

# Umfrage Digitale Alltagskompetenz und Bankdienstleistungen

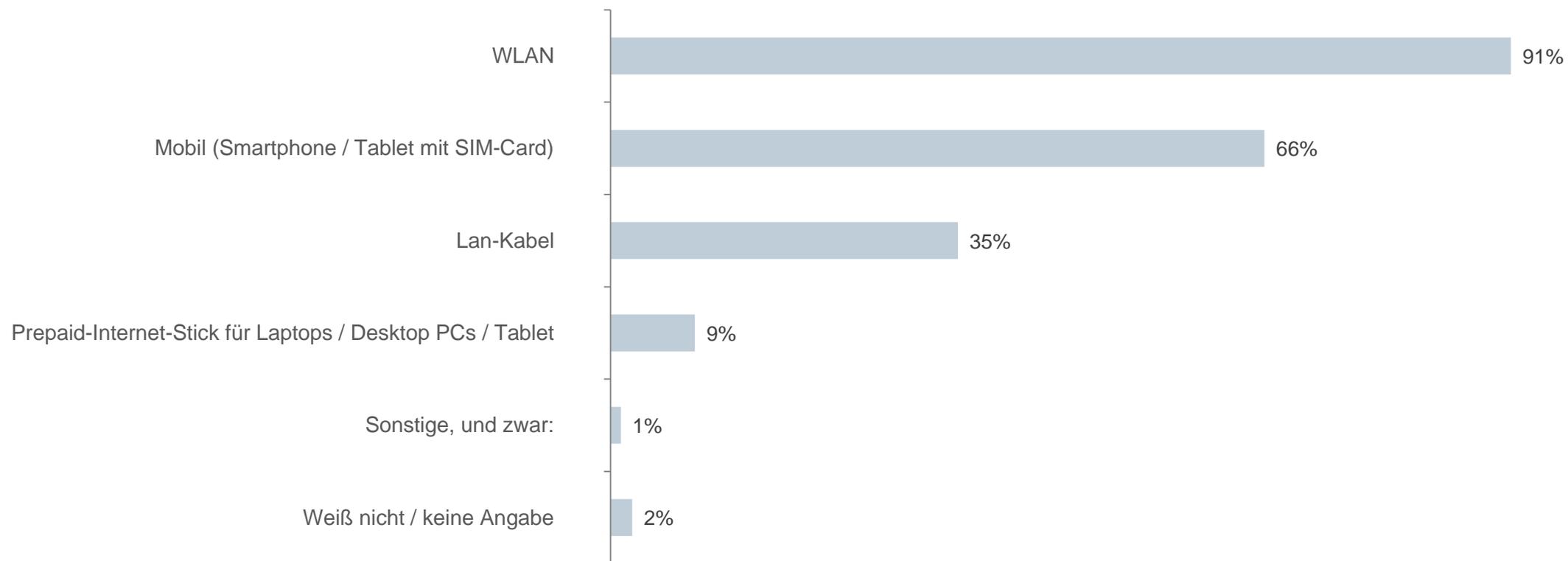
Durchgeführt von YouGov im Auftrag von Genossenschaftsverband  
Feldzeit: 14. - 16.04.2020

---

April 2020

## Digitale Alltagskompetenz

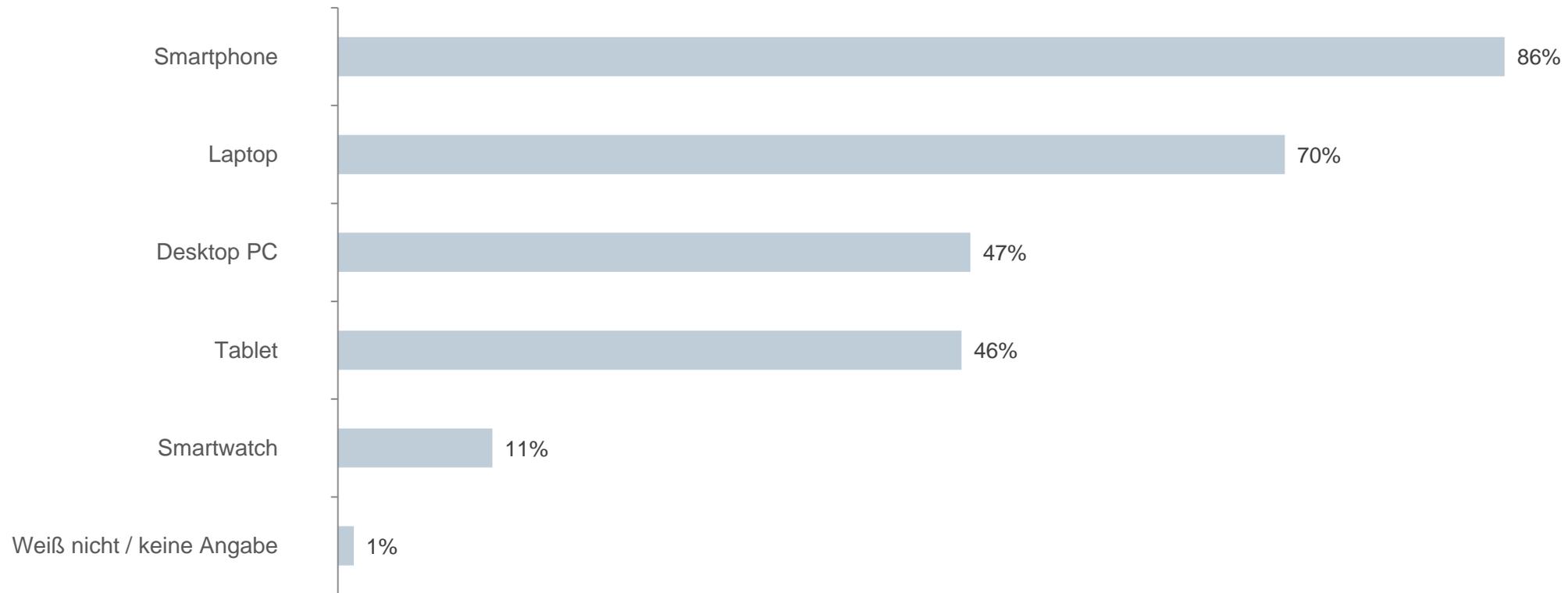
Über welche Online- / Internet-Zugänge verfügen Sie persönlich / Ihr Haushalt? (Mehrfachnennungen möglich.)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

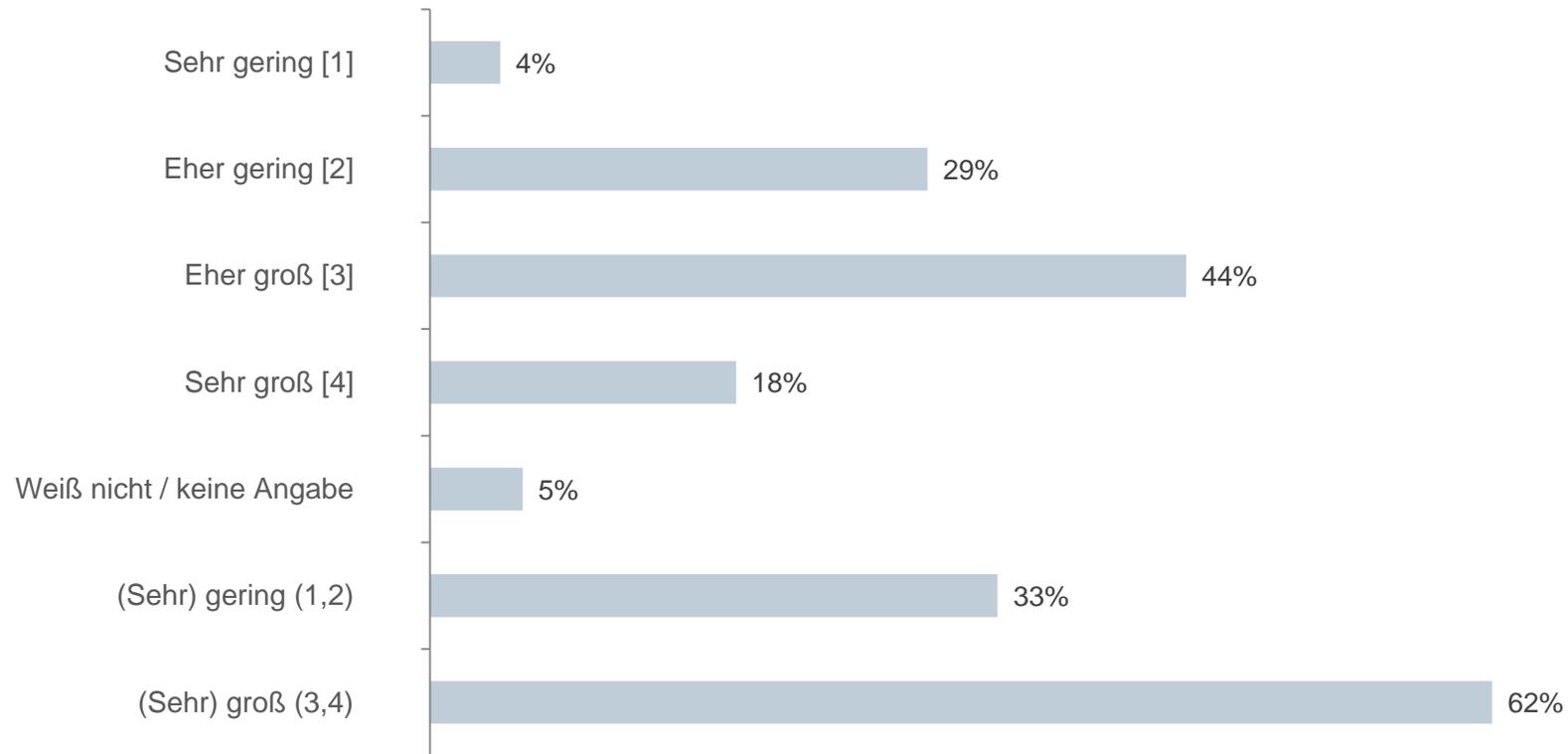
Welche der folgenden Geräte nutzen Sie? (Mehrfachnennungen möglich.)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

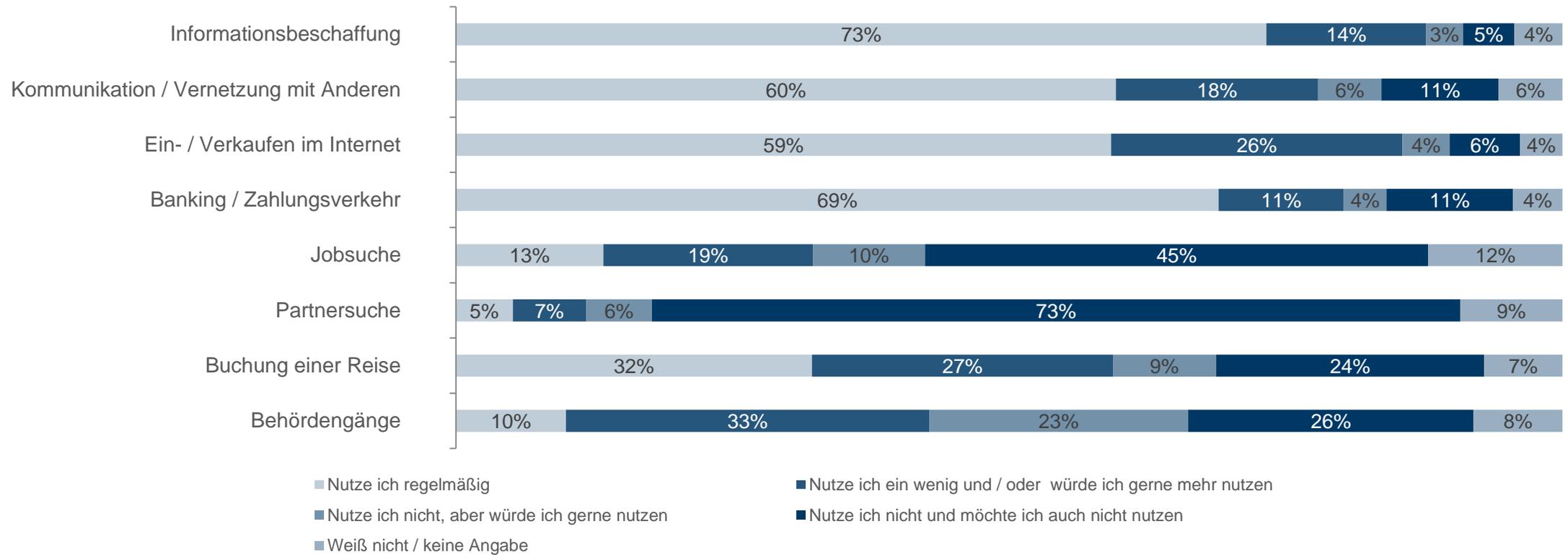
Im Folgenden geht es um das Thema Digitale Kompetenz im Alltag. Digitale Kompetenz beinhaltet alle Fähigkeiten, die ein Mensch benötigt, um sich in einer digitalen Gesellschaft zurechtzufinden, in ihr zu lernen und zu arbeiten. Digitale Kompetenz bezieht sich also nicht auf Expertenwissen (z. B. Programmierung), sondern auf Know-how für das tägliche Leben. Wie schätzen Sie selbst Ihre "Digitale Kompetenz im Alltag" ein?



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

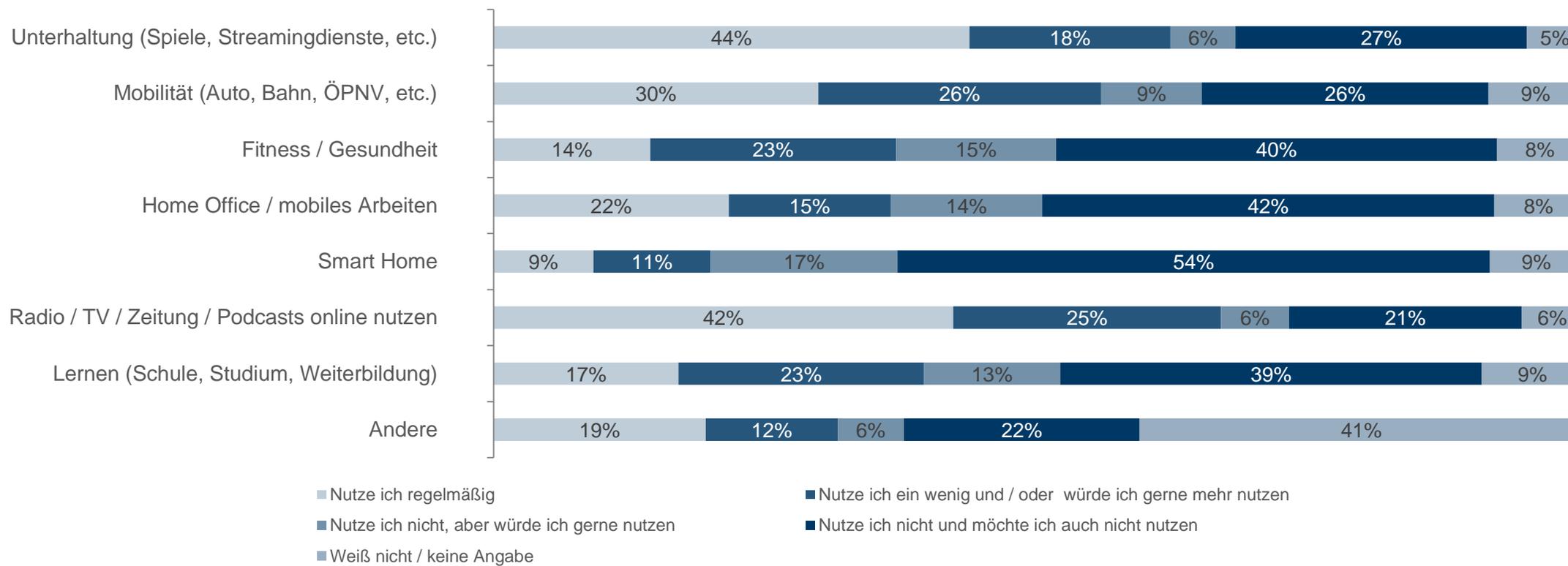
Welche der folgenden Anwendungsmöglichkeiten im Internet nutzen Sie? (Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

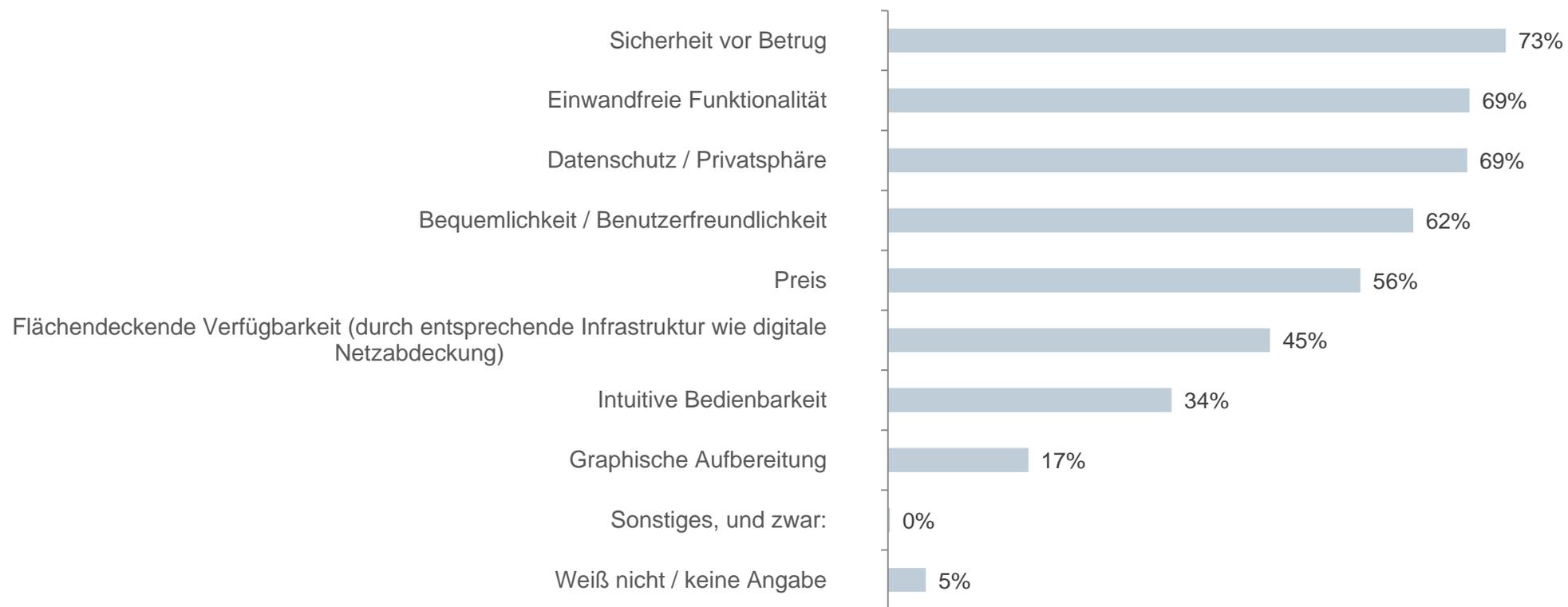
Welche der folgenden Anwendungsmöglichkeiten im Internet nutzen Sie? (Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.) (continued 2)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

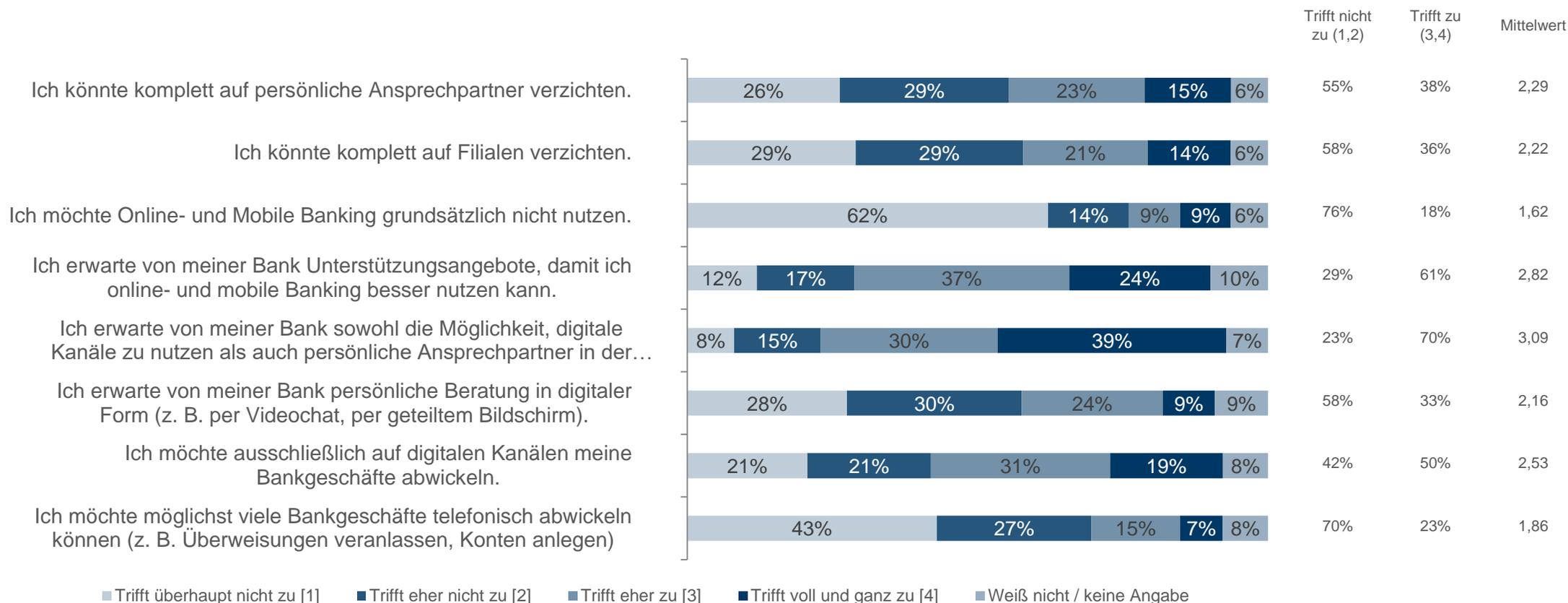
## Digitale Alltagskompetenz

Was ist Ihnen bei digitalen Nutzungsmöglichkeiten im Internet besonders wichtig? (Bitte wählen Sie alles Zutreffende aus.)



## Digitale Alltagskompetenz

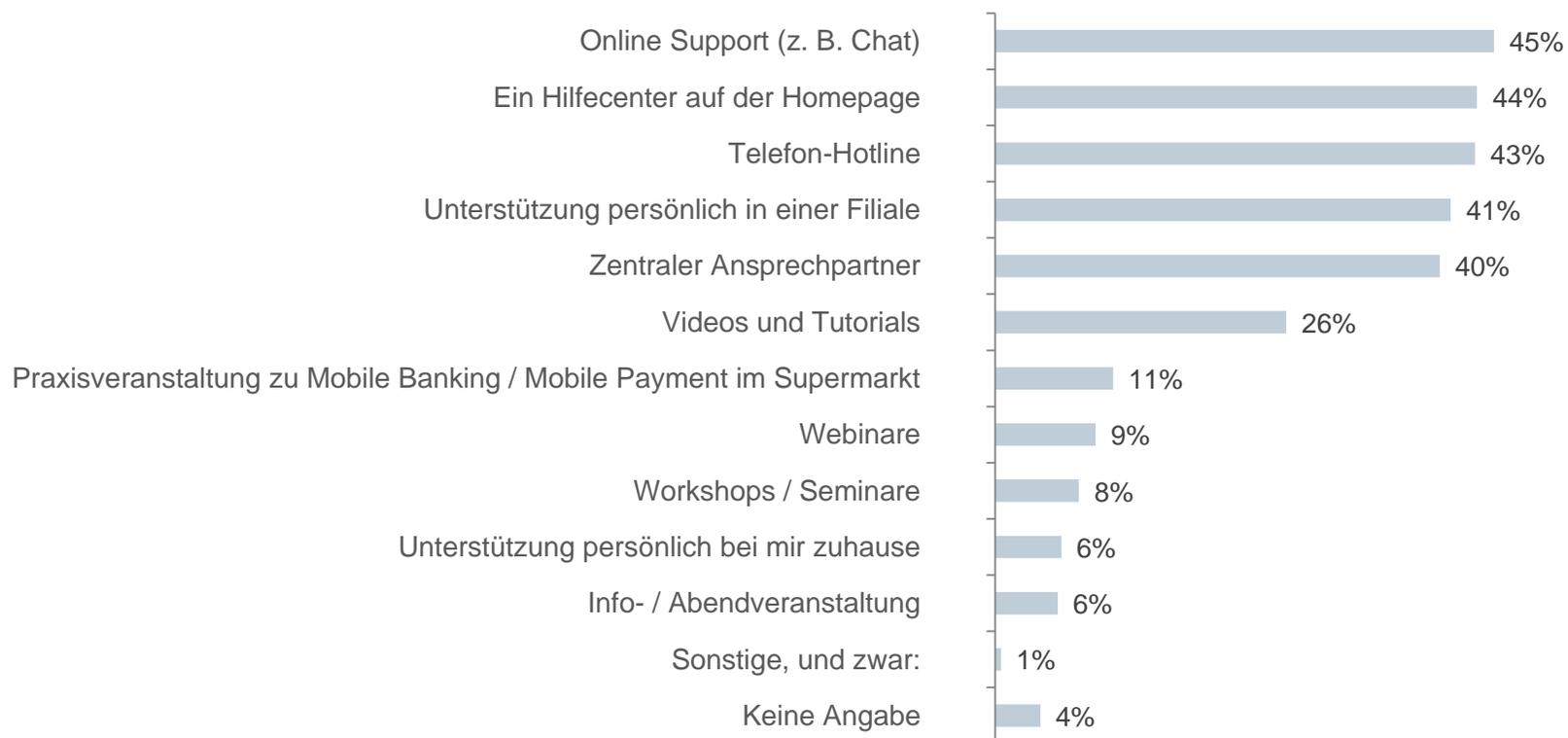
Wie stark treffen die folgenden Aussagen in Bezug auf die Abwicklung von Bankgeschäften auf Sie zu? (Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

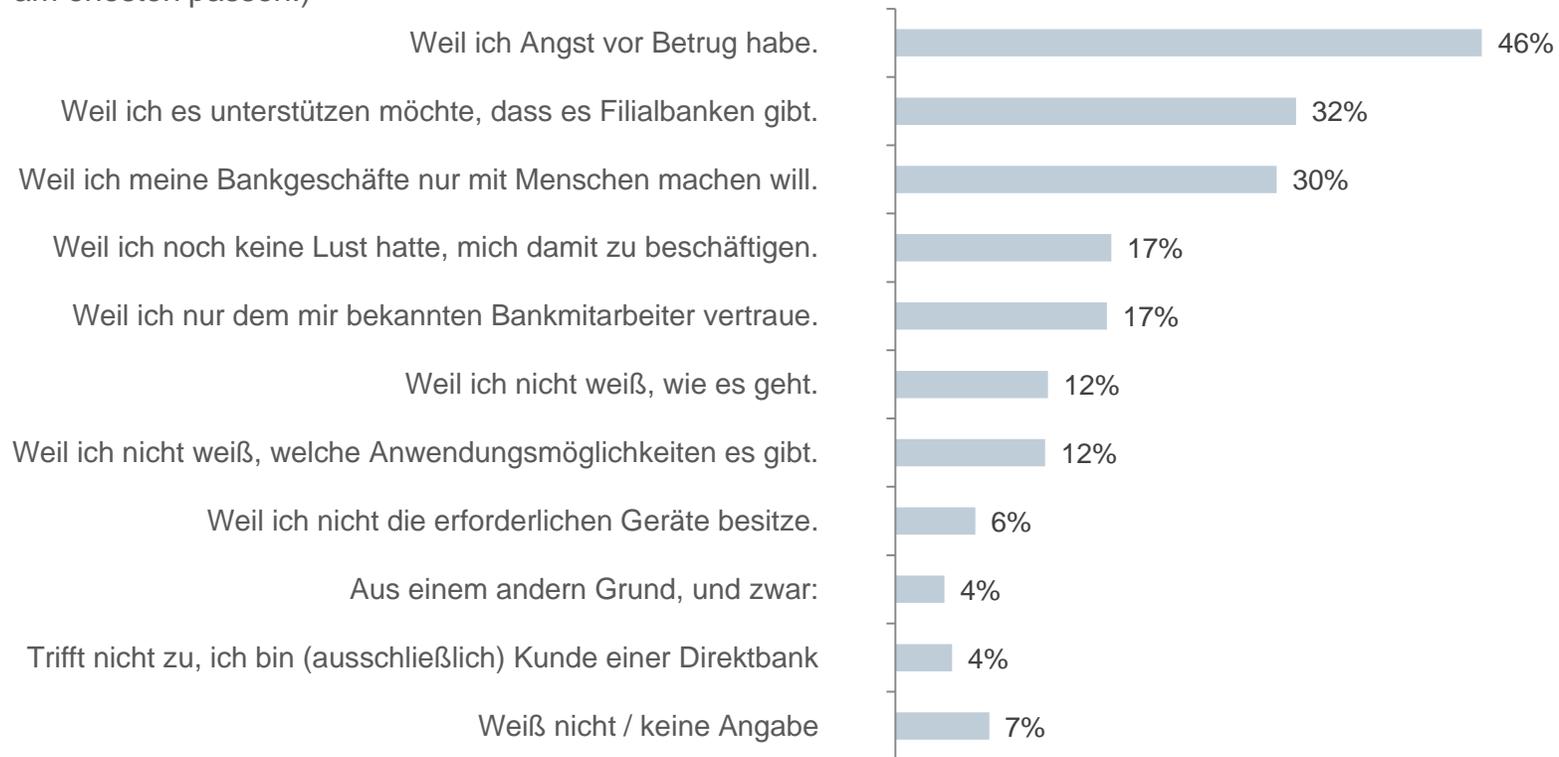
Sie haben angegeben, dass Sie von Ihrer Bank Unterstützungsangebote erwarten, damit Sie online- und mobile Banking besser nutzen können. Welche der folgenden Angebote erwarten Sie?



Basis Netto: Personen, die von ihrer Bank Unterstützungsangebote erwarten (1245)

## Digitale Alltagskompetenz

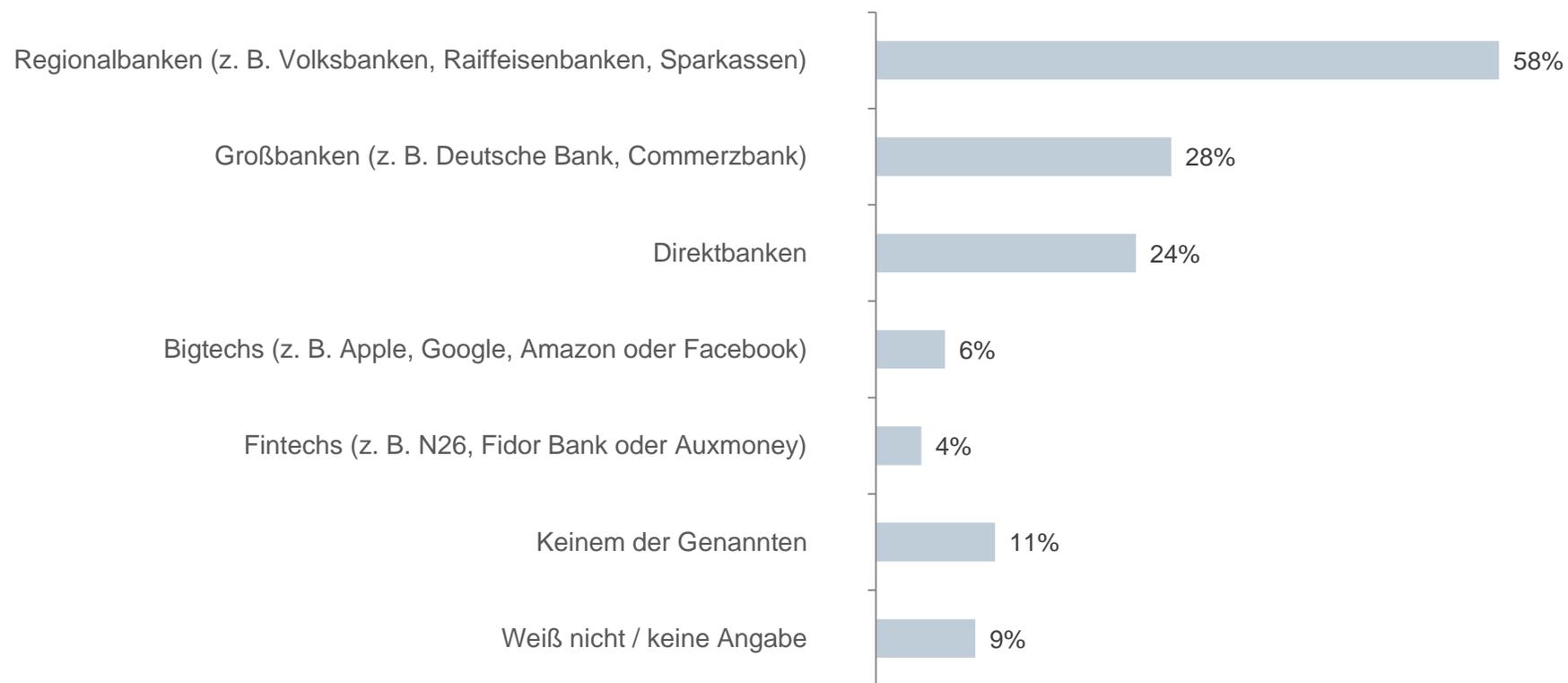
Sie haben angegeben keine Online-Angebote Ihrer Bank zu nutzen / nutzen zu wollen bzw. sich grundsätzlich nicht vorstellen können dies zu tun. Aus welchen Gründen nutzen Sie die Online-Angebote Ihrer Bank nicht bzw. möchten diese eigentlich nicht nutzen? (Bitte wählen Sie die drei Gründe aus, die am ehesten passen.)



Basis Netto: Personen, die Online- und Mobile Banking grundsätzlich nicht nutzen möchten. (356)

## Digitale Alltagskompetenz

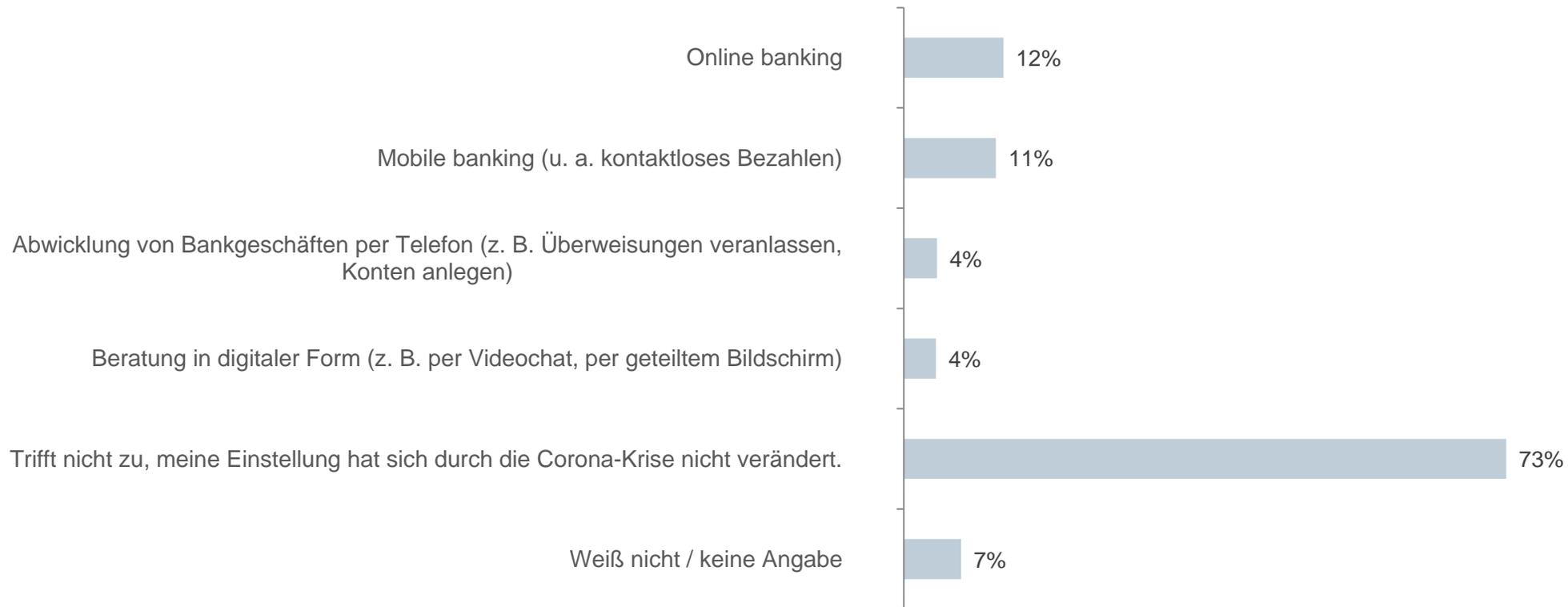
Welchen Anbietern von Bank- und Zahlungsverkehrsdienstleistungen vertrauen Sie am meisten? (Bitte wählen Sie bis zu 3 Optionen aus)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

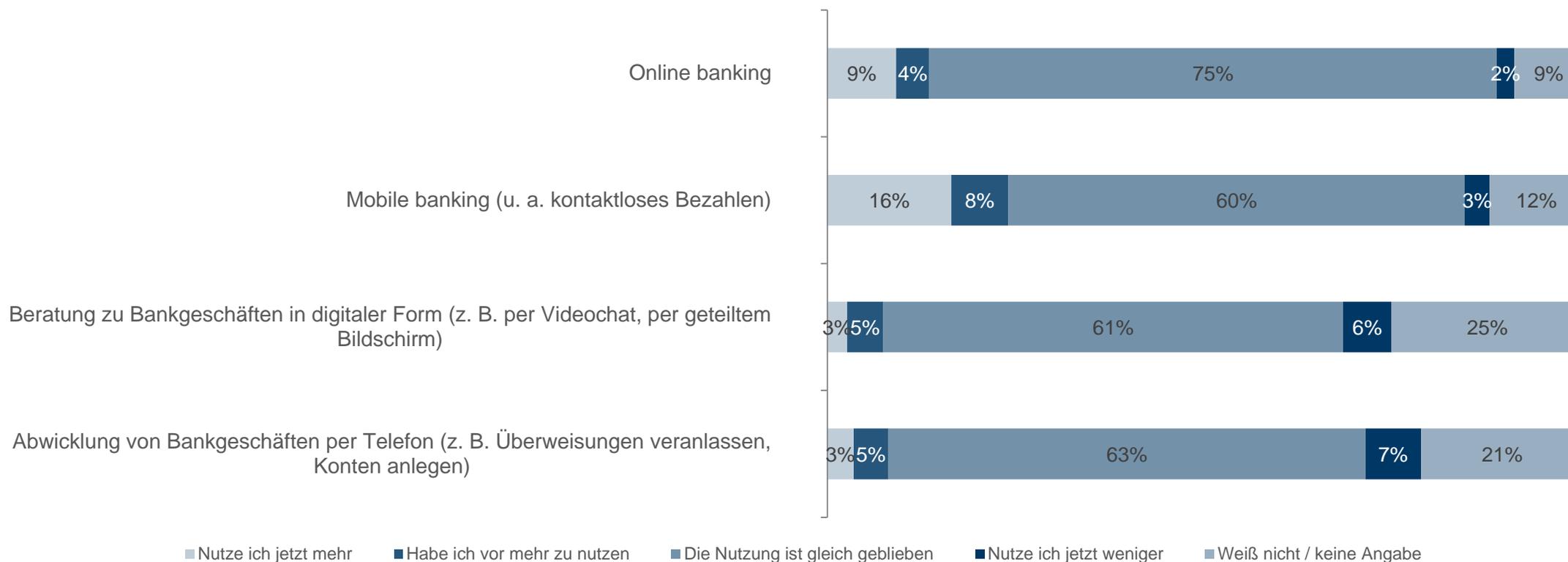
## Digitale Alltagskompetenz

Hat sich durch die Corona-Krise Ihre Einstellung zur Abwicklung von Bankgeschäften über digitale Kanäle oder Telefon verändert? Falls ja, in welchem der folgenden Bereiche?(Bitte wählen Sie alles Zutreffende aus.)



## Digitale Alltagskompetenz

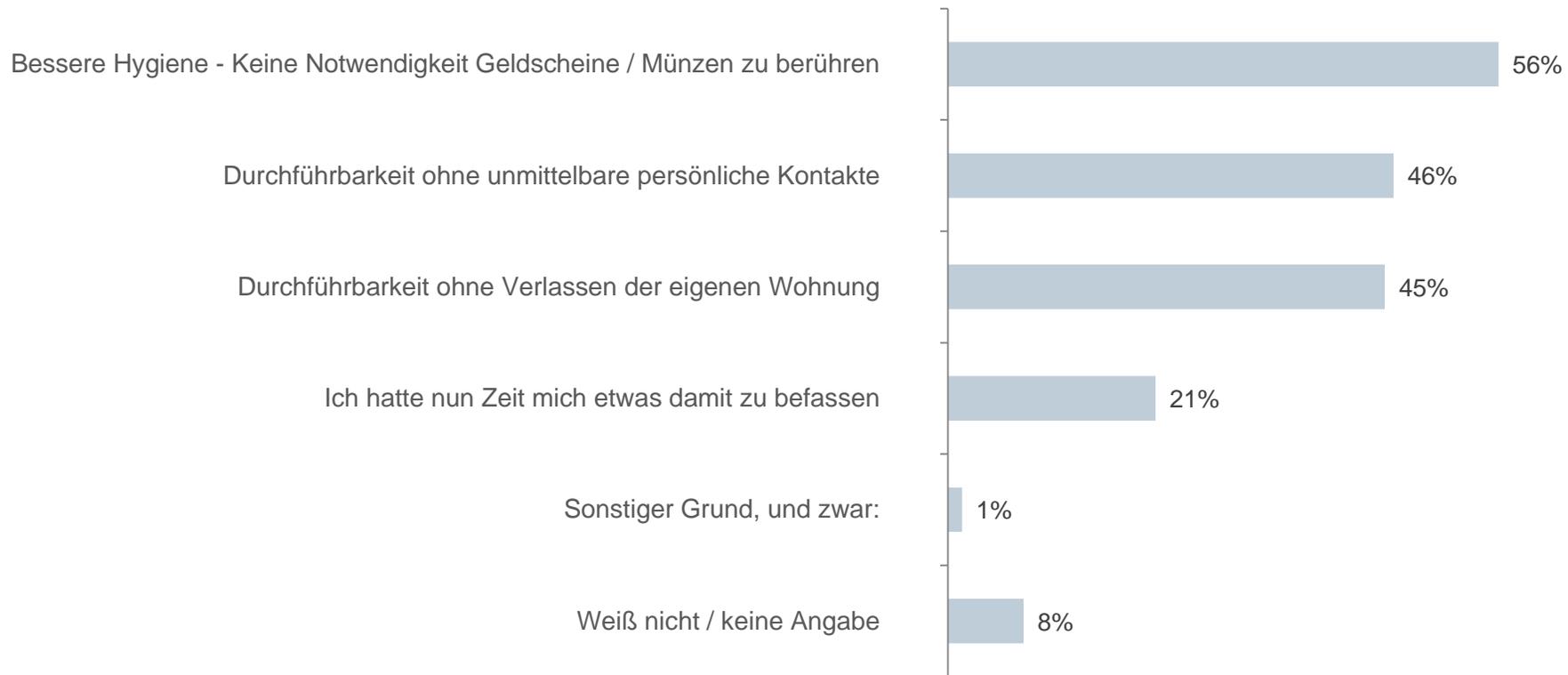
Und inwieweit hat sich Ihre Nutzung der folgenden Bereiche durch die Corona-Krise verändert?(Bitte wählen Sie in jeder Zeile eine Antwort aus.)



Basis Netto: Alle Befragten (2031)

## Digitale Alltagskompetenz

Sie haben angegeben, dass sich Ihre Nutzung digitaler / telefonischer Kanäle zur Abwicklung von Bankgeschäften durch die Corona-Krise verändert hat / verändern wird. Was sind für Sie wesentliche Gründe dafür?(Bitte wählen Sie alles Zutreffende aus.)



Basis Netto: Alle Befragten, deren Abwicklung von Bankgeschäften über zumindest einen digitalen Kanal oder telefonisch zugenommen hat. (619)