

**DIVSI Milieu-Studie  
zu Vertrauen und  
Sicherheit im Internet**

**Kurzfassung**



**DIVSI Milieu-Studie  
zu Vertrauen und  
Sicherheit im Internet**

**Kurzfassung**

Eine Grundlagenstudie des SINUS-Instituts Heidelberg  
im Auftrag des  
Deutschen Instituts für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)

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

 **SINUS**  
HEIDELBERG  
BERLIN  
ZÜRICH

Hamburg, Februar 2012

Das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI) ist eine gemeinnützige Gesellschaft mit Sitz in Hamburg. Ihr erklärtes und ausdrückliches Ziel ist es, vertrauliche und sichere Kommunikation im Internet zu fördern. Dieses soll durch Unterstützung von Wissenschaft und Forschung erreicht werden. Gleichzeitig ist geplant, durch eine breit gefächerte Aufklärungsarbeit eine Sensibilisierung im Umgang mit dem Internet zu erreichen.

Das Institut fördert den interdisziplinären Dialog zwischen Wissenschaft, Wirtschaft und Gesellschaft. Somit ist es das geeignete Forum für den Austausch ökonomischer, regulatorischer, rechtlicher, sozialer, kultureller und politischer Perspektiven. Arbeitsgrundlage sind zukunftsweisende strategische Projekte, für die Wirtschaft, Wissenschaft und Politik vernetzt werden.

DIVSI ist eine Gründung der Deutsche Post AG. Schirmherr des Instituts ist Joachim Gauck.

Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)  
Mittelweg 142, 20148 Hamburg  
Deutsche Post gemeinnützige Gesellschaft für  
sichere und vertrauliche Kommunikation im Internet mbH  
Registergericht: Amtsgericht Bonn  
Registernummer: HRB 18522

© 2012 Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI)

## Inhalt

	Seite
<b>Vorwort des DIVSI-Schirmherrn Joachim Gauck .....</b>	<b>4</b>
<b>Einführung des DIVSI-Direktors Matthias Kammer.....</b>	<b>6</b>
<b>Die DIVSI Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet .....</b>	<b>8</b>
<b>Hintergrund und Aufgabenstellung .....</b>	<b>11</b>
<b>Zentrale Befunde .....</b>	<b>12</b>
<b>Internet-Milieus zu Vertrauen und Sicherheit im Netz</b>	
<b>Digital Souveräne .....</b>	<b>16</b>
<b>Effizienzorientierte Performer .....</b>	<b>18</b>
<b>Unbekümmerte Hedonisten .....</b>	<b>20</b>
<b>Postmaterielle Skeptiker .....</b>	<b>22</b>
<b>Verantwortungsbedachte Etablierte .....</b>	<b>24</b>
<b>Ordnungsfordernde Internet-Laien .....</b>	<b>26</b>
<b>Internetferne Verunsicherte .....</b>	<b>28</b>
<b>Ausblick .....</b>	<b>30</b>



**Joachim Gauck**  
Schirmherr Deutsches Institut  
für Vertrauen und Sicherheit  
im Internet (DIVSI)

Joachim Gauck war Abgeordneter der frei gewählten Volkskammer für das Neue Forum, Sonderbeauftragter für die personenbezogenen Unterlagen des ehemaligen Staatssicherheitsdienstes der DDR, Sonderbeauftragter der Bundesregierung für die personenbezogenen Unterlagen des ehemaligen Staatssicherheitsdienstes und Bundesbeauftragter für die Unterlagen des Staatssicherheitsdienstes der ehemaligen DDR.

Er ist deutsches Mitglied des Verwaltungsrates der „Europäischen Stelle zur Beobachtung von Rassismus und Fremdenfeindlichkeit“ und Vorsitzender der Vereinigung „Gegen Vergessen – Für Demokratie“.

Als Jürgen Gerdes, Briefvorstand der Deutschen Post, mich fragte, ob ich die Schirmherrschaft für die frisch gegründete gemeinnützige Gesellschaft unter dem Namen „Deutsches Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet“ (DIVSI) übernehmen möchte, habe ich einen Moment lang gezögert. Sicherheit im Internet, so war mein erster Gedanke, sei doch vor allem Aufgabe von kundigen IT-Technologen. Nun bin ich durchaus mit den modernen Mitteln elektronischer Kommunikation vertraut, aber für einen IT-Fachmann reicht es bei mir bei weitem nicht.

Doch je mehr ich mich mit dem Thema beschäftigt habe, desto schneller wurde mir klar – Sicherheit und Datenschutz im Internet ist nicht nur ein Problem der Technik. Das vermeintlich grenzenlose Internet stellt uns vor Fragen, die keine App für uns beantworten kann. Die Unendlichkeit im Netz hört spätestens dort auf, wo wir klären müssen, wie viel Risiko, wie viel Verantwortung und wie viel Freiheit meiner Aktivitäten im Netz ich mir selbst zutraue. Eine Entscheidung, die letztlich jeder User für sich allein treffen muss.

Aller Anfang der Freiheit ist die Sprache, und schon verlassen wir das Feld der Software-Programmierer. Das gesamte Internet ist längst nicht mehr eine Techniker-Angelegenheit, sondern hat sich zu einer großen Kulturleistung entwickelt und prägt den Alltag der Menschen in erheblichem Ausmaß. Worte aus der vormaligen Fachwelt sind Allgemeingut geworden. So suggeriert der Begriff „Datenschutz“ ein Maß an Sicherheit, das es kaum gibt. Und Datenschützer können keine Daten schützen, sie können allenfalls kontrollieren, ob Daten hinreichend geschützt werden. Wir merken, wie wichtig es ist, auf die Exaktheit der Wörter genau zu achten, wenn es um Freiheit und Selbstbestimmung in der Welt des Internets geht, die täglich mehr unserer Zeit in Besitz nimmt.

Das weltweite Internet bietet alle Voraussetzungen, um die in den ersten zehn Artikeln unserer Verfassung verankerten Grundrechte aller Bürger in diesem Land auszuhöhlen. Dies gilt insbesondere für das Recht auf freie Meinungsäußerung und Pressefreiheit in Artikel Fünf – eine wesentliche Grundlage unserer funktionierenden Demokratie – und es gilt letztlich auch für den Kernsatz unserer Verfassung, den Artikel Eins des Grundgesetzes: Die Würde des Menschen ist unantastbar.

Um solche Gefahren für unser aller Freiheit künftig richtig einschätzen und Vertrauen in das Medium fördern zu können, müssen wir dem Internet und seinen Nutzern mehr Sensibilität, mehr Aufmerksamkeit und Forschung widmen. Dazu verhilft uns eine Institution wie das „Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet“ – und deshalb unterstütze ich die Arbeit dieses Instituts.



**Matthias Kammer**  
Direktor Deutsches Institut für  
Vertrauen und Sicherheit im  
Internet (DIVSI)

Im Büro, zuhause und mobil via Smartphone gehört das Internet für immer mehr Menschen zum alltäglichen Leben. Mit großer Selbstverständlichkeit wird das Internet mittlerweile als Informationsquelle genutzt, ebenso für den privaten wie den beruflichen Austausch – unabhängig von Ort und Zeit. Das Internet dient als wichtige Arbeitsplattform. Die Chancen, die das Internet bietet, scheinen auf den ersten Blick unbegrenzt.

Unter Bekannten und Verwandten treffen wir immer wieder Unsicherheit und Misstrauen im Umgang mit dem Internet an. Es fehlt hin und wieder die nötige Routine. Heißt es nicht in vielen Studien, dass bereits 80 Prozent der digitalen Gesellschaft online sind? Wäre demnach nicht für knapp 60 Millionen Menschen in Deutschland der alltägliche Umgang mit dem Internet eine Selbstverständlichkeit?

Eine Grundvoraussetzung für einen selbstverständlichen Umgang bedeutet immer, sich „sicher zu fühlen“, „vertraut zu sein“ und Vertrauen zu investieren. Absolute Sicherheit gibt es nicht, nicht im realen Leben und nicht in der virtuellen Welt. Es geht immer um eine individuelle Abwägung zwischen Sicherheit und Freiheit, zwischen Vertrauen und Kontrolle. Es geht um das Maß an „tragbarer Unsicherheit“ bzw. das noch „akzeptable Risiko“, das letztlich jeder für sich selbst definieren muss.

Genau dieser Abwägungsprozess hat uns, das Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet (DIVSI), neugierig gemacht. Wir wollten wissen, wie sich die verschiedenen Einstellungen zu Vertrauen und Sicherheit im Internet in der deutschen Gesellschaft verteilen. Hierfür haben wir das renommierte Sinus-Institut mit der Durchführung einer sozialwissenschaftlichen Grundlagenstudie beauftragt, deren Kurzfassung Sie in den Händen halten.

Eine Antwort auf die Fragen, wer bewegt sich wie und warum im Internet, was sind die verschiedenen Einstellungen zu und was sind die Ansprüche an Vertrauen und Sicherheit im Internet, vorweg: Es sind fast 40 Prozent unserer Bevölkerung, die wir als Digital Outsiders bezeichnen: Menschen, die entweder gar nicht online sind, oder über einen Internetzugang verfügen, diesen aber aus Unvermögen, Angst, Unsicherheit oder Misstrauen wenig bis gar nicht nutzen. Diese Menschen sind weit entfernt davon, das Internet für sich als einen selbstverständlichen Sozial- und Wirtschaftsraum zu empfinden.

Diese Erkenntnis und viele weitere spannende Ergebnisse dieser Studie zeigen, wie wichtig es ist, den Zustand unserer digitalen Gesellschaft genauer zu betrachten. Wir wollen einen Beitrag für mehr Vertrauen und Sicherheit im Internet leisten. Ich freue mich auf einen offenen Dialog und lade Sie hierzu herzlich ein.

## DIVSI Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet

Die im Auftrag von DIVSI durch das Sinus-Institut erarbeitete „DIVSI Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet“ liefert wichtige und neue Erkenntnisse für alle, die sich in welcher Weise auch immer mit dem Internet beschäftigen – sei es aus den Bereichen Politik und Wirtschaft oder der allgemeinen Öffentlichkeit. Die Ergebnisse der Studie stellen zudem eine Reihe von Annahmen infrage, die bislang als allgemein gesichert galten.

Der Grad der Differenzierung und die Detail-Genauigkeit der DIVSI Milieu-Studie sind im bisherigen Forschungsumfeld beispiellos. Aus diesem Grund bilden die zentralen Ergebnisse der Untersuchung eine sehr breite Grundlage, auf der sich verschiedene Maßnahmen zur Steigerung von Vertrauen ins Internet und Sicherheit im Internet identifizieren lassen.

Grundsätzlich unterscheidet die DIVSI-Studie die folgenden drei Bevölkerungsgruppen in Deutschland in Bezug auf deren Einstellungen zum Internet sowie dessen Nutzung:

- **Digital Outsiders:** Diese Gruppe ist entweder vollkommen offline oder stark verunsichert im Umgang mit dem Internet, das sie daher so gut wie gar nicht nutzt.
- **Digital Natives:** Zugehörige dieser Bevölkerungsgruppe sind mit dem Internet groß geworden und haben dieses in vollem Umfang in ihr tägliches Leben integriert.
- **Digital Immigrants:** Diese Gruppe bewegt sich zwar regelmäßig, aber sehr selektiv im Internet und steht vielen Entwicklungen darin skeptisch gegenüber, insbesondere wenn es um die Themen Sicherheit und Datenschutz geht.

## Zentrale Erkenntnisse

Die Untersuchung hat gezeigt, dass etwa 40 Prozent der deutschen Bevölkerung zur Gruppe der **Digital Outsiders** gezählt werden müssen. Diese Erkenntnis stellt die bis dato gängige Differenzierung, wonach rund 80 Prozent der Deutschen online und etwa 20 Prozent offline seien, und die damit verbundenen Deutungen des Zustands der digitalen Gesellschaft in Deutschland infrage. Die Ergebnisse der DIVSI-Studie legen vielmehr nahe, dass tatsächlich doppelt so viele Menschen in Deutschland komplett oder nahezu komplett ohne das Internet leben. In Zahlen ausgedrückt heißt das, dass

von den rund 72 Millionen Mitgliedern der digitalen Gesellschaft in Deutschland fast 27 Millionen **Digital Outsiders** sind.

Eine weitere Erkenntnis der DIVSI Milieu-Studie lautet, dass rund 41 Prozent aller Deutschen zur Gruppe der **Digital Natives** gehören. Das sind Menschen, die mit dem Internet groß geworden sind und das Medium in vollem Umfang in ihr Leben integriert haben. **Digital Natives** können sich einen Alltag ohne das Internet nicht (mehr) vorstellen. Ihr Lebensmotto könnte daher lauten: „Ich surfe, also bin ich.“

Die übrigen etwa 20 Prozent der deutschen Bevölkerung können als **Digital Immigrants** bezeichnet werden. Einerseits nutzen diese das Internet gezielt dort, wo sie sich einen unmittelbaren Nutzen davon versprechen – etwa bei der Planung eines Urlaubs oder bei der Suche nach Schnäppchen zu bestimmten Artikeln. Andererseits hegt diese Bevölkerungsgruppe zum Teil konkrete Vorbehalte gegen das Internet und achtet daher darauf, sich nicht von dieser Technik abhängig zu machen.

## Die DIVSI Milieu-Studie zu Vertrauen und Sicherheit im Internet liefert entscheidende Erkenntnisse

Bislang wurde in den Diskussionen um den Zustand der digitalen Gesellschaft in Deutschland davon ausgegangen, dass diese allein durch den Graben zwischen Onlinern und Offlinern gespalten sei. Eine auf technisch online oder offline beschränkte Unterscheidung spiegelt die Realität nicht richtig wider. Viel entscheidender ist, wie die Menschen das Internet tatsächlich nutzen. Nach einer solchen Betrachtung kommt die Studie zu dem Ergebnis, dass es nicht einen, sondern zwei Gräben in der digitalen Gesellschaft gibt.

Der erste Graben trennt die bereits beschriebenen **Digital Outsiders** auf der einen von den **Digital Immigrants** und den **Digital Natives** auf der anderen Seite. Die **Digital Outsiders** sind entweder offline oder stark verunsichert im Umgang mit dem Internet. Das Internet stellt für sie eine digitale Barriere vor einer Welt dar, von der sie sich ausgeschlossen fühlen und zu der sie keinen Zugang finden.

Der zweite Graben verläuft hingegen zwischen den **Digital Natives** auf der einen Seite und den **Digital Immigrants** und den **Digital Outsiders** auf der anderen Seite. Die **Digital Natives** begreifen das Internet als natürlichen Bestandteil ihrer Lebenswelt, in der sie sich frei und ganz selbstverständlich bewegen. Für sie stellt die digitale Welt einen wesentlichen Teil des Lebens dar. Sie stehen ihr sehr positiv gegenüber und können nicht nachempfinden, dass sich die anderen Gruppen im Internet nicht ebenso zuhause fühlen.

Neben diesen zentralen Befunden hat die DIVSI Milieu-Studie noch einen weiteren, sehr wichtigen Ergebnis-Komplex offenbart. Dieser enthält zwei wesentliche Aspekte.

Zum einen liegen dem Verhalten der Menschen im Internet und ihren Einstellungen zu Vertrauen und Sicherheit vor allem unterschiedliche Verantwortungskonzepte in Bezug auf die Internet-Nutzung zugrunde. Während die einen mehr staatliche Hilfe zur sicheren Nutzung des Internets fordern, betonen die anderen die Eigenverantwortlichkeit jedes Users. Konkret hat die DIVSI Milieu-Studie gezeigt, dass fast drei Viertel der Deutschen (74 Prozent) erwarten, dass Staat und Wirtschaft aktiv

## Die DIVSI Milieu-Studie in Kürze

### Hintergrund und Aufgabenstellung

für ihre Sicherheit im Internet sorgen. Die Mehrzahl der *Digital Natives* (26 Prozent) dagegen sieht beim Thema Sicherheit im Internet im Wesentlichen den Nutzer selbst in der Pflicht. Diese Gruppe fühlt sich souverän genug, die Risiken des Internets zu kennen und mit ihnen umgehen zu können. Freiheit, Nutzen und Flexibilität haben absoluten Vorrang vor staatlicher Reglementierung, die von ihnen teils kategorisch abgelehnt wird.

Zum anderen gibt es in der Bevölkerung unterschiedliche Überzeugungen hinsichtlich der Frage, wie sicher das Internet überhaupt sein kann. Dass es völlige Sicherheit im Internet geben kann, davon ist laut DIVSI Milieu-Studie etwa ein Drittel aller Internet-Nutzer in Deutschland überzeugt. Erstaunlicherweise gilt dies in besonderem Maße für die Gruppe der *Digital Natives*. Rund die Hälfte der User ist hingegen überzeugt, dass vollständige Sicherheit im Netz nicht möglich ist. Alle übrigen Befragten konnten zu dieser Frage keine klare Position beziehen.

Die Studien-Ergebnisse machen eines deutlich: Zur Steigerung von Vertrauen und Sicherheit im Internet steht die deutsche Politik vor der großen Herausforderung, diametrale Sicherheitsbedürfnisse befriedigen zu müssen. Diese resultieren aus folgenden Eckpunkten:

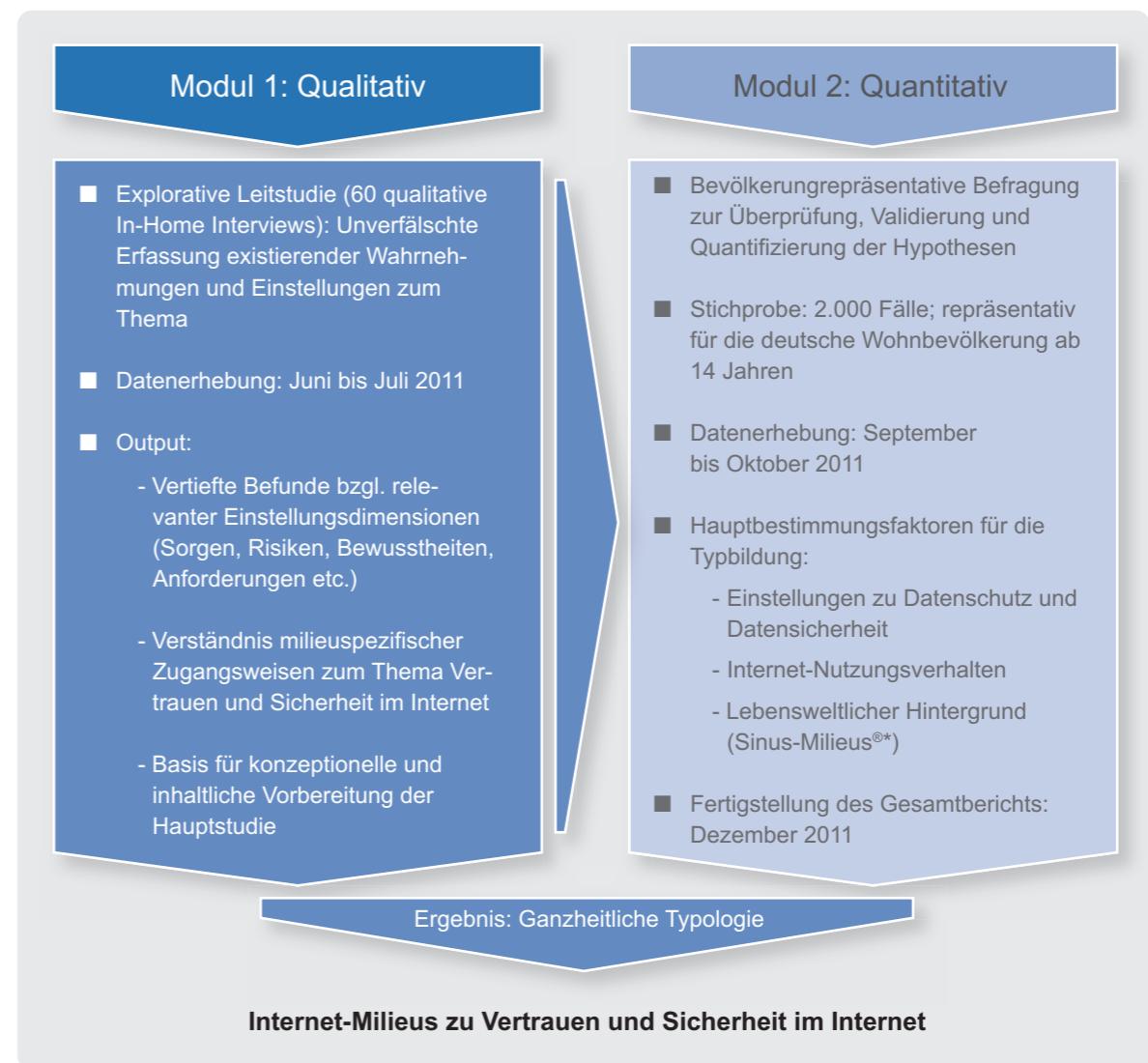
- Fast drei Viertel der deutschen Bevölkerung fordern staatliche Maßnahmen zur Gewährleistung von Sicherheit im Internet.
- Die von solchen staatlichen Maßnahmen am stärksten betroffene Gruppe der *Digital Natives* lehnt staatliche Reglementierungen mehrheitlich ab und hat zum Teil kein Verständnis für die Probleme und Bedürfnisse der anderen Bevölkerungsgruppen in Bezug auf das Internet und dessen Nutzung.

Diese unterschiedlichen Standpunkte zu versöhnen, ist daher die große gesellschaftspolitische Herausforderung. Mit Joachim Gauck hat DIVSI einen Schirmherrn gewonnen, der dazu beitragen kann, Brücken zwischen den Bevölkerungsgruppen der digitalen Gesellschaft in Deutschland zu bauen.

Das „Deutsche Institut für Vertrauen und Sicherheit im Internet“ (DIVSI) hat sich zum Ziel gesetzt, die Entwicklung eines sicheren und vertrauenswürdigen Wirtschafts- und Sozialraums Internet zu fördern. Alle hierfür notwendigen Aktivitäten erfordern ein vertieftes Verständnis darüber, wie und warum sich die Menschen in diesem Raum bewegen, welche Motive und Barrieren die Nutzung bestimmter Internet-Angebote steuern und welches Sicherheitsverständnis und welche Sicherheitsbedürfnisse hieraus resultieren.

Das DIVSI hat das Sinus-Institut in Heidelberg mit einer sozialwissenschaftlichen Grundlagenstudie beauftragt, die erstmals die unterschiedlichen Zugangsweisen zum Thema Vertrauen und Sicherheit im Internet in Deutschland in einer bevölkerungsrepräsentativen Typologie differenziert aufzeigt.

### Forschungsdesign



\* Die Sinus-Milieus® sind das Ergebnis von drei Jahrzehnten sozialwissenschaftlicher Forschung. Ausgangspunkt ist die Lebensweltanalyse unserer Gesellschaft. Die Sinus-Milieus gruppieren Menschen, die sich in ihrer Lebensauffassung und Lebensweise ähneln.

## Zentrale Befunde

- 80 Prozent der Deutschen sind online, bei den unter 30-Jährigen sind es fast alle (98 Prozent). Dennoch ist das Internet hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz für viele intransparent.
  - Die Begriffe „Datensicherheit“ und „Datenschutz“ werden miteinander verwechselt bzw. wenig differenziert.
  - Die Hälfte der Befragten gibt an, dass ihnen Informationen fehlen, was sie selbst für den Schutz ihrer Daten tun können.
  - Selbst ein Drittel der Onliner bekennen: „Ohne die Hilfe von Freunden und Bekannten wäre ich im Internet verloren.“
- 39 Prozent der deutschen Bevölkerung sind mit dem Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet überfordert und fühlen sich daher verunsichert.
- Die Hälfte der Bevölkerung ist überzeugt: Absolute Sicherheit im Internet kann und wird es nicht geben. Ein Drittel der Bevölkerung geht jedoch davon aus, dass dies möglich ist.
- Bedeutsamer als der (allmählich versandende) „digitale Graben“ zwischen Onlinern und Offlinern sind heute die Mentalitätsgrenzen zwischen verschiedenen Nutzertypen und ihre – jeweils die Sicherheitseinstellung und das Risikoverhalten prägende – (subjektive) Internet-Souveränität.
- Sicherheit ist eine Frage der Einstellung: Eine gefühlte Souveränität kann in Bezug auf die Inkaufnahme von Risiken ebenso handlungsentscheidend sein wie der Gebrauch einer Sicherheitssoftware.
- Das subjektive Gefühl der Sicherheit steigt, je vertrauter man mit dem Internet ist. D. h.: Mangelnde technische Vertrautheit mit dem Internet ist häufiger ein Grund für die Vermeidung konkreter Internet-Aktivitäten als Sicherheitsbedenken.
- Um eine gezielte Aufklärung und Sensibilisierung für das Thema zu erreichen und festzustellen, welche Erwartungen und Vorbehalte gegenüber dem Internet bestehen, konnten sieben unterschiedliche Internet-Milieus (Einstellungs- und Verhaltenstypen) identifiziert werden – mit jeweils unterschiedlichen Lebensstilen, unterschiedlichen Zugängen zum Internet und Einstellungen zu Vertrauen und Sicherheit im Internet (siehe die Übersicht auf der folgenden Seite).
- Insgesamt sehen knapp 60 Prozent der deutschen Bevölkerung die Verantwortung betreffend Sicherheit und Datenschutz im Internet primär bei der Wirtschaft und/oder beim Staat, der die erforderlichen Rahmenbedingungen schaffen soll.
- Diese Delegationshaltung resultiert einerseits aus Unwissenheit und Überforderung (*Digital Outsiders*: 39 Prozent), andererseits aus Skepsis gegenüber der Art und Weise, wie im Internet derzeit mit dem Thema umgegangen wird (*Digital Immigrants*: 20 Prozent).
- Selbst bei denjenigen Nutzern, die sich als selbstsichere Navigatoren im Internet begreifen und explizit die Verantwortung für Ihre Internet-Aktivitäten übernehmen, besteht ein latentes Gefühl des System-Misstrauens.

## Kurzcharakteristik der sieben Internet-Milieus

**Digital Outsiders**

 <p><b>Internetferne Verunsicherte</b></p> <p>Überforderte Offliner bzw. Internet-Gelegenheitsnutzer. Selbstgenügsamkeit, Sittlichkeit und Anstand. Bedürfnis nach Schutz und Kontrollmechanismen.</p>	 <p><b>Ordnungsfordernde Internet-Laien</b></p> <p>Bürgerlicher Mainstream mit Wunsch nach Ordnung und Verlässlichkeit. Defensiv-vorsichtige Internet-Nutzung.</p>
---	---

**Digital Immigrants**

 <p><b>Verantwortungsbedachte Etablierte</b></p> <p>Aufgeklärtes Establishment mit Führungsbewusstsein. Selektive Internet-Nutzer. Verantwortungsorientierte Grundhaltung gegenüber digitalem Fortschritt.</p>	 <p><b>Postmaterielle Skeptiker</b></p> <p>Zielorientierte Internet-Anwender mit kritischer Einstellung zu kommerziellen Strukturen und „blinder“ Technik-Faszination.</p>
--	--

**Digital Natives**

 <p><b>Unbekümmerte Hedonisten</b></p> <p>Fun-orientierte Internet-User auf der Suche nach Entertainment und Erlebnis. Unkonventionell – nicht risikosensibilisiert.</p>	 <p><b>Effizienzorientierte Performer</b></p> <p>Leistungsorientierte Internet-Profis mit ausgeprägter Convenience- und Nutzen-Orientierung. Professionalisierung als Leitprinzip.</p>	 <p><b>Digital Souveräne</b></p> <p>Digitale Avantgarde mit ausgeprägter individualistischer Grundhaltung. Suche nach Unabhängigkeit in Denken und Handeln.</p>
---	---	--

- Welche Maßnahmen zur Erreichung von mehr Vertrauen und Sicherheit ergriffen werden müssen, hängt von den Einstellungen, den Erfahrungen und den Erwartungshaltungen gegenüber dem Medium ab: Eine Maßnahme allein hilft nicht, vielmehr müssen differenzierte Handlungskorridore erschlossen werden, die bei den jeweiligen Bedarfen und Bedürfnissen der einzelnen Zielgruppen ansetzen.
- Diejenigen Personen, die mit der Verbreitung des Internets aufgewachsen sind, neigen aufgrund ihres selbstverständlichen Umgangs mit dem Medium dazu, die Gefahren und Risiken zu unterschätzen.
  - Vor allem Unbekümmerte Hedonisten agieren leichtsinnig und unbedacht im Internet, auch weil sie sich nur wenig um die Konsequenzen ihres Handelns Gedanken machen.
  - Trotz hohen Problembewusstseins neigen Digital Souveräne und Effizienzorientierte Performer dazu, die zunehmenden Gefahren und Risiken zu unterschätzen, auch bzw. gerade wegen ihrer hohen Internet-Kompetenz.
  - Bei den Verantwortungsbedachten Etablierten und den Postmateriellen Skeptikern besteht ein grundsätzliches Problembewusstsein und eine damit verbundene erhöhte Risiko-Wahrnehmung.
  - In der Gruppe der Ordnungsfordernden Internet-Laien und der Internetfernen Verunsicherten überwiegt eine distanzierte Einstellung, bedingt durch geringe Internet-Erfahrung und somit eine generelle Unvertrautheit mit dem Medium. Zahlreiche Internet-Dienstleistungen werden daher von diesen Gruppen nicht in Anspruch genommen.
- Das Thema Vertrauen und Sicherheit im Internet wird damit zu einer dringlichen gesellschaftspolitischen Aufgabe. Es gilt, Barrieren und Vorbehalte abzubauen und Maßnahmen und Dienstleistungen anzubieten, die mehr Sicherheit bieten bzw. versprechen.
- Die Effizienzorientierten Performer und Digital Souveränen können als zentrale Zielgruppe für das Thema Vertrauen und Sicherheit im Internet fungieren. Sie sind aufgrund ihres intensiven Internet-Nutzungsverhaltens zum einen von den Sicherheitsrisiken mit am stärksten betroffen. Zum anderen sind sie wichtige Multiplikatoren, um auch in anderen Gruppen für das Thema zu sensibilisieren. Insbesondere für die unerfahrenen Internet-Nutzer haben sie eine Orientierungsfunktion und sind wichtige Kontaktpunkte für adäquates Nutzungsverhalten.
- Gleichzeitig ist bei diesen beiden Gruppen – wie auch bei den Unbekümmerten Hedonisten – eine liberale, individualistische Grundhaltung weit verbreitet. *Digital Natives* zeigen nur wenig Verständnis für die Problematik von unerfahrenen Internet-Nutzern: In erster Linie steht der Nutzer selbst in der Pflicht, seine Aktivitäten im Netz zu verantworten (Selbstverschuldungsprinzip). Daher ist ebenso erforderlich, bei den *Digital Natives* eine Sensibilität dafür zu erzeugen, dass nicht alle Menschen über ein ähnlich großes Kapital an „Internet-Kompetenz“ verfügen und Risiken und Gefahren daher unter Umständen in höherem Maße ausgesetzt sind.

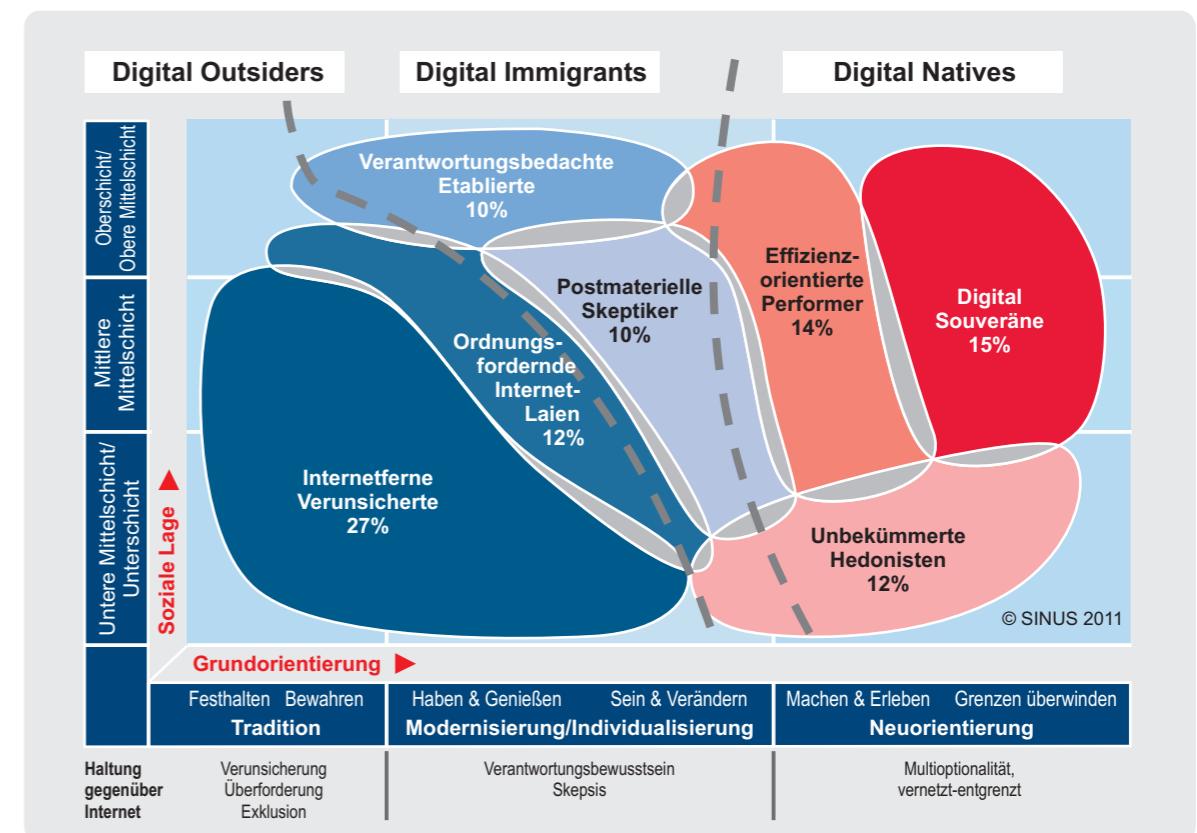
Die nachfolgende Abbildung zeigt eine Projektion der Typen auf das Bezugssystem der Sinus-Milieus® mit den beiden Hauptachsen Grundorientierung (horizontal) und soziale Lage (vertikal). In diesem soziokulturellen Raum sind die sieben Typen entsprechend ihres jeweiligen dominanten

Milieu-Hintergrunds positioniert. Je höher eine Gruppe in dieser Grafik angesiedelt ist, desto gehobener sind Bildung, Einkommen und Berufsgruppe; je weiter nach rechts sie sich erstreckt, desto moderner im soziokulturellen Sinn ist die Grundorientierung.

Die Internet-Milieus lassen sich zu drei Segmenten zusammenfassen:

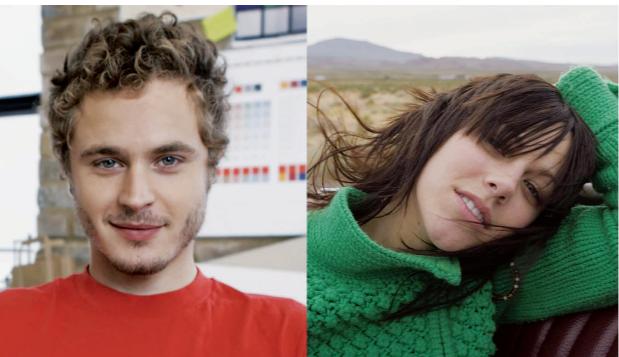
- Digital Outsiders* (39 Prozent): Sie sind entweder offline oder verunsichert im Umgang mit dem Internet. Ausgehend von 72 Millionen Menschen in Deutschland ab 14 Jahren, stellt das Internet für 27 Millionen eine digitale Barriere vor einer Welt dar, von der sie sich ausgeschlossen fühlen.
- Digital Immigrants* (20 Prozent): Sie bewegen sich regelmäßig, aber sehr selektiv im Internet. Sie sind in der digitalen Welt nicht aufgewachsen und stehen vielen Entwicklungen sehr skeptisch gegenüber, insbesondere wenn es um das Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet geht.
- Digital Natives* (41 Prozent): Für sie stellt die digitale Welt einen wesentlichen Teil des Lebens dar. Sie bewegen sich im Internet wie ein Fisch im Wasser – mit dem Lebensmotto „ich surfe, also bin ich“. Sie stehen dem Internet sehr positiv gegenüber und sehen die fortschreitende Digitalisierung primär als persönliche Chance.

## Internet-Milieus zu Vertrauen und Sicherheit im Netz



## Internet-Milieus: Digital Souveräne (15%) – 10,3 Mio.

Digital Souveräne sind im Internet zuhause und meistens schon mit diesem Medium aufgewachsen (*Digital Natives*). Sie verfügen über eine ausgeprägte IT-Kompetenz und sind entsprechend intensiv im Netz unterwegs. Online zu sein ist für diesen Typus keine technische Aktivität, sondern Situationsbeschreibung und damit ein selbstverständliches Moment des privaten und beruflichen Alltags.



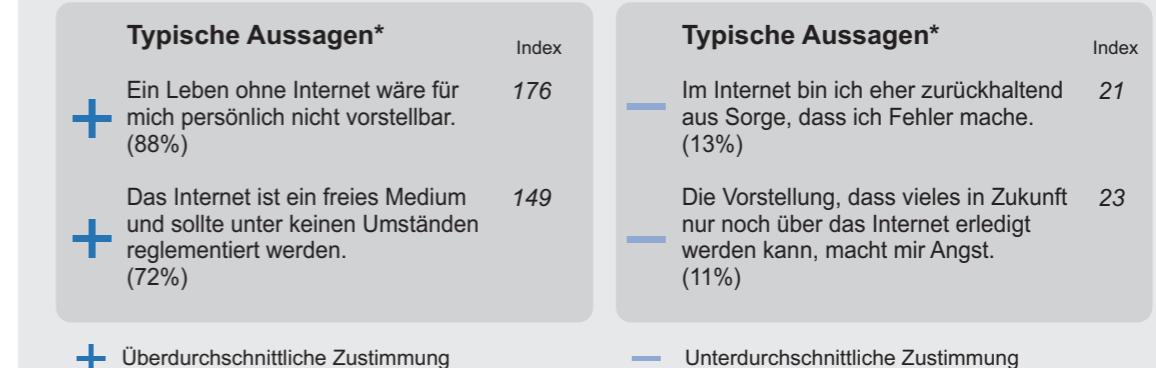
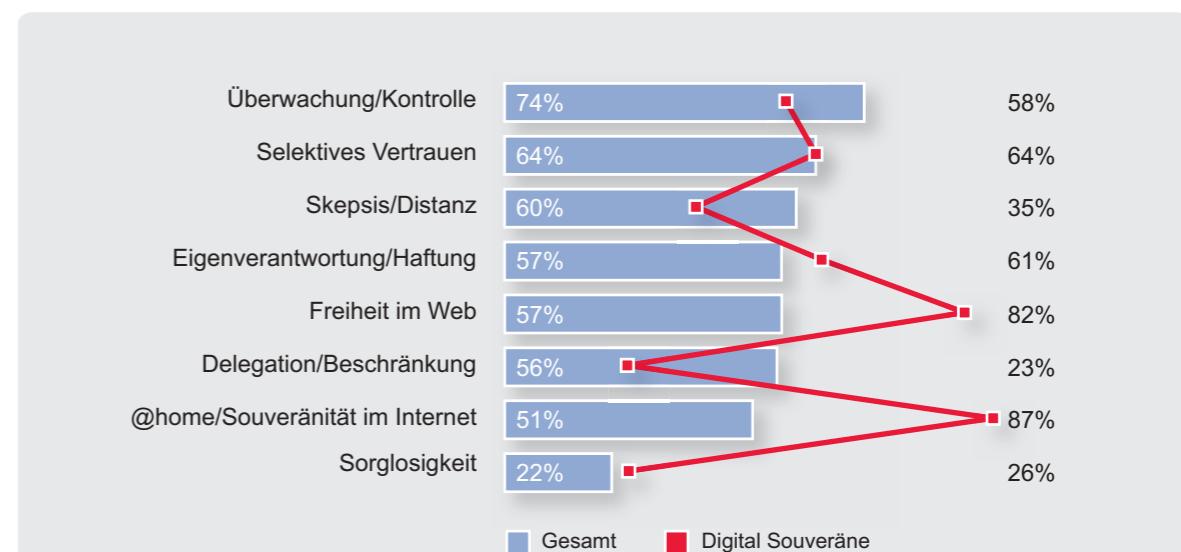
Digital Souveräne sind junge, ungebundene und flexible Nutzer aus gehobenen, postmodernen sozialen Milieus. Sie eignen sich nicht gezielt bestimmtes IT-Wissen an, sondern erwerben dieses im kreativ-spielerischen Umgang, d. h. überwiegend intuitiv. Auch wenn sie wissen, dass Sicherheit und Datenschutz im Internet nicht immer gewährleistet sind, legen sie sich kaum Verhaltenseinschränkungen auf, sondern vertrauen auf ihre Kompetenz und die „gefühlte“ Souveränität: „Wer kann im Netz am ehesten überleben? – Wir!“

■ Internet-Expertise*	4,4	(Index 143)
■ Subjektive Sicherheit**	51%	(Index 129)

Im Typen-Vergleich sind die Digital Souveränen am selbstsichersten im Umgang mit dem Internet. Basierend auf ihrem Selbstbild als Vertreter der digitalen Avantgarde erheben sie nicht nur den Anspruch, das Internet in seinen unbegrenzten Möglichkeiten weiterzuentwickeln, sondern sehen sich gleichsam an der Spitze einer gesellschaftlichen Bewegung, die für mehr Freiheit, Teilhabe und Demokratie einsteht. Diese Haltung wird vor allem in der Forderung nach einer maximalen Eigenverantwortlichkeit in punkto Sicherheit und Datenschutz deutlich.

Digital Souveräne sehen sich im Stande, souverän im Internet zu navigieren und glauben, damit vor den Gefahren und Risiken der virtuellen Welt gefeit zu sein. Die Unsicherheiten vieler unerfahrener Anwender und die daraus resultierende Forderung nach mehr staatlicher Kontrolle und Überwachung findet in diesem Milieu kaum Gehör. Im Gegenteil erweist sich für die Digital Souveränen die Debatte um mehr Sicherheit im Internet als vorgeschoenes Argument für mehr Überwachung und Kontrolle – was nicht den Verbrauchern, sondern vielmehr den Interessen von Wirtschaft und Staat diene. Mit dieser ich-zentrierten Perspektive geraten nicht nur die unerfahrenen Nutzer aus dem Blickfeld, die gerade wegen ihres Mangels an Know-how unsicher sind und dem Medium ablehnend gegenüberstehen. Auch die Digital Souveränen selbst unterschätzen ihre Schutzbedürftigkeit.

## Digital Souveräne (15%) – 10,3 Mio. Einstellungsprofil



\* Top-2-Boxes einer 4er-Zustimmungsskala („Trifft ganz genau zu“/„Trifft eher zu“)

## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Sensibilisierung im Umgang mit eigenen Daten
- Aufklärung bezüglich möglicher Sicherheitslücken und -risiken
- Bewusstsein schaffen, dass sich nicht alle Menschen souverän im Netz bewegen (können) und Gefahren in größerem Ausmaß ausgesetzt sind

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Internet-Milieus: Effizienzorientierte Performer (14%) – 10,0 Mio.

Effizienzorientierte Performer haben als zweitjüngstes Internet-Milieu eine hoch entwickelte IT- und Internet-Expertise und verfügen über eine entsprechende Ausstattung auf dem aktuellsten Stand der Technik. Sie sind intensive Internet-Nutzer – sowohl zur Unterhaltung als auch (mehr noch) für berufliche Zwecke. Das Internet wird vornehmlich aus einer utilitaristisch-pragmatischen Perspektive betrachtet und dient vor allem der Arbeitserleichterung, Vereinfachung und Beschleunigung.



Dieser Typus ist erfolgs- und leistungsorientiert mit großem Ich-Vertrauen und gehört überwiegend den gehobenen sozialen Milieus und der jüngeren modernen Mitte der Gesellschaft an. Die Effizienzorientierten Performer weisen im Typen-Vergleich das höchste Einkommensniveau auf, sind durch ein umfassendes Machbarkeitsdenken geprägt und verfolgen smart, dynamisch und mobil die neuesten Entwicklungen, von denen sie möglichst frühzeitig profitieren möchten. Obwohl sensibel für Datenschutzprobleme, zeigen sie bei Sicherheitsthemen eine optimistische Grundhaltung und vertrauen auf ihre eigene Kompetenz und den technologischen Fortschritt. Sicherheitsaspekte sind bei ihrer Nutzung nachgeordnet, weil sie mit der besten Sicherheitstechnik ausgestattet sind und sich nach eigener Auffassung zielsicher und zuverlässig im Netz bewegen können.

- Internet-Expertise\* 4,1 (Index 133)
- Subjektive Sicherheit\*\* 67% (Index 167)

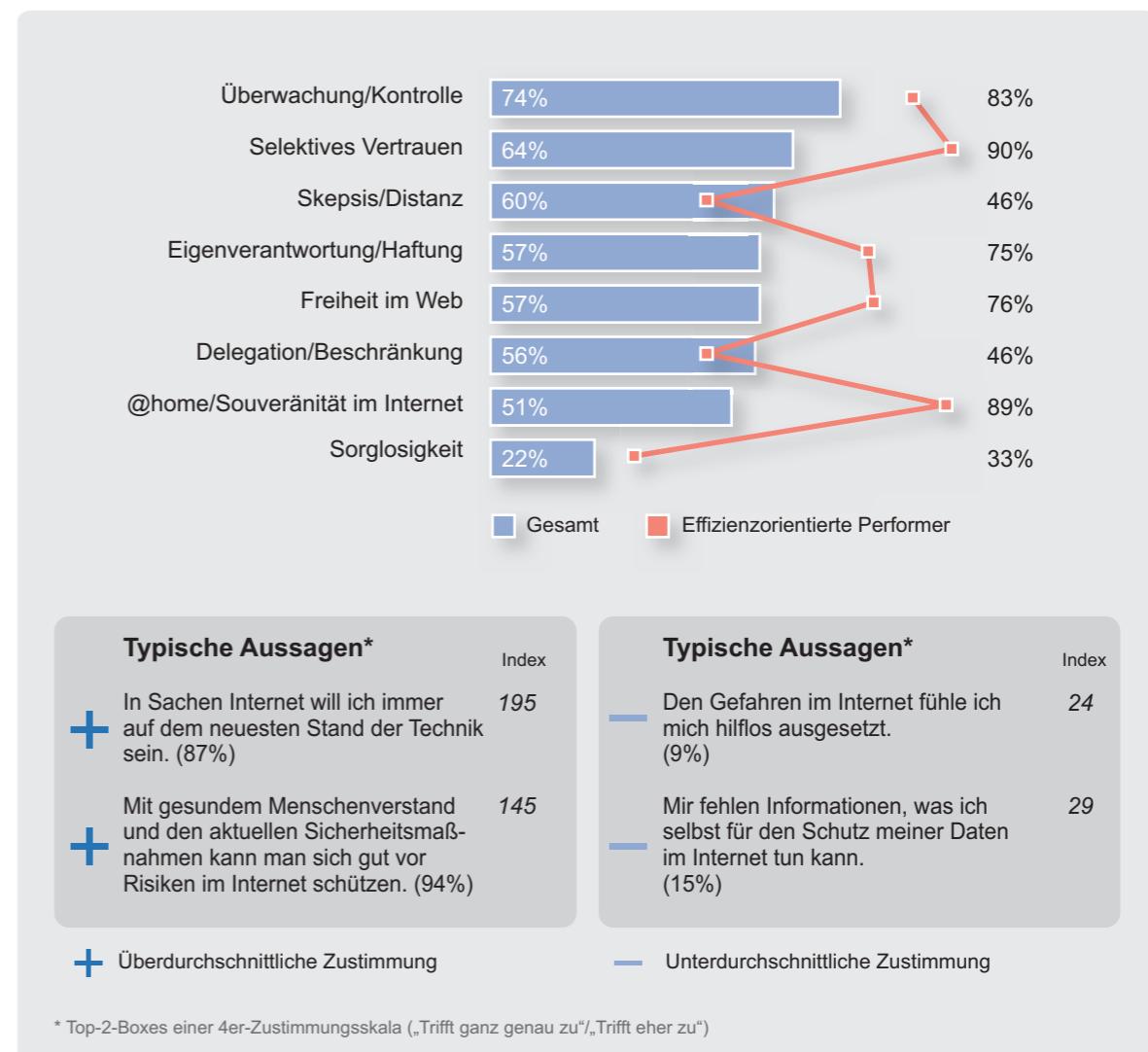
Diesem Milieu ist die freiheitliche Struktur und Organisation des Internets ein großes Anliegen. Schließlich ist es gerade die Offenheit des Netzes, welche die enormen Innovationspotenziale freisetzt, von denen man profitieren möchte. Das Internet sollte unter keinen Umständen bürokratisch reglementiert werden; andererseits geht diesem Typus aber die Forderung nach einem „anarchisch“ organisierten Internet zu weit. Effizienzorientierte Performer suchen eine Kompromisslösung zwischen Freiheit und Sicherheit.

In erster Linie sehen sie den Nutzer und damit sich selbst in der Pflicht, eigenverantwortlich zu handeln, insbesondere durch den Gebrauch von Sicherheitssoftware und ein kontrolliertes Nutzungsverhalten. Die Details delegieren sie jedoch gern an Experten. Mit dem Kauf einer Software wird ein Stück Sicherheit erworben, das auf das persönliche Vertrauenskonto einzahlt. Das bestehende Restrisiko soll idealerweise durch systemische Maßnahmen verringert werden. Hier sehen sie den Staat und noch mehr die großen Markenunternehmen in der Verantwortung. Von diesen erwarten sie aber weniger Aufklärungsarbeit als harte Fakten und konkrete Dienstleistungen.

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Effizienzorientierte Performer (14%) – 10,0 Mio. Einstellungsprofil



## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Bedürfnis nach professionellen Sicherheitsprodukten
- Systemische Maßnahmen durch vertrauenswürdige Institutionen
- Notwendigkeit zur Sensibilisierung im Umgang mit eigenen Daten, aber: keine Aufklärungsarbeit, sondern Fakten und konkrete Service-Angebote

## Internet-Milieus: Unbekümmerte Hedonisten (12%) – 8,7 Mio.

Unbekümmerte Hedonisten sind fun-orientierte Nutzer mit mittlerer Internet-Kompetenz und -Erfahrung, aber wenig Berührungsängsten mit dem Medium. In diesem Internet-Milieu finden sich vor allem Jüngere aus der modernen Mittel- und Unterschicht, die den bequemen Zugang zu Entertainment und Kommunikation schätzen und intensiv soziale Netzwerke, Musik- und Spiel-Angebote nutzen.



Im Internet sind Unbekümmerte Hedonisten auf der Suche nach Unterhaltung, Ablenkung und Bestätigung, nicht zuletzt als Gegenpol zum teilweise als unspektakulär empfundenen Alltag. Sie setzen sich gerne intensiven Reizen aus und nutzen häufig mehrere Medien parallel.

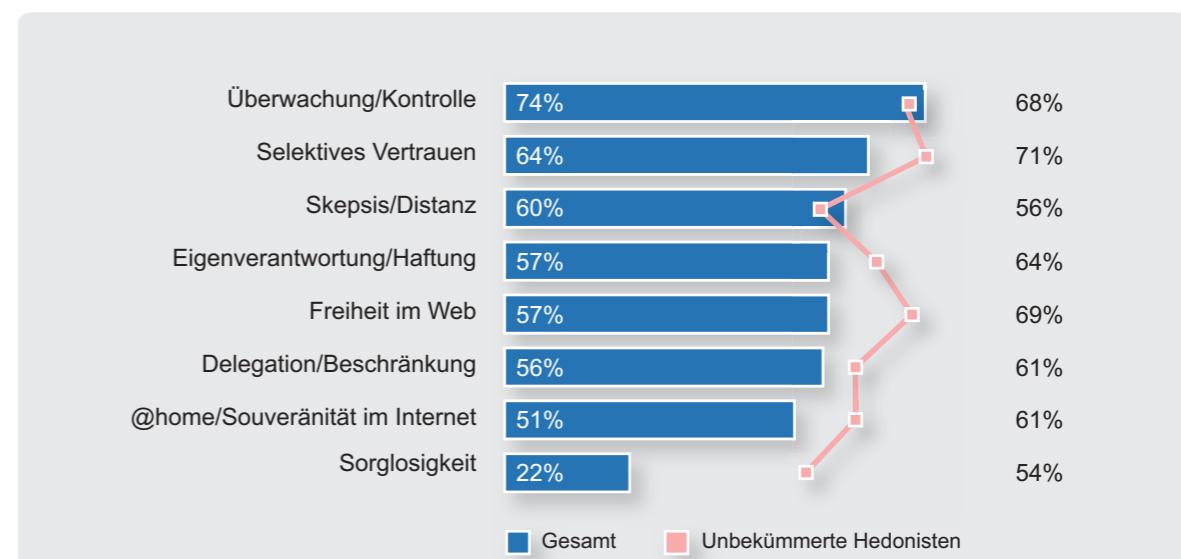
Ihr Gefahrenbewusstsein im Internet ist gering ausgeprägt, dementsprechend haben sie kaum Sicherheitsängste und blenden die Risiken aus – wichtiger ist der Spaß und der persönliche Nutzenfaktor („Relaxed im Web“). Charakteristisch ist die sorglose Einstellung zur Problematik der Datensicherheit und des Datenschutzes: „Warum sich Sorgen machen, das Internet ist ohnehin unkontrollierbar.“

- Internet-Expertise\* 3,3 (Index 107)
- Subjektive Sicherheit\*\* 45% (Index 111)

Unbekümmerte Hedonisten haben den geringsten Sensibilisierungs-Level im Typen-Vergleich. Sie agieren ohne große Sicherheitsbedenken und blenden die Risiken teils bewusst (Bequemlichkeit), teils unbewusst (Unkenntnis) aus. Deswegen ist diese Gruppe den Gefahren des Internets am stärksten ausgesetzt. Ihre Nutzungsintensität, etwa bei der Beschäftigung mit sozialen Netzwerken, ist hoch; private Daten werden dabei relativ bedenkenlos ins Netz gestellt. Virtuelle Locations, in denen sie ihren Neigungen und Interessen nachgehen, sich inspirieren lassen und sich auf vielfältige Weise inszenieren, sind zu einem essenziellen Bestandteil ihres Alltags geworden. Unbekümmerte Hedonisten glauben nicht, dass sie persönlich als Zielscheibe von Hacker-Attacken interessant sind und können teilweise nicht nachvollziehen, was Unternehmen mit Informationen über sie anfangen könnten.

Während für Effizienzorientierte Performer ein „Sowohl-als-auch“ von Eigenverantwortung und systemischen Maßnahmen gilt, ist es für die Unbekümmerten Hedonisten eher ein fatalistisches „Weder-noch“. Die Eigenverantwortung scheitert an Bequemlichkeit und Desinteresse. Am ehesten würden noch Service-Angebote oder voreingestellte Software-Programme angenommen, mit denen man sich nicht tiefergehend beschäftigen muss. Institutionen aber misstraut man grundsätzlich und plädiert daher für ein freies Internet.

## Unbekümmerte Hedonisten (12%) – 8,7 Mio. Einstellungsprofil



### Typische Aussagen\*

- |   | Index |  | Index |
|---|-------|--|-------|
| + Ich mache mir um die Sicherheit im Internet keine Gedanken, was soll mir schon passieren. (62%)             | 283   | + Neue Angebote und Entwicklungen im Bereich Internet probiere ich sofort aus. (47%) | 255   |
| + Wenn mir Daten im Internet verloren gehen, bin ich zuversichtlich, sie irgendwann wieder zu bekommen. (59%) | 252   |  |       |
| + Überdurchschnittliche Zustimmung  |       | — Unterdurchschnittliche Zustimmung  |       |

\* Top-2-Boxes einer 4er-Zustimmungsskala („Trifft ganz genau zu“/„Trifft eher zu“)

## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Aufklärung über die eigene Haftbarkeit und Rechtswirksamkeit von Handlungen im Internet
- Sensibilisierung im eigenen Umgang mit Daten

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Internet-Milieus: Postmaterielle Skeptiker (10%) – 6,7 Mio.

Postmaterielle Skeptiker haben eine ambivalente Beziehung zum Internet: Einerseits schätzen sie die Informations- und Convenience-Vorteile des Internets, andererseits kritisieren sie Fortschrittsgläubigkeit, Virtualisierung und Globalisierung. Dieses Internet-Milieu ist nicht technikfeindlich, möchte sich jedoch nicht von der Technik vereinnahmen lassen und selbst die Kontrolle behalten.



Ein bewusster Umgang mit Medien ist für die Postmateriellen Skeptiker essenziell: Die zunehmende digitale Durchdringung des Alltags im Zuge eines generellen „Beschleunigungswahns“ lehnen sie ab und nehmen eine distanzierte, kulturkritische Haltung gegenüber der Konsum- und Medien gesellschaft in ihrer Gesamtheit ein. Dies schließt aber auch die Auseinandersetzung mit diesen Herausforderungen ein. Dieses Milieu gehört nicht zu den Nachzüglern und nutzt das Internet sogar leicht überdurchschnittlich – wenngleich sehr selektiv: Vor allem interessiert man sich für Informationsangebote und Kommunikationsmöglichkeiten.

- Internet-Expertise\* 3,2 (Index 105)
- Subjektive Sicherheit\*\* 24% (Index 59)

Vertreter dieses Typus weisen ein breites Altersspektrum auf (20 bis 60 Jahre) und gehören oft der ökologisch ambitionierten Mitte der Gesellschaft an. Sie pflegen einen nachhaltigen Lebensstil und sind bereit, auch einmal auf etwas zu verzichten und ihre Bedürfnisse zurückzustellen, wenn sie den Eindruck haben, dass ein bestimmtes Verhalten langfristig negative soziale und ökologische Folgen hat.

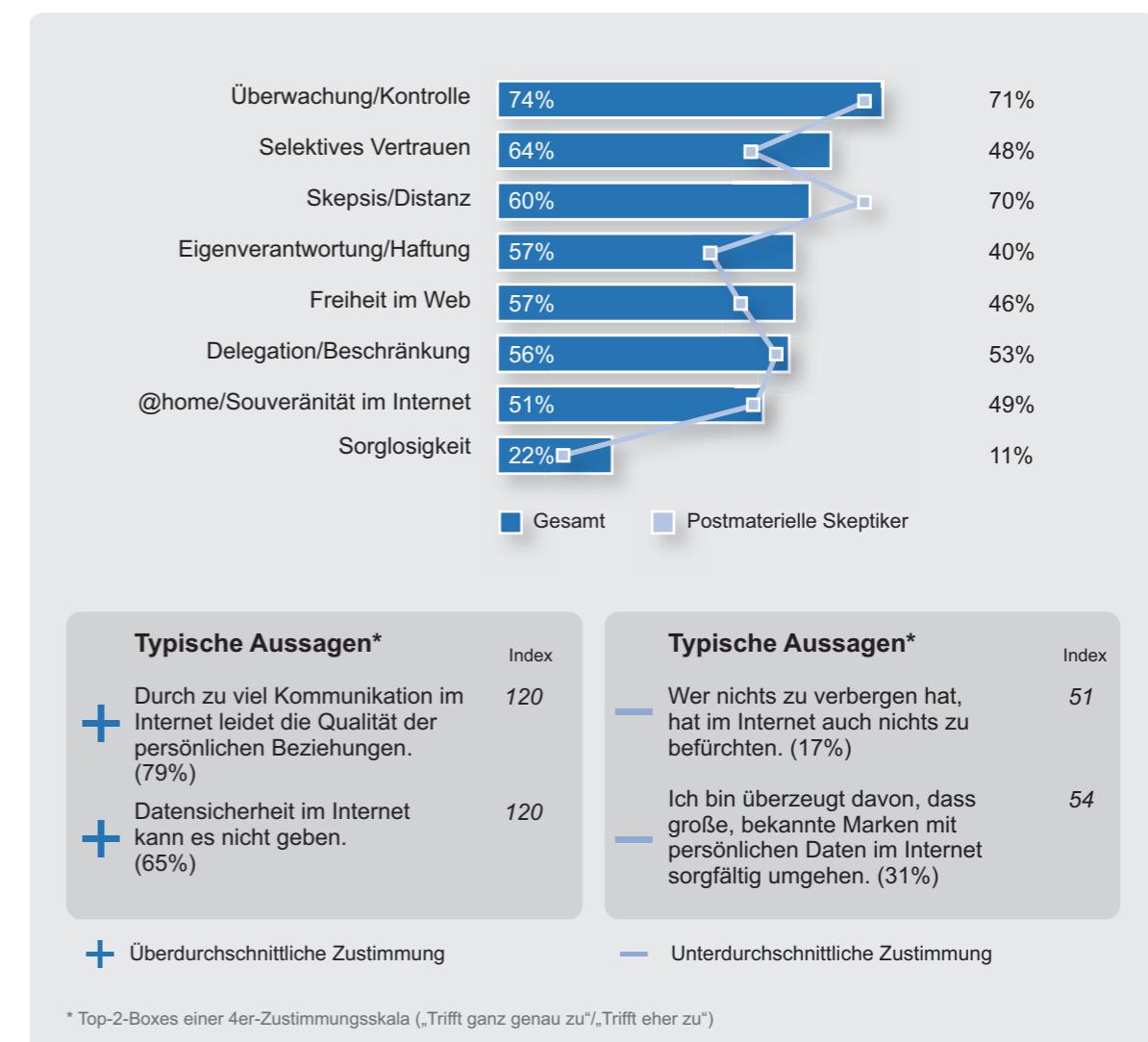
Die Postmateriellen Skeptiker haben eine pessimistische Einstellung bezüglich der Sicherheit im Internet und dem Schutz persönlicher Daten. Sie misstrauen kommerziellen Anbietern ebenso wie staatlichen Stellen (Furcht vor Manipulation und Überwachung). Das Milieu ist davon überzeugt, dass viele Nutzer zu leichtfertig und naiv mit ihren persönlichen Daten umgehen, insbesondere in sozialen Netzwerken. Ihr Verantwortungskonzept fokussiert daher vor allem die Stärkung der Medien- und Internet-Kompetenz des einzelnen Nutzers, wobei sie auf die Mündigkeit freier Bürger setzen. Der Staat sollte hierbei mit entsprechenden Bildungs- und Aufklärungsinitiativen Unterstützung geben, aber nicht durch Eingriffe in Form von Gesetzen und Zensur Kontroll-Mechanismen schaffen, die der Demokratie im Netz schaden könnten.

Die Postmateriellen Skeptiker betonen zwar, dass die Chancen und Potenziale des Internets (z. B. freier Meinungsaustausch) nicht ohne institutionelle Sicherheitsmechanismen auskommen – jedoch sehen sie hier unabhängige Interessensverbände gefragt. Nichtstaatliche Organisationen gewährleisten aus ihrer Sicht am ehesten Transparenz und decken durch ihre Öffentlichkeitsarbeit Missstände sowie Sicherheitslücken auf. Auf diese Weise könnte Vertrauen geschaffen werden, weil damit Abstand genommen würde von einer unglaublich hundertprozentigen Sicherheitsgarantie, die auf blindes Systemvertrauen setzt. Systemische Maßnahmen können aus ihrer Perspektive über Sicherheitslücken nur aufklären und die Eigenverantwortung stärken; dem einzelnen Nutzer die Verantwortung abnehmen können sie jedoch nicht.

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Postmaterielle Skeptiker (10%) – 6,7 Mio. Einstellungsprofil



## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Suche nach Dienstleistungsangeboten von authentischen, nicht-kommerziellen Institutionen, die Transparenz garantieren und gezielt Aufklärung betreiben
- Vertrauensbildung durch Aufklärung und proaktive Maßnahmen zur Steigerung der Transparenz (Selbstverpflichtungsregelungen, externe Audits und Controlling)
- Stärkung der Internet-Kompetenz in der Bevölkerung

## Internet-Milieus: Verantwortungsbedachte Etablierte (10%) – 7,3 Mio.

Der Umgang mit dem Internet in diesem Milieu ist geprägt durch Pragmatismus und Nützlichkeitsdenken (Convenience-Vorteile). Technik ist für diesen beruflich und finanziell gut etablierten Typus kein Faszinosum, sondern eher Mittel zum Zweck. Sofern es konkrete Vorteile verschafft, Dinge online zu erledigen, sind Verantwortungsbedachte Etablierte offen für Veränderungen und bereit, technologische Neuerungen in ihren Alltag zu integrieren. Technik-„Zwang“ und eine Nutzung bestimmter Internet-Angebote, nur um dabei zu sein („Me-Too-Prinzip“), lehnen sie ebenso ab wie generell die Tendenz zu Oberflächlichkeit und Reiz-Überflutung.



Verantwortungsbedachte Etablierte sind anspruchsvolle, selektive Nutzer, die interessiert an technischen Innovationen und deren Nutzungsmöglichkeiten sind, aber nur über eine mittlere Internet-Expertise verfügen (viele *Digital Immigrants*). Vertreter dieses Typus nutzen das Internet primär als Arbeits- und Kommunikationsmedium – nicht zur Unterhaltung. Dabei gehen sie sehr gezielt und verantwortungsbewusst vor.

■ Internet-Expertise*	3,4	(Index 109)
■ Subjektive Sicherheit**	52%	(Index 131)

Ausgeprägtes Sicherheitsbewusstsein und Schutzmaßnahmen, wie z. B. die Installation von Viren-Scannern, Firewalls etc. haben hohe Priorität – weniger aus Angst, sondern als Selbstverständlichkeit. Verantwortungsbedachte Etablierte zeigen ein sehr aktives und exploratives Informationsverhalten im Netz, aber sind überaus restriktiv, wenn es um die Freigabe persönlicher Daten geht. Sensibilisiert durch Medienberichte und empfohlene Vorsichtsmaßnahmen möchten sie keine unnötigen Risiken eingehen. Dieses Internet-Milieu ist bestrebt, die eigene Privatsphäre durch Zurückhaltung, Kontrolle und Vermeidung zu schützen. Die meisten glauben, dass das Internet hochkomplex ist und dass die eingesetzte Sicherheitssoftware keinen hundertprozentigen Schutz vor Datenmissbrauch bietet.

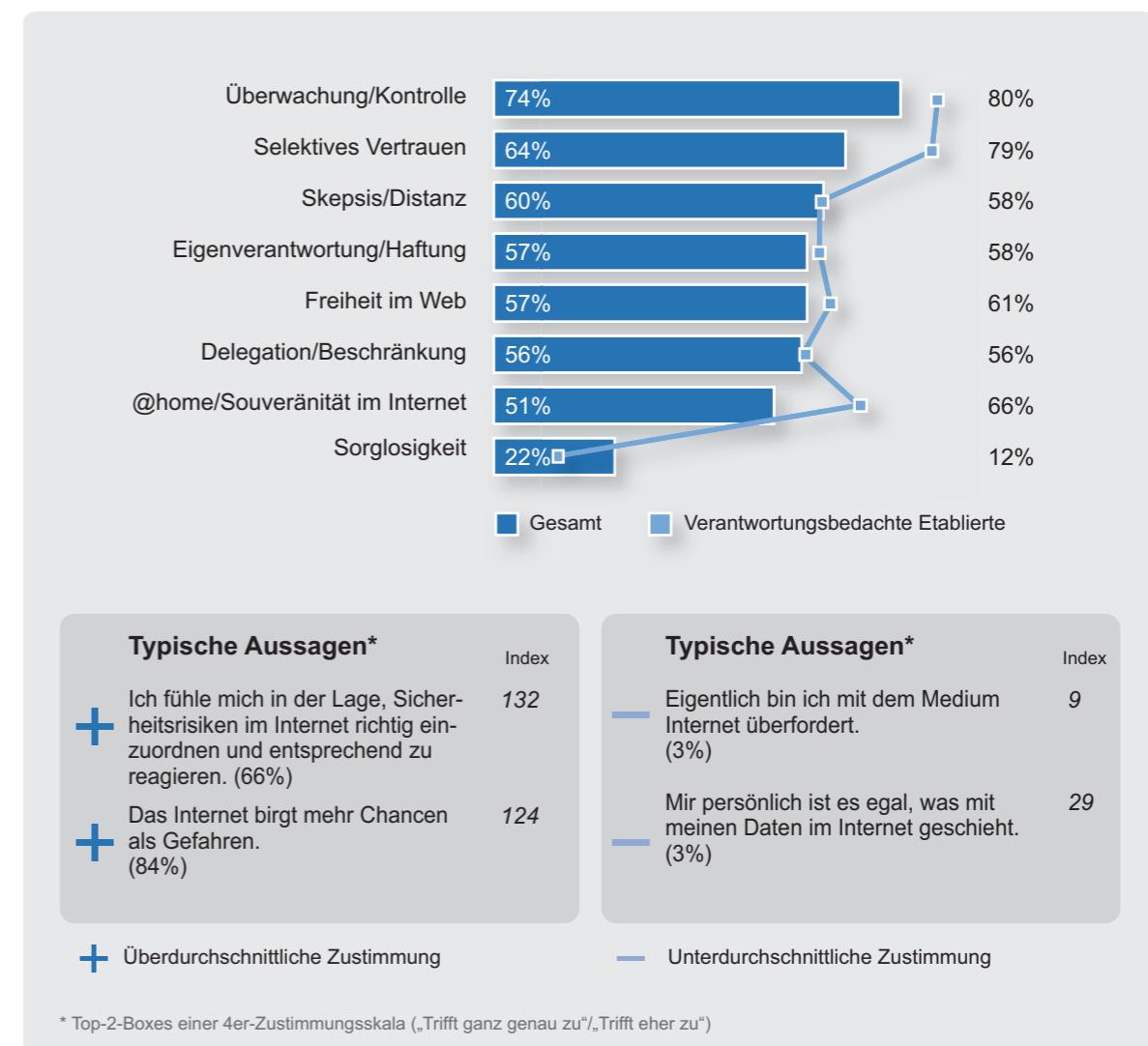
Verantwortungsbedachte Etablierte trauen sich nur eine geringe Eigenverantwortung in der digitalen Welt zu, obwohl sie sich diese eigentlich wünschen, weil dies ihrem Selbstverständnis entspricht. Daher haben sie einen großen Bedarf an Informationen zum Eigenschutz und eine entsprechende Nachfrage nach professionellen Sicherheitsprodukten.

Gleichzeitig sehen sie die gesamte Gesellschaft und insbesondere die staatlichen Institutionen in der Pflicht, einerseits für mehr Sicherheit im Internet und andererseits für einen verantwortlichen Umgang mit dem Internet Sorge zu tragen – insbesondere mit Blick auf weniger reflektierte Nutzer.

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Verantwortungsbedachte Etablierte (10%) – 7,3 Mio. Einstellungsprofil



## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Bedürfnis nach mehr Informationen zum Eigenschutz und nach professionellen Sicherheitsprodukten
- Wunsch nach Ausbau und Sensibilisierung der Internet-Kompetenz in der Bevölkerung, insbesondere bei unerfahrenen und leichtsinnigen Internet-Nutzern
- Staatliche Maßnahmen für mehr Sicherheit im Internet

## Internet-Milieus: Ordnungsfordernde Internet-Laien (12%) – 8,2 Mio.

Für Ordnungsfordernde Internet-Laien ist das World Wide Web „unbekanntes Terrain“: Ihre Nutzung ist zurückhaltend und äußerst vorsichtig. Aus Furcht, Fehler zu machen, besteht die Annäherung an dieses Medium vornehmlich in Form von Vermeidungsstrategien – „nur das machen, was gefahrlos ist“. Ihre Grundhaltung gegenüber dem Internet ist von Verzicht und Wachsamkeit geprägt.



Das Internet nutzen sie entsprechend defensiv und formulieren keine profilierten Ansprüche, da sie überwiegend Basisfunktionen nutzen (möchten). Aufgrund ihrer geringen Selbstsicherheit im Umgang mit dem Internet nehmen sie gern Hilfe in Anspruch.

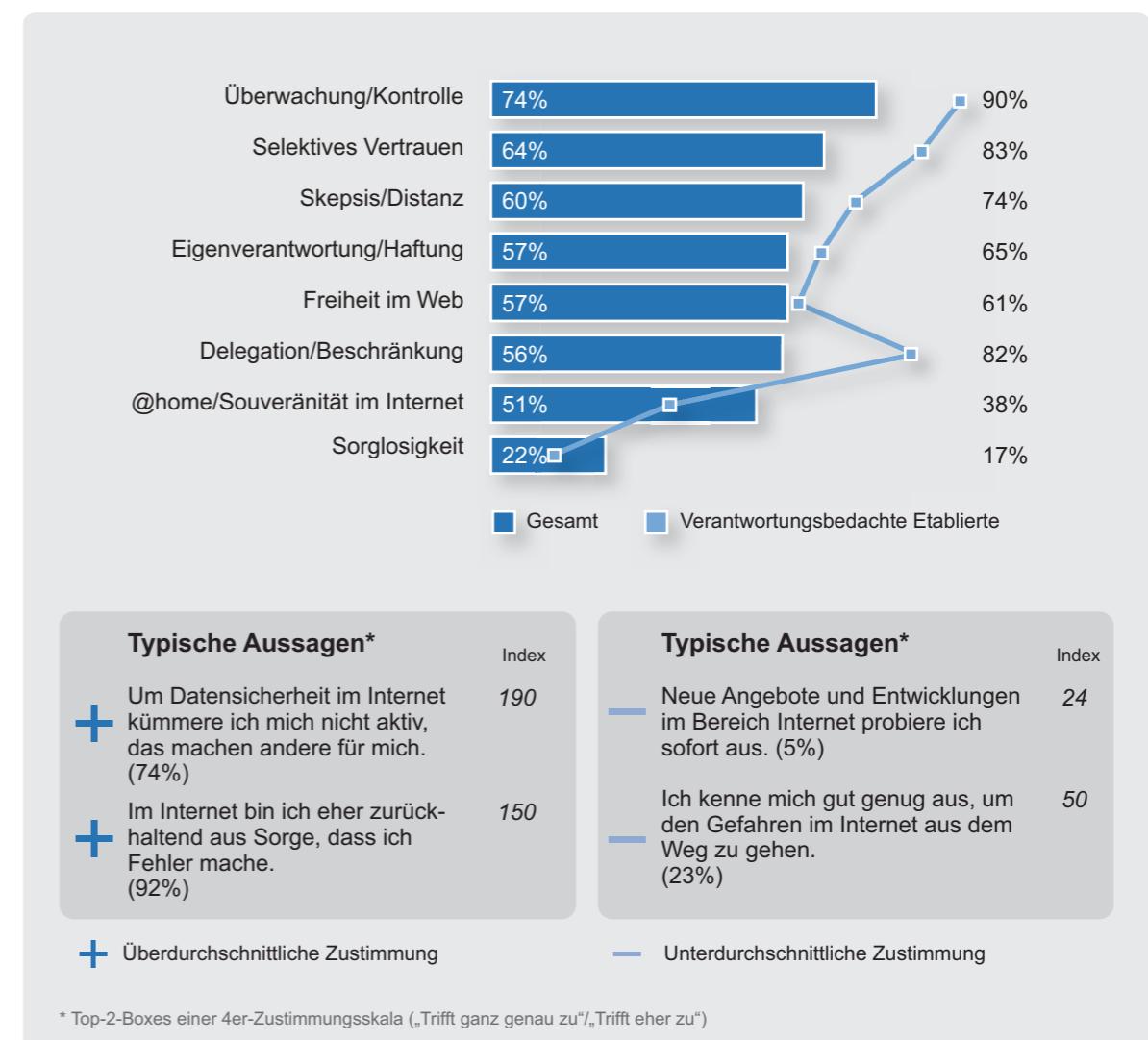
Ordnungsfordernde Internet-Laien sind Angehörige der konventionellen Mitte mit starkem Streben nach Harmonie und Geborgenheit in einfacher bis mittlerer sozialer Lage. Im Typen-Vergleich sind sie das zweitälteste Segment.

- Internet-Expertise\* 2,7 (Index 88)
- Subjektive Sicherheit\*\* 39% (Index 97)

Die Vertreter dieses Typus sind grundsätzlich misstrauisch gegenüber dem Medium Internet, insbesondere in punkto Sicherheit und Datenschutz im Internet. Zwar sind ihnen diese Themen nur in geringem Maße präsent, weil sie in ihrer überwiegend offline stattfindenden Alltagswirklichkeit kaum vorkommen; dennoch zeigen Schlagzeilen über Fälle von Datenmissbrauch Wirkung: Sie verstärken den Ruf der Ordnungsfordernden Internet-Laien nach einem starken Staat, der die „Risiken und Nebenwirkungen“ des Internets entschieden begrenzt und kontrolliert. Forderungen nach strengen, gesetzlichen Reglementierungen des Internets finden hier breite Zustimmung, da sich dieser Typus dadurch erhofft, dass die überkomplex erscheinende virtuelle Welt so „gezügelt“ werden kann.

Die Verantwortung für ein sicheres Internet delegiert man an den Staat, da dieser als die schützende Instanz für kriminelle Übergriffe aller Art verstanden wird. Die Möglichkeiten des Einzelnen, sich vor Missbrauch im Internet zu schützen, schätzt man – auch aufgrund der eigenen geringen Internet-Kompetenz – als sehr begrenzt ein. Sicherster Selbstschutz ist und bleibt die digitale Enthaltsamkeit.

## Ordnungsfordernde Internet-Laien (12%) – 8,2 Mio. Einstellungsprofil



## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Suche nach einfachen und verlässlichen Dienstleistungsangeboten mit Garantie-Verpflichtungen durch vertrauensvolle Institutionen
- Schaffung von rechtlich verbindlichen Verhaltensregeln
- Sensibilisierung für die Sicherheitsthematik vor allem durch Menschen aus dem persönlichen Umfeld, die sich mit der Materie auskennen

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Internet-Milieus: Internetferne Verunsicherte (27%) – 19,1 Mio.

Die Internetfernen Verunsicherten sind Gelegenheitsnutzer (zwei Drittel sind ohnehin Offliner) mit sehr geringem Internet-Wissen und nur geringen Berührungspunkten mit digitalen Medien im Alltag. Das Internet ist für diese im Typen-Vergleich älteste Gruppe eine fremde Welt, die verunsichernd und bedrohlich wirkt. Sie nutzen nur wenige Basisfunktionen und sind auf fremde Hilfe angewiesen.



Sie fühlen sich angesichts der Vielfalt von Angeboten der Informations- und Kommunikationstechnologien überfordert und leiden unter der Komplexität, der Schnelllebigkeit und der Informationsfülle. Der Umgang mit dem Internet fällt ihnen schwer, häufig werden sie von einem Gefühl der Hilflosigkeit übermannt. Teilweise führt das zu Resignation und einer generalisierten Verweigerungshaltung – ohnehin erkennt man kaum Vorteile oder Erleichterungen, die das Internet für das eigene Leben bringen könnte.

■ Internet-Expertise	1,5	(Index 47)
■ Subjektive Sicherheit	16%	(Index 39)

Dieser Typus ist überwiegend dem traditionellen Segment der Gesellschaft zuzuordnen. Auch in anderen Lebensbereichen gibt es das Grundbedürfnis nach Überschaubarkeit und Entschleunigung. Es geht weniger um die Suche nach Neuem und Unbekanntem, sondern um Konzentration auf das Erreichte und die Menschen und Dinge, die einem vertraut sind.

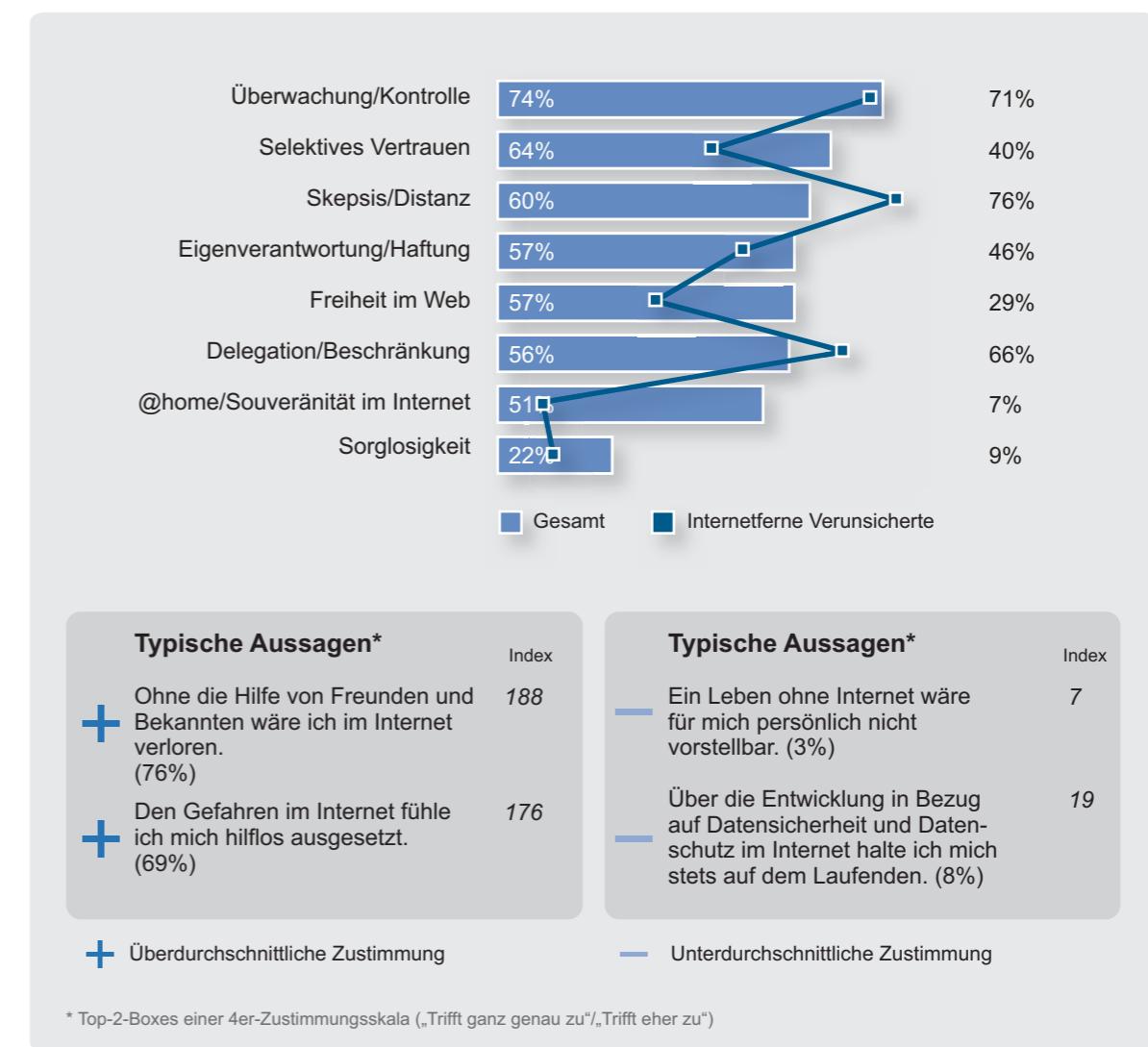
Ihre Kenntnisse über die Gefahren des Internets sind gering, und entsprechend groß ist ihre Unsicherheit. Aus ihrer generalisierten Skepsis und der Furcht vor Datenmissbrauch entspringt ein ausgeprägtes Schutzbedürfnis. Dieses betrifft weniger die eigene Person, sondern vornehmlich Kinder und Enkelkinder, da man selbst gar nicht oder nur selten im Netz ist. Die diffuse Wahrnehmung von Risiken verstärkt das Gefühl, in einer zunehmend unsicheren und bedrohlichen Welt zu leben.

Die Internetfernen Verunsicherten sehen die Verantwortung für Sicherheit und Datenschutz im Internet klar beim Staat. Sie befürworten, dass der virtuelle Raum stärker kontrolliert wird, und plädieren in diesem Sinne für Regeln und Schranken. Wie auch in der realen Welt soll der Staat im Netz für Recht und Ordnung sorgen, Verbrecher verfolgen und zur Rechenschaft ziehen. Anonymität oder die Möglichkeit, sich für jemand anderen ausgeben zu können, als man wirklich ist, sollte schlachtweg nicht möglich sein – und wenn jemand im Internet andere betrügt, sollte sofort dafür gesorgt werden, dass diese Person „dingfest gemacht wird“.

\* Selbsteinschätzung auf einer Skala von 1 = „Anfänger“ bis 6 = „Experte“.

\*\* Zustimmung zu der Aussage „Persönliche Daten im Internet sind sehr/eher sicher“.

## Internetferne Verunsicherte (27%) – 19,1 Mio. Einstellungsprofil



## Kommunikationsanforderungen und Handlungsbedarf

- Bedarf an vertrauensschaffenden Maßnahmen zum Abbau der Unsicherheit
- Wunsch nach konkreter persönlicher Hilfestellung
- Suche nach einfachen und sicheren Dienstleistungsangeboten mit Garantie-Verpflichtungen durch vertrauensvolle Institutionen
- Wunsch nach Kontrolle des virtuellen Raums durch staatliche Instanzen, Plädoyer für Ordnung, Regeln und Schranken

## Ausblick

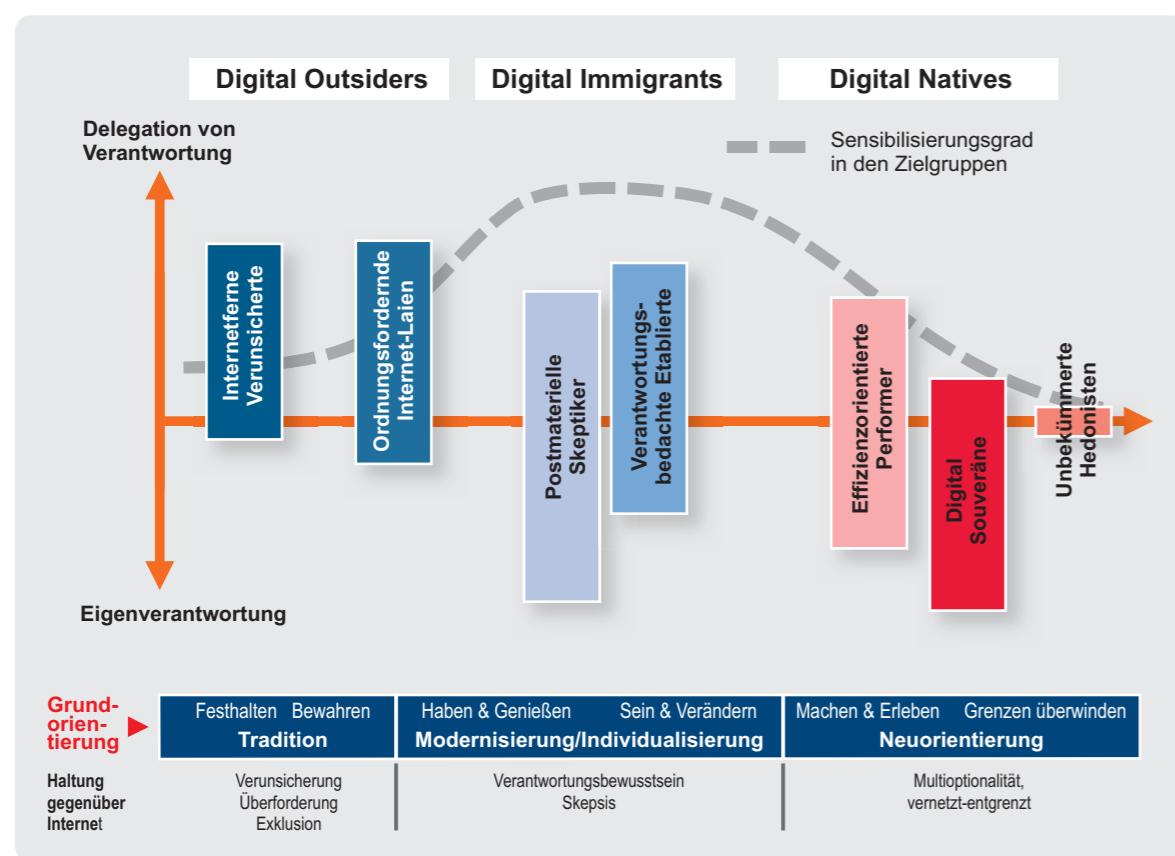
### Wer ist verantwortlich für Sicherheit und Datenschutz im Internet?

Abhängig davon, welche Aktivitäten man im Internet durchführt und wie sehr das Internet in den eigenen Alltag integriert ist, bilden sich unterschiedliche Positionen dazu heraus, inwieweit die Nutzer selbst oder andere Instanzen (z. B. Unternehmen, staatliche Stellen) Verantwortung übernehmen können, wollen oder sollen.

Die Grafik unten auf dieser Seite zeigt das Spannungsfeld von Eigen- und Fremdverantwortung sowie den jeweiligen Sensibilisierungsgrad der sieben Internet-Milieus. Tendenziell steigt die Bedeutung von Eigenverantwortung seitens der Nutzer mit zunehmender eigener Kompetenz und Souveränität. Umgekehrt wird Verantwortung deutlich stärker delegiert, je weniger vertraut man mit dem Internet ist. Kurz gesagt: **Wer sich nicht auskennt, fordert Schutz, und wer sich sicher fühlt, wünscht Freiheit.**

Daraus ergibt sich die durchaus komplexe Herausforderung, dass gerade diejenigen, die das Internet umfassend und intensiv nutzen – und daher auch von möglichen staatlichen Maßnahmen stärker betroffen wären –, tendenziell weniger Verantwortung bei Institutionen oder Unternehmen sehen bzw. dieses kritisch bewerten und sich aufgrund der eigenen Souveränität „digital abkoppeln“ – auch weil ihnen das Verständnis für digitale Barrieren, die in anderen Gesellschaftsgruppen existieren, generell fehlt. Sie sehen das Internet – im positiv-emphatischen Sinne – als freien Raum der Möglichkeiten, dessen Kontrolle nur bedingt möglich oder gewünscht ist.

### Zuschreibung von Eigen- und Fremdverantwortung in den Zielgruppen



Die unterschiedlichen Vorstellungen zur Verantwortungsverteilung machen deutlich, dass die Herausforderung künftiger Maßnahmen-Planung und Kommunikation nicht primär in der Überwindung des digitalen Grabens zwischen Onlinern und Offlinern liegt. Vielmehr zeigt sich gerade im Kontext Vertrauen und Sicherheit, dass eine erhebliche Souveränitätskluft in der digitalen Gesellschaft existiert. Entscheidend ist eben nicht (nur), **wer** im Netz ist, sondern **wie** man im Netz ist, was man dort macht oder unterlässt und welche Bedingungen vorherrschen müssten, damit Vertrauen in Internet-Aktivitäten entstehen kann und Barrieren aufgebrochen werden können. Dabei lassen sich drei grundlegende Segmente voneinander unterscheiden, denen sich die sieben Einstellungstypen zuordnen lassen:

### Verantwortung und Vertrauen bei den *Digital Outsiders*

*Digital Outsiders* fühlen sich im Internet wie in einer fremden Welt. Sie sind der digitalen Kulturtechnik nicht oder nur eingeschränkt mächtig. Vor diesem Hintergrund fühlen sie sich kaum in der Lage, im Internet eigenverantwortlich zu handeln, da sie die entsprechenden Konsequenzen nur sehr bedingt abschätzen können. Daher delegieren sie Verantwortung hinsichtlich Sicherheit und Datenschutz im Internet an Dritte, bevorzugt den Staat, der durchgreifen bzw. entsprechende Regularien entwerfen soll. Wie diese aussehen könnten, ist für dieses Segment nur schwer vorstellbar, denn hierzu weiß man zu wenig um die Prinzipien und Funktionsweisen des Netzes. Der Sensibilisierungsgrad für das Thema Sicherheit im Internet (vgl. gestrichelte Linie in der Grafik Seite 30) ist in dieser Gruppe sehr gering. Medienberichte über Datenmissbrauch und Internet-Kriminalität werden von den *Digital Outsiders* nur am Rande wahrgenommen und häufig nicht in ihrer Problematik nachvollzogen. Dennoch zeigen derartige Schlagzeilen Wirkung und verstärken das Gefühl, in einer zunehmend unsicheren und bedrohlichen Welt zu leben. Als Folge davon reagieren *Digital Outsiders* häufig mit noch mehr Vorsicht, wenn sie sich (überhaupt) mit dem Internet beschäftigen.

Dies bedeutet auch, dass mögliche Schutzmaßnahmen in ihrer Implementierung und Kommunikation möglichst klar und nachvollziehbar sein müssen, damit sie vertrauensfördernd wirken und somit den Zugang zum Medium erleichtern und nicht die digitale Barriere noch verstärken. Dies kann z. B. durch konkrete Ansprechpartner bzw. Repräsentanten (Testimonials) gelingen, denn in diesem Segment ist persönliche Rückkopplung von essenzieller Bedeutung.

### Verantwortung und Vertrauen bei den *Digital Immigrants*

Anders als *Digital Outsiders* sind sich *Digital Immigrants* hinsichtlich der großen Bedeutung des Internets für Wirtschaft, Demokratie und Globalisierung bewusst. Sowohl die Verantwortungsbedachten Etablierten als auch die Postmateriellen Skeptiker sind sehr am Zeitgeschehen interessiert und informieren sich aktiv über vielfältige Themen in den Medien. Auch das Thema Sicherheit und Datenschutz im Internet nehmen sie aufmerksam wahr. Sie sind über dieses Thema teilweise besser informiert als die *Digital Natives*, entsprechend hoch ist ihr Sensibilisierungsgrad (vgl. Grafik Seite 30). Einerseits begrüßen sie den kommunikationstechnischen Fortschritt und wenden die Angebote und Dienstleistungen des Internets gezielt für ihre Zwecke an. Andererseits nehmen sie aber auch die negativen Folgen des Digitalisierungsprozesses wahr. Aufmerksam registrieren sie die zunehmenden kriminellen Tendenzen als Folge der sich im Internet eröffnenden Freiräume. Mit Sorge beobachten sie den Trend zunehmender Offenlegung der Privatsphäre in sozialen Netzwerken – mit teils unab-

sehbaren negativen Folgen für die Anwender. Sie sehen daher die Verantwortung für mehr Sicherheit im Internet vor allem als gesamtgesellschaftliche Aufgabe, die nicht an übergeordnete Institutionen delegiert werden kann, sondern mit der sich alle Bürgerinnen und Bürger auseinandersetzen sollten. Um dies auf einer soliden Basis tun zu können, besteht aus ihrer Sicht allerdings noch erheblicher Aufklärungs- und Informationsbedarf.

## **Verantwortung und Vertrauen bei den *Digital Natives***

Die *Digital Natives* machen sich im Vergleich zu den *Digital Immigrants* und den *Digital Outsiders* weniger Sorgen, dass ihre Datensicherheit aufgrund eigener mangelnder Kompetenz gefährdet sein könnte. Es ist vor allem die Vertrautheit mit dem Internet, die sie das Medium als ihre Spielwiese nutzen lässt, ohne die Sicherheit immer wieder hinterfragen zu wollen. Ihr Sensibilisierungsgrad für das Thema Sicherheit und Datenschutz ist entsprechend gering. Als Nutznießer der Digitalisierung sehen die *Digital Natives* in erster Linie die Vorteile, die ihnen das Internet bereit hält, auch wenn sie natürlich über die kriminellen Machenschaften von Hackern und die – aus ihrer Sicht – lockeren Datenschutzbestimmungen Bescheid wissen. Sowohl beim Online-Banking als auch in Bezug auf soziale Netzwerke äußert jeder zweite in dieser Gruppe Bedenken hinsichtlich der Sicherheit im Internet. Dass dennoch so viele bereit sind, am „Datenschutz-Roulette“ teilzunehmen, liegt nicht zuletzt an bisher ausgebliebenen negativen Erfahrungen. Ihr großes bis grenzenloses Vertrauen ins Internet hat bislang kaum Schaden genommen. Sie setzen daher den Fokus insbesondere auf die Eigenverantwortung als Ultima Ratio. Auch wenn sie teilweise (insbesondere die Effizienzorientierten Performer) systemische Maßnahmen befürworten, richtet sich ihr Augenmerk vornehmlich auf ihre ganz persönlichen Sicherheitsbedürfnisse. Sie bringen sich kaum als Meinungsführer in punkto Datensicherheit in den Diskurs ein, noch nehmen sie die gesamtgesellschaftliche Perspektive in den Blick.

## **Fazit**

Die unterschiedlichen Zugangsweisen, Erwartungshaltungen und damit verbundenen Bereitschaften hinsichtlich Vertrauen und Sicherheit im Netz zeigen deutlich, dass die Lösung nicht in einer einzigen Maßnahme zu finden ist.

So kann ein geringer Sensibilisierungslevel für die Themen Sicherheit und Datenschutz im Internet sehr Unterschiedliches bedeuten – die einen sind wenig sensibilisiert, weil sie annehmen, bereits genügend zu wissen, und sind mit dem Internet so vertraut, dass sie es nicht hinterfragen; die anderen sind wenig sensibilisiert, weil sie glauben, viel zu wenig zu wissen, um sich damit überhaupt ernsthaft beschäftigen zu können.

Die große gesellschaftspolitische Herausforderung besteht somit darin, Angebote und Maßnahmen für mehr Vertrauen und Sicherheit im Internet zu entwickeln, die den unterschiedlichen Motivationen, Kompetenzen und potenziellen Konflikten in den einzelnen Internet-Milieus, und damit in den digitalen Lebenswelten, Rechnung tragen – sei es bezüglich Inhalten, Formaten oder kommunikativer Vermittlung.