, dass insbesondere die Themenbereiche herausstachen, mit denen die Bochumer und Bochumerinnen jeden Tag konfrontiert sind.



Fast die Hälfte der Befragten gab an, dass der Themenbereich „Lebensqualität und gesellschaftliche Teilhabe“ ihnen besonders wichtig ist (>46%), dicht gefolgt von dem Bereich „Nachhaltige Mobilität und Umwelt / Klimaschutz“ (44%). Auch die anderen drei Leitthemen der Smart City Konzeptes – die Bereiche „Zukunftsfähige digitale Infrastruktur“, „Innovative Wirtschaft und Wissenschaft“ sowie „Modernes digitales Dienstleistungsangebot der Stadt Bochum“ – wurden von jeweils rund einem Drittel der Befragten als wichtig eingeschätzt (siehe Abbildung 2).

Um diese Themenbereiche genauer bewerten zu können, wurden die Befragten dazu aufgefordert, innerhalb der fünf Leitthemen einzelne Smart City Schwerpunkte (Handlungsfelder) zu priorisieren.

### Lebensqualität und gesellschaftliche Teilhabe

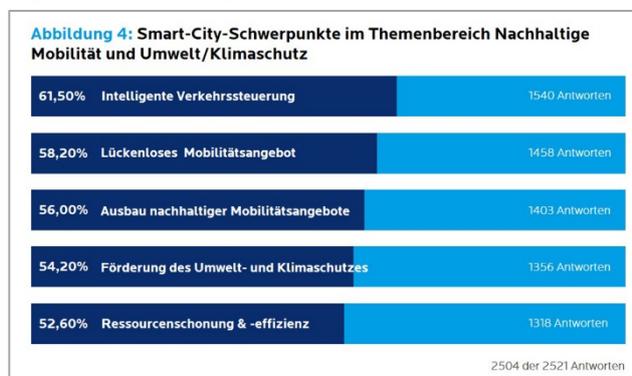
Innerhalb des insgesamt von den Bürgerinnen und Bürgern als besonders wichtig bewerteten Themenbereiches „Lebensqualität und gesellschaftliche Teilhabe“ wurden zwei Handlungsfelder mit deutlichem Abstand hervorgehoben: das Thema Bildung – hierbei vor allem die Digitalisierung von Schulen (rd. 67%) sowie digitale Bildungsangebote (44%) – und ein lebenswerter sauberer und sicherer Stadtraum (61%) hatten die höchste Priorität bei den Bürgerinnen und Bürgern (siehe Abbildung 3).

Aber auch die digitale Teilhabe aller Bevölkerungsgruppen wurde von vielen Bochumerinnen und Bochumern als sehr wichtig erachtet (rd. 44%). Mehr als ein Drittel der Befragten wünscht sich zudem bessere Angebote im Bereich des Digitalen Stadterlebens – also in den Bereichen Handel, Kultur, Freizeit und Erholung.

Angesichts der Durchführung der Online-Befragung in der Zeit der Corona-Pandemie, überrascht die Priorisierung der Digitalisierung in der Bildung (vor allem in den Schulen) nicht.

### Nachhaltige Mobilität und Umwelt/Klimaschutz

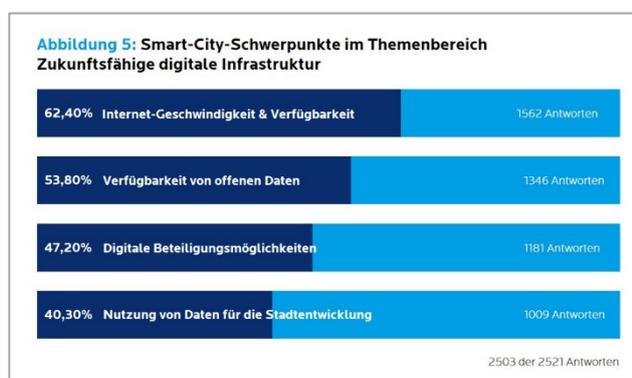
Der Themenbereich Nachhaltige Mobilität und Umwelt/Klimaschutz wurde von den Bochumerinnen und Bochumern als zweitwichtigster Handlungsbereich bei der Entwicklung zu einer intelligenten und nachhaltigen Kommune eingeschätzt. Dabei werden alle fünf Handlungsfelder mehrheitlich als wichtig angesehen (vgl. Abbildung 4).



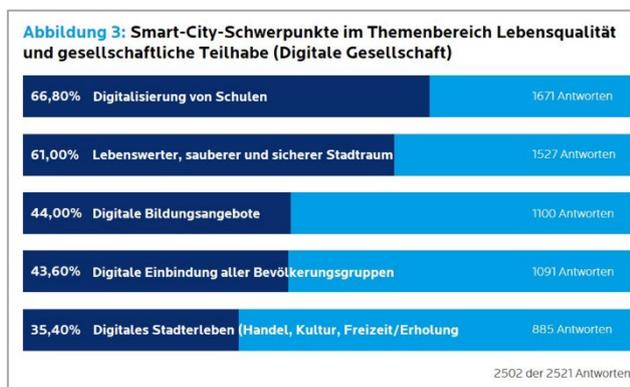
Eine intelligente Verkehrssteuerung (>61%), ein lückenloses integriertes Mobilitätsangebot (>58%) und der Ausbau nachhaltiger Mobilitätsoptionen (56%) werden dabei leicht stärker priorisiert als Maßnahmen des Klimaschutzes und der Klimafolgenanpassung (54%) oder auch der Ressourcenschonung und Ressourceneffizienz (>52%). Insgesamt wird damit deutlich, dass Mobilitäts- und Klimathemen aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger einen besonderen Stellenwert in der Smart City Bochum einnehmen sollten, da Sie die Teilhabe und die Lebensqualität maßgeblich beeinflussen.

### Zukunftsfähige digitale Infrastruktur

Eine zukunftsfähige digitale Infrastruktur bildet die Basis dafür, die Chancen der Digitalisierung in Mehrwerte für alle Akteure der Bochumer Stadtgesellschaft übersetzen zu können. Das wissen auch die Bürgerinnen und Bürger, von denen über 62% die Verfügbarkeit schnellen Internets als wichtigstes Handlungsfeld für die Infrastruktur der Smart City Bochum einordnen (siehe Abbildung 5).



Ebenfalls mehr als die Hälfte der Bochumerinnen und Bochumer (~54%) sehen in der Bereitstellung von offenen Daten zu Informationszwecken und für mehr Transparenz seitens der Stadt einen wichtigen Mehrwert der Digitalisierung. Dazu gehört auch die Veröffentlichung offener Daten, um diese durch Entwicklung neuer Anwendungen seitens der Wirtschaft in Wert zu setzen.



Fast jede/r zweite Befragte (>47%) erwartet auch ein besseres Angebot an digitalen Beteiligungsmöglichkeiten, um sich aktiv in die Stadtentwicklung einbringen zu können. Dies spiegelt das starke „WIR-Gefühl“ der Bochumer Stadtgesellschaft wider, welches auch zum Wesenskern der Bochum Strategie 2030 zählt und oft als „Gen-Code“ der Bochumer Stadtgesellschaft bezeichnet wird.

In der Nutzung digitaler Daten für die Stadtentwicklung sehen 40% der Befragten einen Hebel, um Bochum noch lebens- und liebenswerter zu machen.

### Innovative Wirtschaft und Wissenschaft

Ein forschungsstarker Wissenschafts- und prosperierender Wirtschaftsstandort Bochum ist unerlässlich für die Sicherung von Wohlstand und Teilhabe für alle Menschen in Bochum. Bei der Frage nach den wichtigsten Handlungsfeldern im Leitthema „Innovative Wirtschaft und Wissenschaft“ wird deutlich, dass die Bochumerinnen und Bochumer dies auch genau so sehen.

Die Stärkung des Forschungs- und Wissenschaftsstandortes wünschen sich über zwei Drittel der Befragten (~68%). Die Digitalisierung der lokalen Wirtschaft und die Schaffung zukunftssicherer Arbeitsplätze wird von fast 62% der Befragten als zweitwichtigstes Handlungsfeld eingeschätzt.

Die Stärkung des lokalen Einzelhandels durch Verknüpfung des stationären mit dem Online-Handel halten rund 45% der befragten Bochumerinnen und Bochumer für wichtig.

Rund 41% sind der Überzeugung, dass die Stadt Bochum sich als Technologiestandort besser vermarkten kann. Und knapp 35% der Befragten sehen in der Unterstützung von Unternehmensgründungen ein wichtiges Handlungsfeld.



### Modernes digitales Dienstleistungsangebot der Stadt Bochum

Für die Bochumer Bürgerinnen und Bürger ist ein modernes digitales Dienstleistungsangebot der Stadt ein wichtiges Smart City Thema (siehe Abbildung 7).

Zwei Drittel der Befragten erhoffen sich durch die Digitalisierung vor allem ein besseres Angebot an Online-Services (>67%) sowie auch eine Beschleunigung von Verwaltungsprozessen (~64%). Die Bürgerinnen und Bürger sind sich aber auch bewusst, dass dazu im Konzern Stadt der Aufbau von Digitalkompetenzen notwendig ist (~60%). Rund die Hälfte der Befragten sieht in der Digitalisierung die Möglichkeit einer besseren

Kommunikation von und mit der Stadt (~47%) sowie auch eines einfacheren Zugangs zu Informationen der Stadt (~42%).

In Bezug auf das Dienstleistungsangebot der Stadt Bochum wurden die Teilnehmerinnen und Teilnehmer der Befragung gebeten, die Wichtigkeit von fünf verschiedenen Angeboten bzw. Prozessen auf einer Skala von 1 (weniger wichtig) bis 6 (sehr wichtig) zu beurteilen (vgl. Abbildung 8). Für die Befragten waren dabei die digitale Abwicklung von städtischen Dienstleistungsangeboten (für 79% wichtig oder sehr wichtig), der Online-Zugang zu Informationen der Stadtverwaltung (~71%) und die Bürgerbeteiligung an Entscheidungsprozessen (~65%) die wichtigsten Themen.

Eine gute Kommunikationsplattform wird von den Bochumer Bürgerinnen und Bürger geschätzt, die Befragungsergebnisse zeigen jedoch auch, dass die Bürger sich gerne selbst proaktiv online informieren.



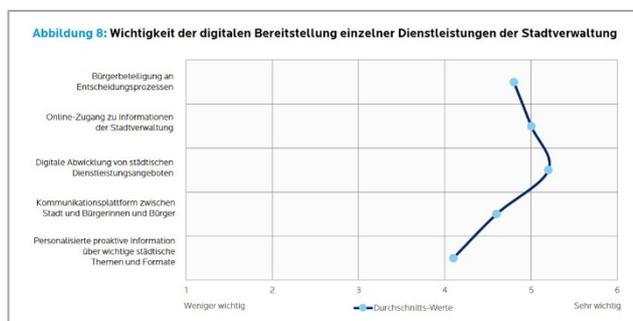
Dass das digitale Dienstleistungsangebot der Stadt Bochum noch ausbaufähig ist, bestätigte die Frage nach der Zufriedenheit mit dem aktuellen Stand der digitalen Angebote der Stadt Bochum. Mehr als die Hälfte der Befragten (~56%) ist mit diesem aktuell weniger zufrieden oder unzufrieden. Rund 44% sind jedoch auf der anderen Seite auch zufrieden mit dem Angebot.

Die Unzufriedenheit mit dem aktuellen digitalen Serviceangebot lässt sich mit den Antworten auf die Frage nach den Hinderungsgründen für eine Nutzung erklären. Fast 71% der Befragten geben an, dass die benötigten Services nicht digital angeboten werden oder deren digitale Verfügbarkeit nicht bekannt ist. Über ein Viertel der befragten Bürgerinnen und Bürger (26,5%) besitzen nicht die Kenntnisse, um die digitalen Angebote zu nutzen oder sie finden die Nutzung zu kompliziert. Weitere Hinderungsgründe sind eine unzureichende Hilfestellung der Stadt bei der Nutzung (18,5%), Sorgen bezüglich der Datensicherheit (17%) und auch die unzureichende Verfügbarkeit der Services über mobile Endgeräte (15,9%).

Insgesamt kann konstatiert werden, dass sowohl die Breite des digitalen Serviceangebotes als auch dessen Nutzerfreundlichkeit optimiert werden kann. Zudem kann die Stadt durch gezielte Benutzungshilfen und Informationen über die verfügbaren Services die Nutzung verbessern. Auch können Angebote für den Aufbau der entsprechenden Digital-Kompetenzen das Fehlen von Kenntnissen für die Nutzung verringern helfen.

### Ideen der Befragten zu digitalen Angeboten für die Smart City Bochum

Die Befragten hatten die Möglichkeit, bis zu drei Ideen für digitale Angebote einzubringen, die das Leben in Bochum verbessern oder erleichtern helfen. Insgesamt wurden von den knapp über 2.500 Teilnehmerinnen und Teilnehmern etwas über 2.000 Vorschläge eingebracht. Dies zeigt, dass sich die Bochumer Bürgerinnen und Bürger sehr stark in die zukünftige Stadtentwicklung einbringen möchten („WIR-Gefühl“ einer starken, tragenden Stadtgesellschaft).



Die eingebrachten Ideen spiegeln wesentliche Ergebnisse der Befragung wider:

- Fast 30% der eingebrachten Vorschläge beziehen sich auf das digitale Dienstleistungsangebot der Stadt Bochum. Besonders häufig werden Verwaltungsprozesse wie Anträge und Ummeldungen genannt. Aber auch die Verbesserung der Nutzerfreundlichkeit der Services oder auch Barrierefreiheit von Angeboten sind häufig genannte Ideen.
- Die Themen Partizipation und Kommunikation stellen mit 18% der eingereichten Vorschläge den zweiten Schwerpunktbereich dar, Der Einbezug der Bürgerinnen und Bürger in Entscheidungsprozesse, mehr Informationen und Transparenz der Stadtverwaltung (Open Government) sowie eine bessere Kommunikation zwischen Bürgerschaft und Stadt wird oft genannt.
- Drittes Schwerpunktthema ist die Mobilität in Bochum. Die Optimierung des Verkehrs, Multi-Modalität und ein integriertes sowie einfach über eine Mobilitätsplattform (aus einer Hand) buch- und nutzbares Angebot wird von 17% der Befragten mit Vorschlägen gewünscht.
- Ein weiteres häufig vorgeschlagenes Thema ist die Digitalisierung des Bildungsangebotes und die Ermöglichung der Teilhabe aller Alters- und Bevölkerungsgruppen. Rund 8% der eingereichten Ideen fällt in diesen Themenbereich.
- Die Notwendigkeit der Verbesserung der digitalen Infrastruktur im Sinne einer gut verfügbaren schnellen Internetverbindung wird ebenfalls durch viele Eingaben thematisiert (6% der Ideen/Anregungen).



### Bevorzugte Kommunikationskanäle für die Smart City Bochum

In einer abschließenden Frage wurden die Bürgerinnen und Bürger danach gefragt, welche Kommunikationskanäle die Stadt für die Kommunikation von Neuigkeiten und Projekten im Themenfeld Digitalisierung und Smart City nutzen sollte.

Zentrales Kommunikationsmedium sollte nach Einschätzung von fast 81% der Befragten die Webseite der Stadt Bochum (digitales Stadtportal) sein. Rund zwei Drittel der Befragten (66,7%) informiert sich in der Lokalpresse als zweitwichtigstem Medium. Über die Hälfte der befragten Bürgerinnen und Bürger (52,5%) wünscht sich eine Stadt-App, um gut informiert zu werden. Die Social Media Plattformen Facebook und Instagram dienen bei einem Drittel der Befragten als gutes Informationsmedium. Mehr als ein Viertel der Teilnehmenden sprach sich jeweils für einen E-Mail Newsletter (28,6%) und für den Nachrichtendienst Twitter (25,7%) als Informationsquellen aus.

Insgesamt zeigt sich, dass die Bochumer Bevölkerung sich aktiv vor allem über digitale Kanäle informieren möchte. Das Bochumer digitale Stadtportal ist das führende Informationsmedium, eine App würde eine sinnvolle Ergänzung darstellen. Neben den

digitalen Kanälen spielt nach wie vor die Lokalpresse – die natürlich auch vermehrt online gelesen wird – eine gewichtige Rolle als Informationsmedium. Erst dann folgen die sozialen Medien und E-Mail Newsletter.

### **Wie werden die Ergebnisse der Online-Befragung für das Smart City Bochum Konzept genutzt?**

Die Online-Befragung der Bochumer Bürgerinnen und Bürger diente der Überprüfung der Leitthemen und Handlungsfelder des Smart City Bochum Konzeptes sowie der Generierung von Handlungsvorschlägen und Ideen für die Smart City Bochum. Es konnten wichtige Rückschlüsse hinsichtlich der bedarfsorientierten Priorisierung von Handlungsfeldern der Smart City Bochum gewonnen werden. Die vielen eingebrachten Vorschläge und Hinweise aus der Bürgerschaft werden für die Konzeptumsetzung genutzt. Dabei werden:

- die Ergebnisse in das Smart City Konzept Eingang finden, hier insbesondere für die Priorisierung von Handlungsfeldern und damit verbundenen Maßnahmen. Die eingebrachten Vorschläge werden mit bereits aufgenommenen Maßnahmen abgeglichen und neue Maßnahmenvorschläge, die einen Bezug zur digitalen Stadtentwicklung haben, werden in den Ideenpool aufgenommen.
- die allgemeine Stadtentwicklung betreffende Themen und Ideen (insbesondere solche ohne Digitalbezug) an die Arbeitsgruppe der Bochum Strategie 2030 weitergegeben, um diese zu prüfen und ggfs. den bestehenden Ideenspeicher anzureichern.
- Ergebnisse zu dem Bereich des digitalen Dienstleistungsangebotes der Stadt Bochum werden an den CDO weitergegeben.
- Erkenntnisse zu den von den Bürgern gewünschten Kommunikationskanälen und Informationsbedürfnissen werden an die Kommunikationsbereiche in der Stadt Bochum weitergegeben.

Die Smart City Bochum lässt sich nur gemeinsam gestalten. Die Online-Befragung stellt dabei nur einen Baustein einer intensiveren Beteiligung der Stadtgesellschaft an der aktiven Zukunftsgestaltung der Stadt dar. Im Jahr 2021 sind weitere Beteiligungsformate vorgesehen, um das Thema Smart City noch stärker in der Gesellschaft zu verankern und dabei alle Menschen mitzunehmen.