

# Studie: Wie digital ist Deutschland?

Dr. Karsten Eichmann, Vorstandsvorsitzender der  
Gothaer Versicherungsbank VVaG

Prof. Dr. Manfred Güllner, Geschäftsführer forsa.

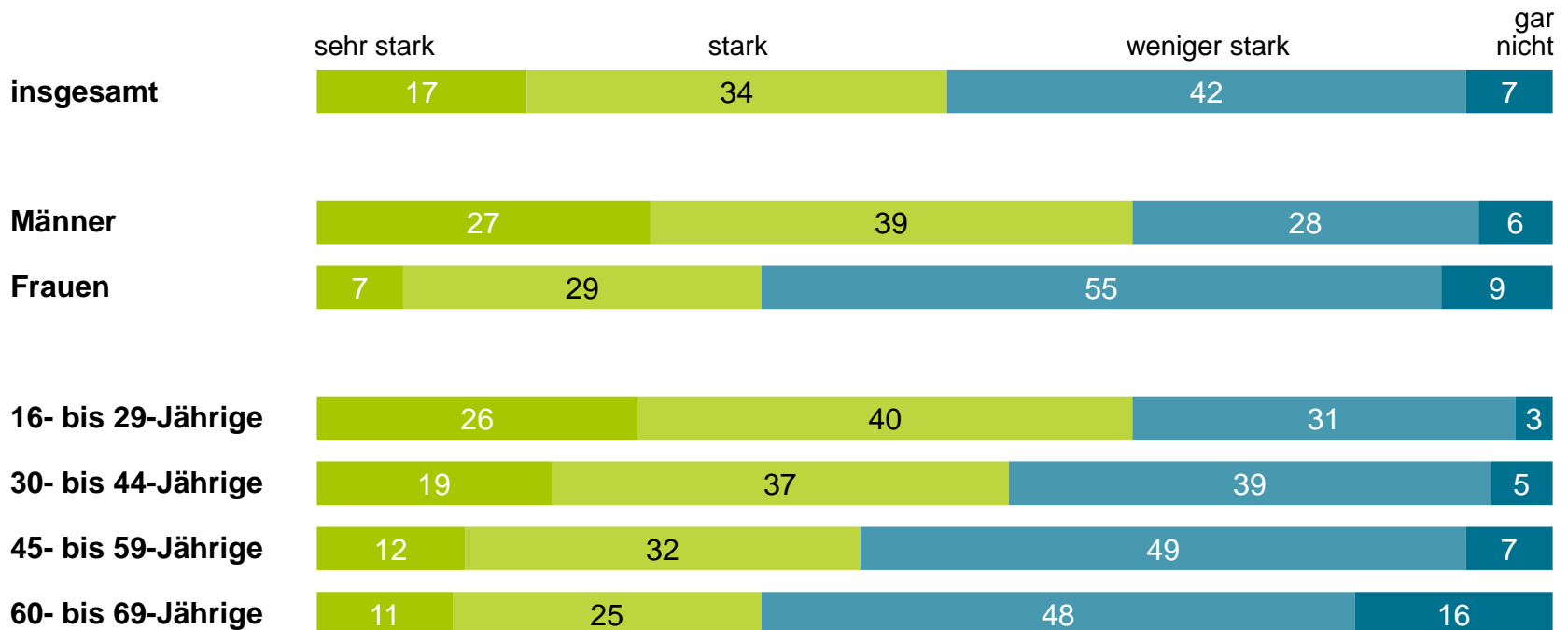
Köln, 14. Januar 2016

<b>Grundgesamtheit:</b>	Personen zwischen 16 und 69 Jahren in Deutschland
<b>Stichprobengröße:</b>	1.000 Befragte bundesweit
<b>Erhebungsmethode:</b>	Computergestützte Telefoninterviews (CATI)
<b>Erhebungszeitraum:</b>	11. bis 24. November 2015

# Interesse für technische Entwicklungen

Die Hälfte der Befragten interessiert sich stark für technische Entwicklungen und Neuerungen – Männer deutlich häufiger als Frauen und Jüngere häufiger als Ältere

Für technische Entwicklungen und Neuerungen im Alltag, z.B. im Bereich Internet oder bei elektronischen Geräten, interessieren sich



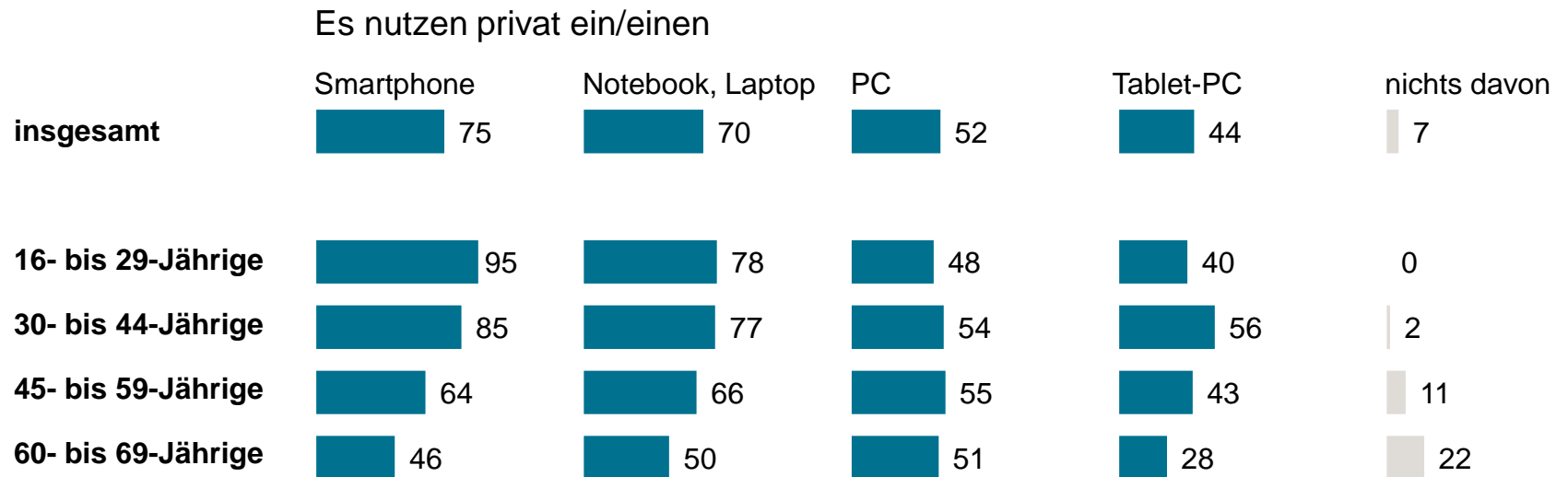
Basis: alle Befragten

Frage 1: „Wie stark interessieren Sie sich persönlich für technische Entwicklungen und Neuerungen im Alltag, z.B. im Bereich Internet, bei elektronischen Geräten oder ähnliches: sehr stark, stark, weniger stark oder gar nicht?“

Angaben in Prozent

# Nutzung elektronischer Geräte

Etwa drei Viertel der Befragten nutzen ein Smartphone bzw. Notebook. Nur wenige nutzen keines der elektronischen Geräte.



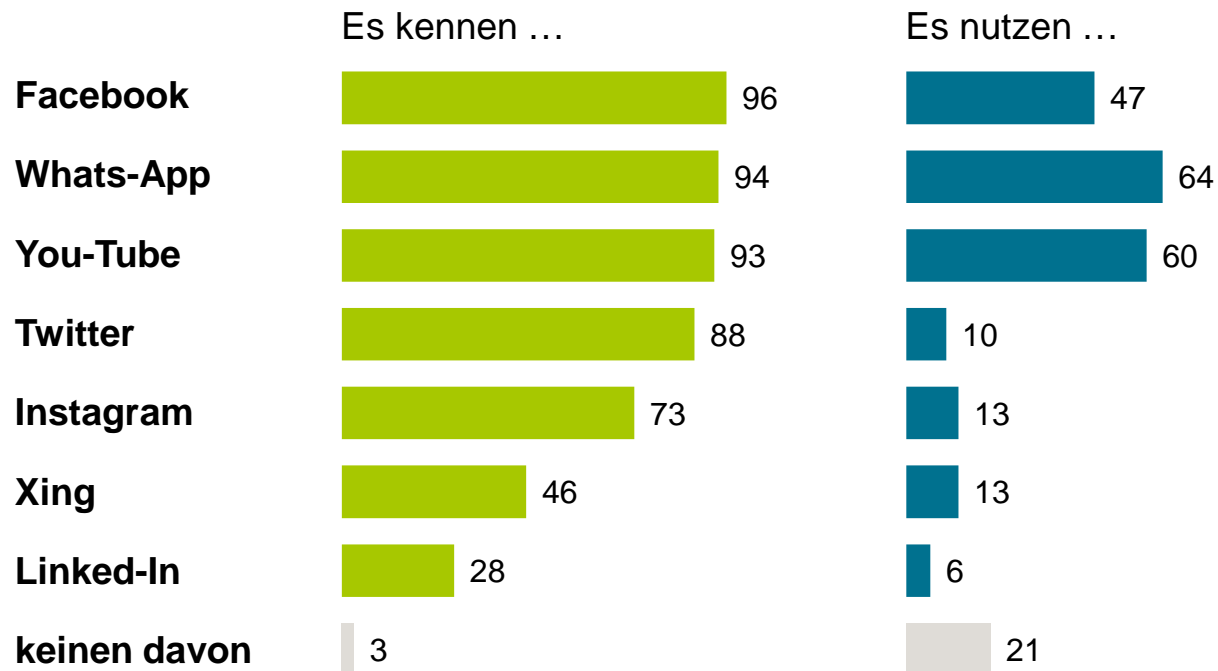
Basis: alle Befragten, Mehrfachnennungen möglich

Frage 2: „Ich nenne Ihnen nun einige elektronische Geräte. Bitte sagen Sie mir jeweils, ob Sie persönlich ein solches Gerät privat nutzen oder nicht.“

Angaben in Prozent

# Bekanntheit und Nutzung von Social Media

Facebook, Whats-App, YouTube und Twitter sind fast allen bekannt.  
Tatsächlich genutzt werden mehrheitlich vor allem Whats-App und YouTube.

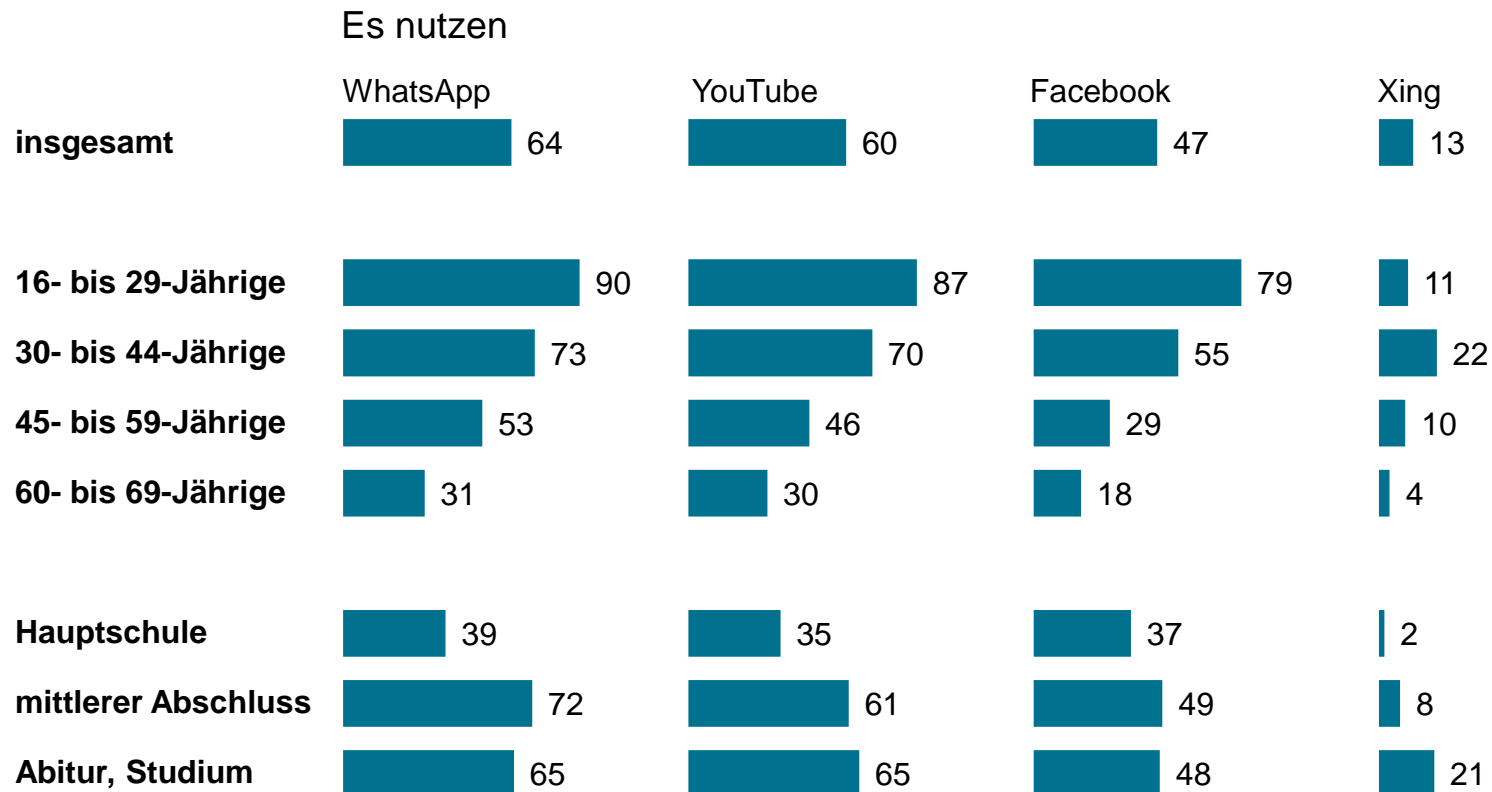


Basis: alle Befragten, Mehrfachnennungen möglich

Frage 3/4: „Im Internet gibt es ja sogenannte soziale Netzwerke, über die man sich mit anderen austauschen, Inhalte und Kommentare einstellen oder anschauen kann. Ich lese Ihnen nun einige Social Media Dienste vor. Bitte sagen Sie mir, welche Sie davon kennen, und sei es nur dem Namen nach.“/“Welche der folgenden Social Media Dienste nutzen Sie zumindest hin und wieder?“ **Angaben in Prozent**

# Nutzung von Social Media (1)

Social Media Dienste werden vor allem von den Jüngeren genutzt. Von den Älteren nutzt nur eine Minderheit soziale Netzwerke.



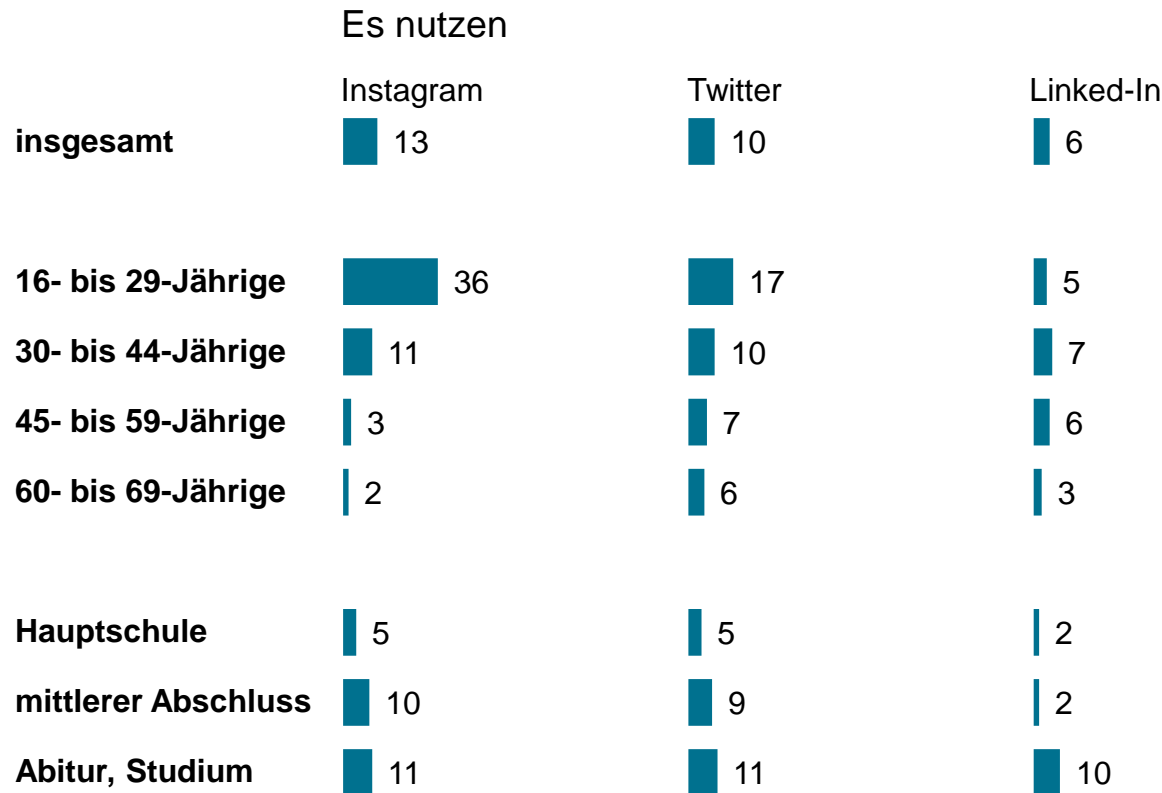
Basis: alle Befragten, Mehrfachnennungen möglich

Frage 4: „Ich nenne Ihnen nun noch einmal verschiedene Social Media Dienste. Welche der folgenden Social Media Dienste nutzen Sie zumindest hin und wieder?“

Angaben in Prozent

# Nutzung von Social Media (2)

Berufliche soziale Netzwerke werden eher von den mittleren Altersgruppen und von Menschen mit höherem Bildungsgrad genutzt.



Basis: alle Befragten, Mehrfachnennungen möglich

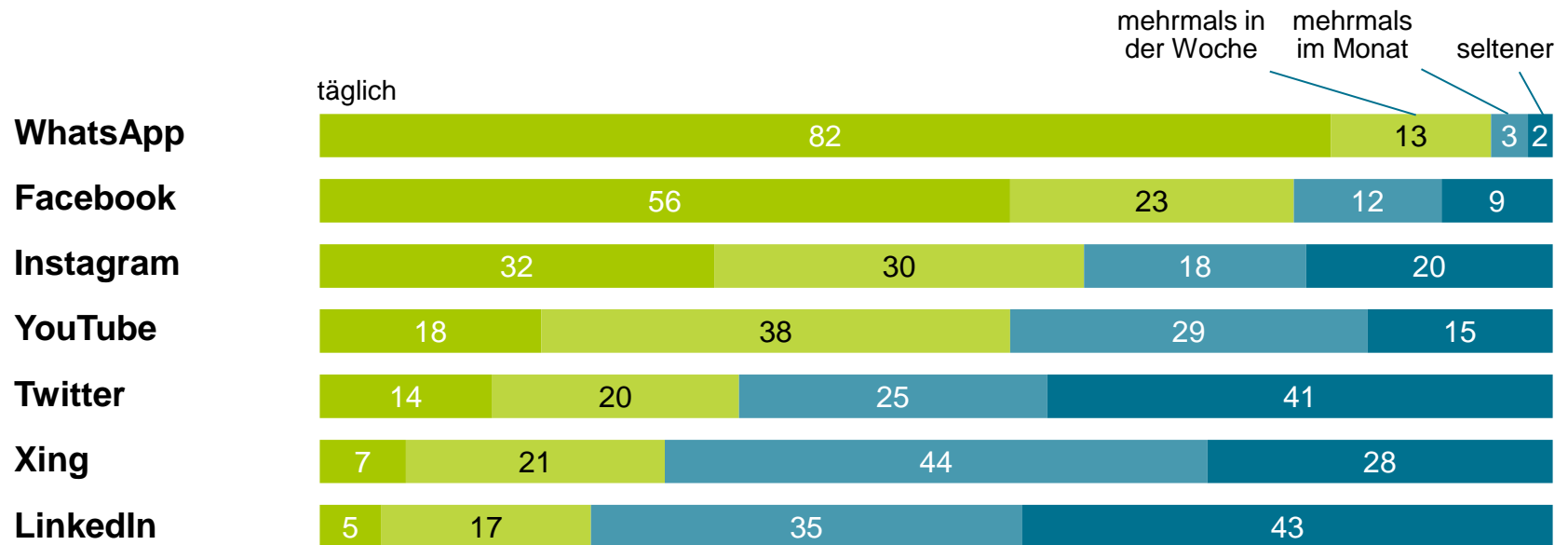
Frage 4: „Ich nenne Ihnen nun noch einmal verschiedene Social Media Dienste. Welche der folgenden Social Media Dienste nutzen Sie zumindest hin und wieder?“

Angaben in Prozent

# Häufigkeit der Nutzung von Social Media

Die Intensität der Nutzung variiert zwischen den Angeboten deutlich: WhatsApp und Facebook werden am intensivsten, Twitter und berufliche Netzwerke eher selten genutzt.

Es nutzen den jeweiligen Dienst



Basis: Befragte, die den jeweiligen Social Media Dienst nutzen

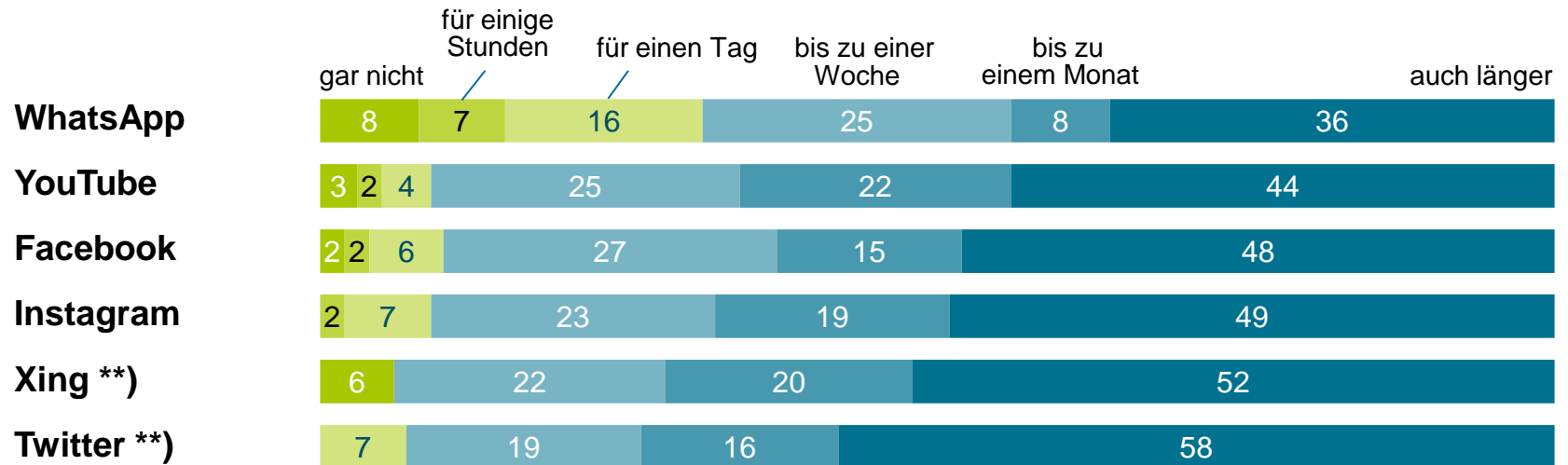
Frage 5: „Was würden Sie sagen: Wie häufig nutzen Sie persönlich [...]: täglich, mehrmals die Woche, mehrmals im Monat, seltener oder nie?“ Angaben in Prozent



# Verzicht auf Nutzung von Social Media (1)

Auch die Intensivnutzer könnten mehrheitlich durchaus einen Monat oder länger auf die einzelnen Angebote verzichten – WhatsApp gilt am ehesten als unentbehrlich

Auf den jeweiligen Dienst könnten verzichten \*)



\*) Ergebnisse für Linked-In aufgrund geringer Fallzahl nicht darstellbar

\*\*) Tendenzangaben aufgrund geringer Fallzahlen

Basis: Befragte, die den jeweiligen Social Media Dienst mindestens mehrmals die Woche nutzen

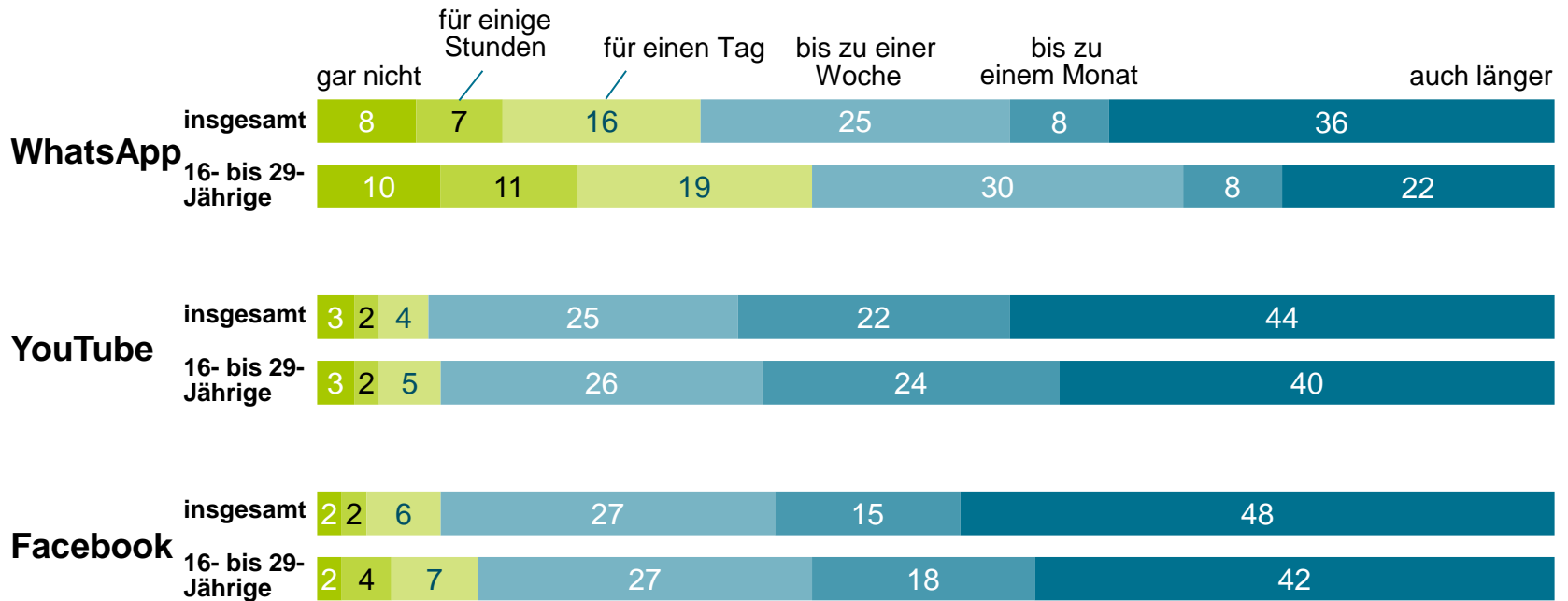
Frage 6: „Wenn Sie einmal an (...) denken: Wie lange könnten Sie auf den jeweiligen Social Media Dienst verzichten, ohne dass Ihnen etwas fehlen würde: gar nicht, für einige Stunden, für einen Tag, bis zu einer Woche, bis zu einem Monat oder auch länger??“

Angaben in Prozent

# Verzicht auf Nutzung von Social Media (2)

Selbst die Jüngeren könnten durchaus auch länger auf Social Media verzichten und unterscheiden sich damit nur wenig vom Durchschnitt der Nutzer.

Auf den jeweiligen Dienst könnten verzichten \*)



Basis: Befragte, die den jeweiligen Social Media Dienst mindestens mehrmals die Woche nutzen

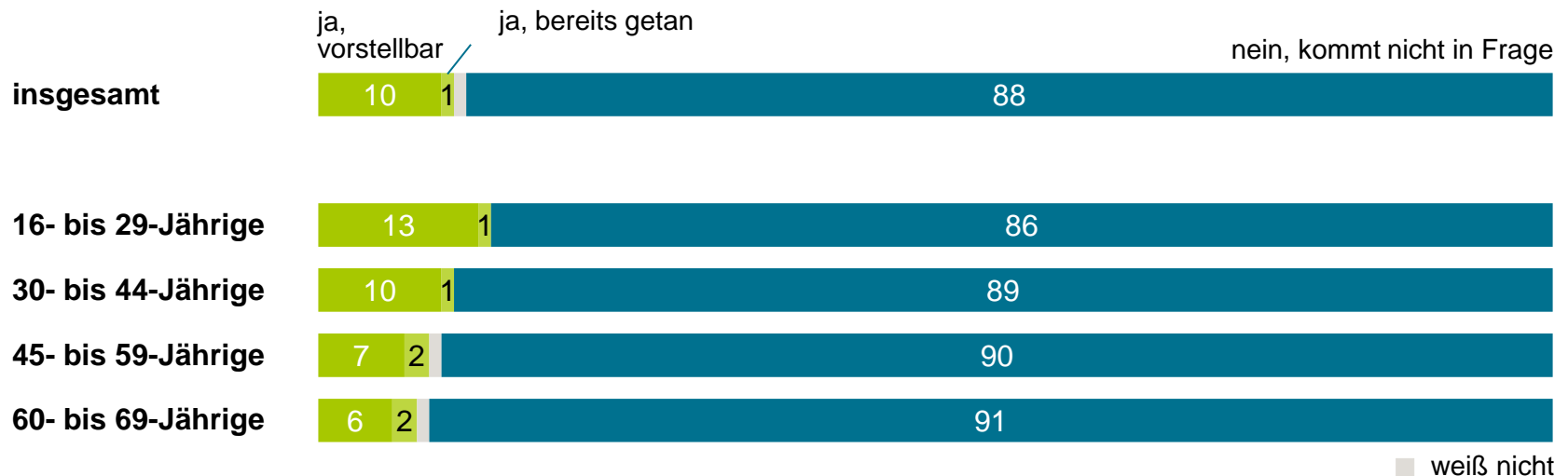
Frage 6: „Wenn Sie einmal an (...) denken: Wie lange könnten Sie auf den jeweiligen Social Media Dienst verzichten, ohne dass Ihnen etwas fehlen würde: gar nicht, für einige Stunden, für einen Tag, bis zu einer Woche, bis zu einem Monat oder auch länger?“

Angaben in Prozent

# Kontakt mit Versicherungen über soziale Netzwerke vorstellbar?

Nur wenige könnten sich einen Kontakt mit ihrer Versicherung über Social Media vorstellen. Für die große Mehrheit käme das bislang nicht in Frage.

Es könnten sich vorstellen, mit ihrer Versicherung über soziale Netzwerke in Kontakt zu treten



Basis: Befragte, die mindestens ein soziales Netzwerk nutzen

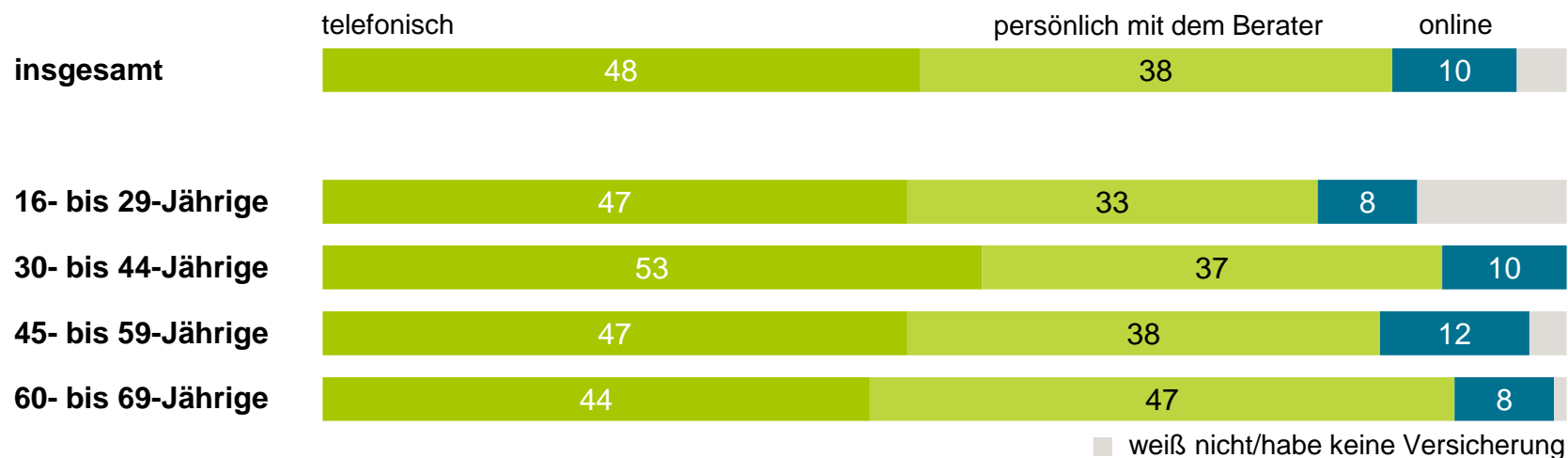
Frage 7: „Könnten Sie sich vorstellen, auch mit Ihrer Versicherung über soziale Netzwerke, z.B. über Facebook, YouTube o.ä. in Kontakt zu treten, haben Sie das schon einmal getan oder käme das für Sie nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

# Kommunikation mit der Versicherung

Routinevorgänge werden von der großen Mehrheit in der Regel telefonisch oder sogar persönlich mit dem Berater erledigt. Nur wenige tun dies online.

Anliegen zu Versicherungs-Verträgen, mögliche Änderungen oder Schadensmeldungen, werden erledigt



Basis: alle Befragten

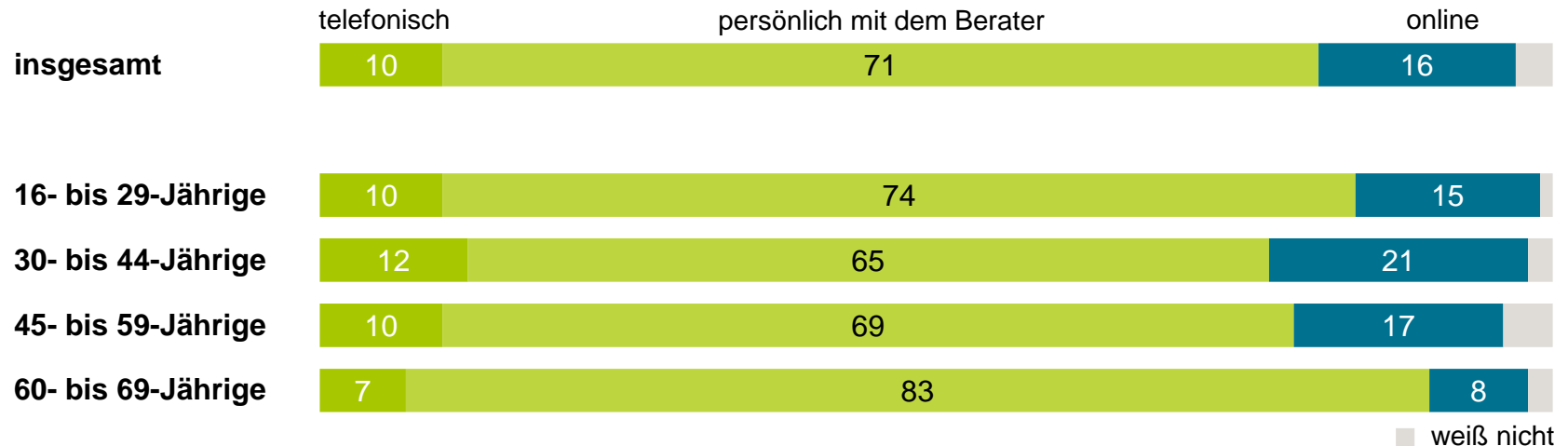
Frage 20: „Und wenn Sie einmal an die Kommunikation mit Ihrer Versicherung denken, z.B. wenn es um Fragen oder Anliegen zu Ihren Verträgen möglichen Änderungen oder Schadensmeldungen geht: Regeln Sie solche Dinge vor allem persönlich mit einem Berater, vor allem telefonisch oder vor allem online?“

Angaben in Prozent

# Versicherungsabschluss

Bislang nur 16 Prozent würden eine neue Versicherung online abschließen wollen, die große Mehrheit würde dies persönlich mit dem Berater tun.

Wenn sie in nächster Zeit eine neue Versicherung abschließen wollten, würden das bevorzugt tun...



Basis: alle Befragten

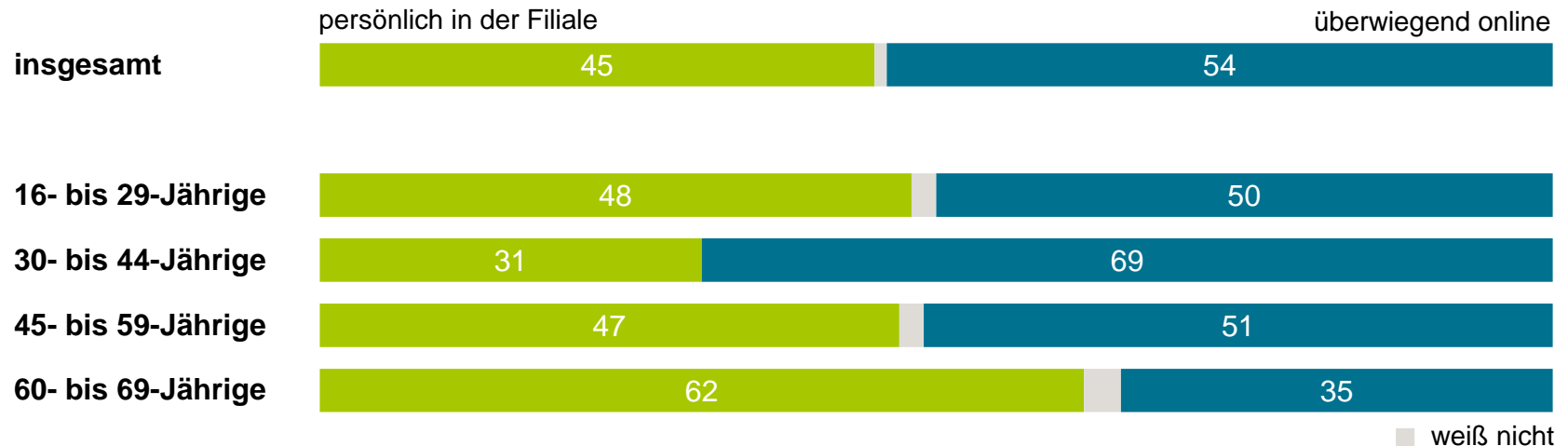
Frage 21: „Angenommen, Sie wollten in nächster Zeit eine neue Versicherung abschließen, auf welchem Wege würden Sie das bevorzugt tun: persönlich bei einem Berater, telefonisch oder online?“

Angaben in Prozent

# Bankgeschäfte: persönlich oder online?

Etwas mehr als die Hälfte erledigt alltägliche Bankgeschäfte überwiegend online, knapp die Hälfte aber – vor allem die über 60-Jährigen – nach wie vor persönlich in der Filiale.

Alltägliche Bankgeschäfte, wie Kontoauszüge einsehen oder Überweisungen tätigen, erledigen ...



Basis: alle Befragten

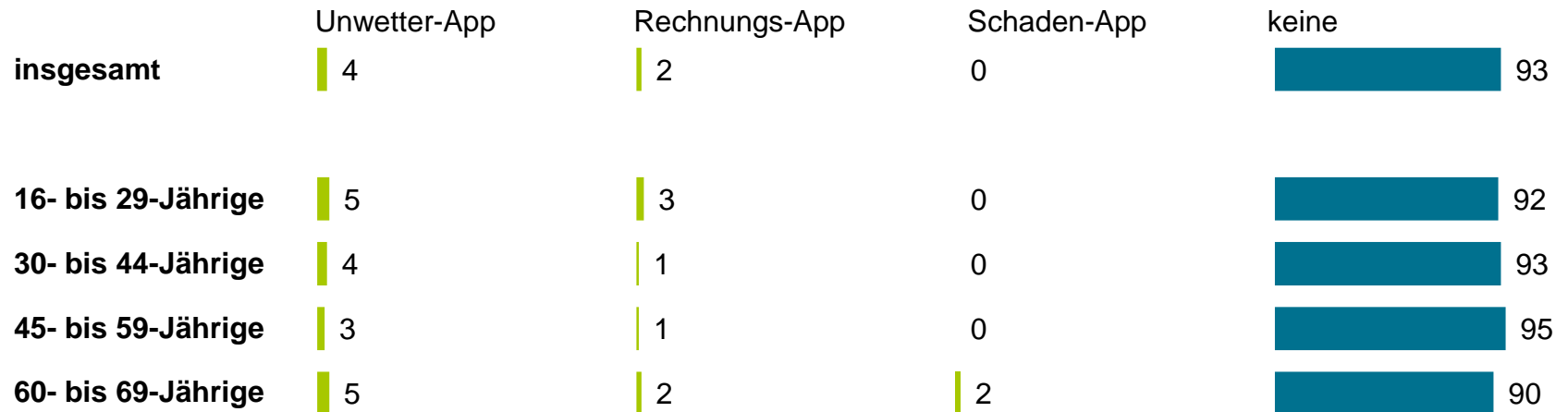
Frage 19: „Wie erledigen Sie für gewöhnlich Ihre einfachen und alltäglichen Bankgeschäfte, also Kontoauszüge einsehen, Überweisungen tätigen oder ähnliches: Erledigen Sie das meist persönlich in Ihrer Filiale oder überwiegend online im Internet?“

Angaben in Prozent

# Nutzung von Versicherungs-Apps

Versicherungs-Apps haben bislang nur wenige der Smartphone-Besitzer genutzt. Mehr als 90 Prozent haben noch keine Versicherungs-Apps genutzt.

Es haben folgende Versicherungs-Apps schon einmal genutzt



Basis: befragte Smartphone-Nutzer, Mehrfachnennungen möglich

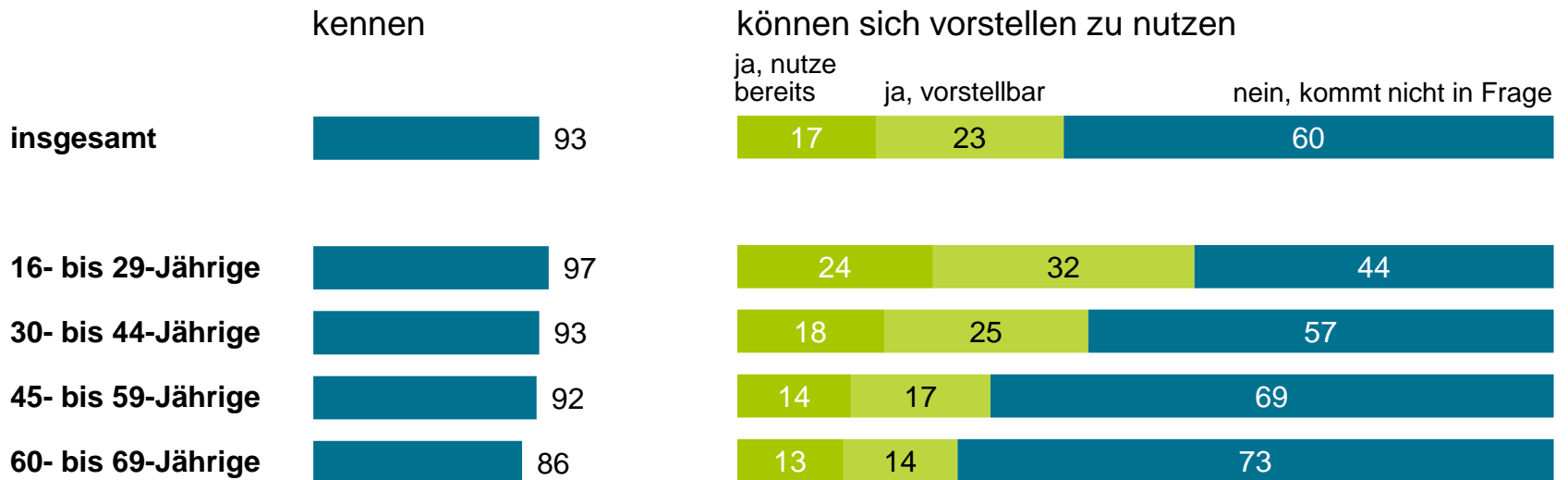
Frage 8: „Auch Versicherungen bieten ja verschiedene Apps für das Smartphone an, über die man mit der Versicherung kommunizieren oder sich informieren kann. Welche der folgenden Versicherungs-Apps haben Sie selbst schon einmal genutzt?“

Angaben in Prozent

# Technische Gesundheits-Anwendungen

Fast alle wissen von Apps und technischen Anwendungen im Fitness- und Gesundheits-Bereich. 40 Prozent können sich eine Nutzung vorstellen oder nutzen sie bereits.

## Apps und andere technische Anwendungen im Fitness- und Gesundheitsbereich



Basis: alle Befragten

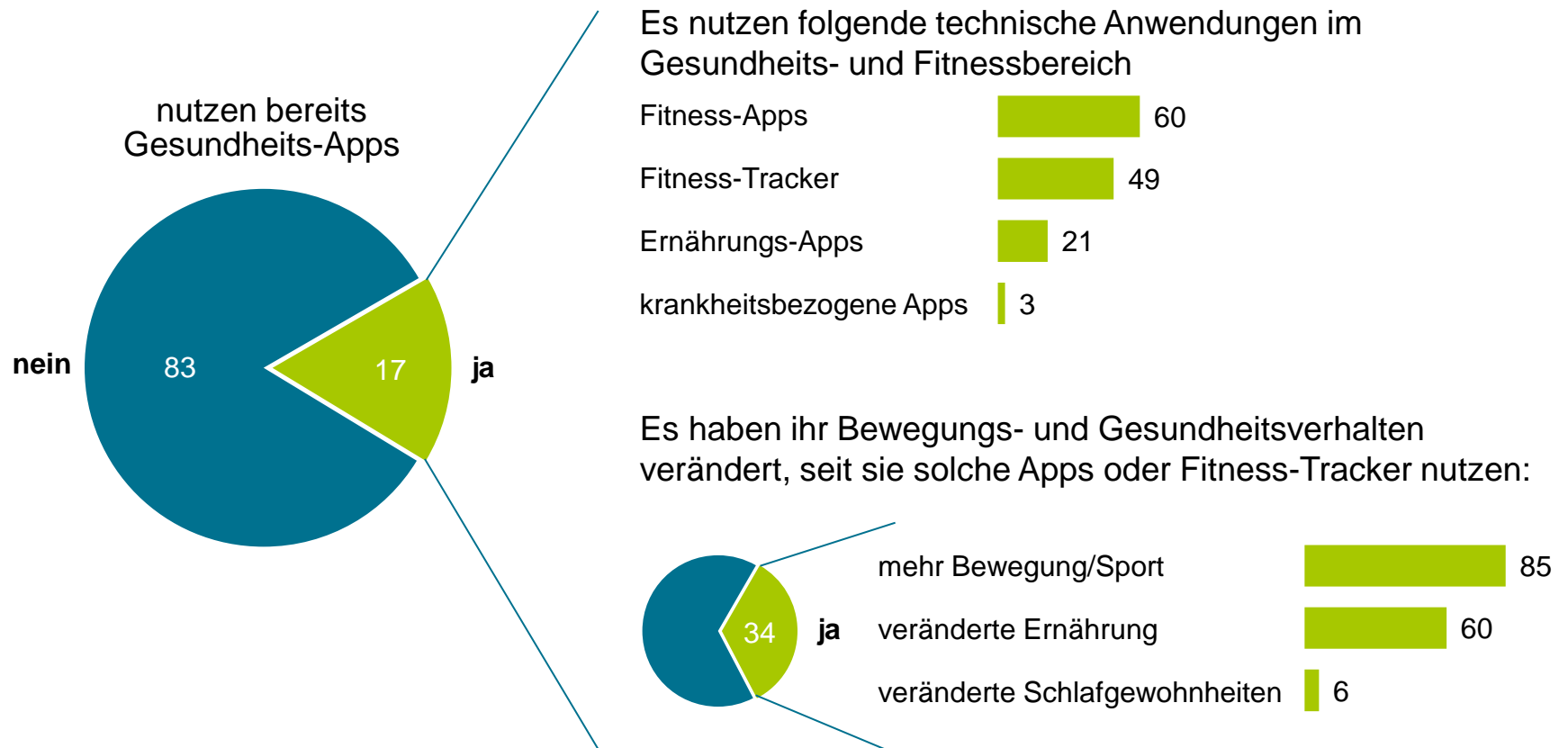
Frage 9/10: „Im Fitness- und Gesundheitsbereich gibt es mittlerweile verschiedene technische Anwendungen(...). Dazu gehören z.B. kleine tragbare Geräte, sogenannte „Wearables“ wie Schrittzähler oder Pulsuhren oder auch Ernährungs- oder Fitness-Apps. Haben Sie schon einmal von solchen technischen Anwendungen gehört oder gelesen oder bisher noch nicht?“/„Nutzen Sie selbst bereits solche technischen Anwendungen (...), könnten Sie sich das vorstellen oder käme das für Sie nicht in Frage?“

Angaben in Prozent



# Einsatz technischer Gesundheitsanwendungen **Gothaer**

Bei den konkreten Anwendungen dominieren Fitness-Apps und Fitness-Tracker. Nur ein Drittel der Nutzer hat bislang konkret sein Gesundheitsverhalten geändert.



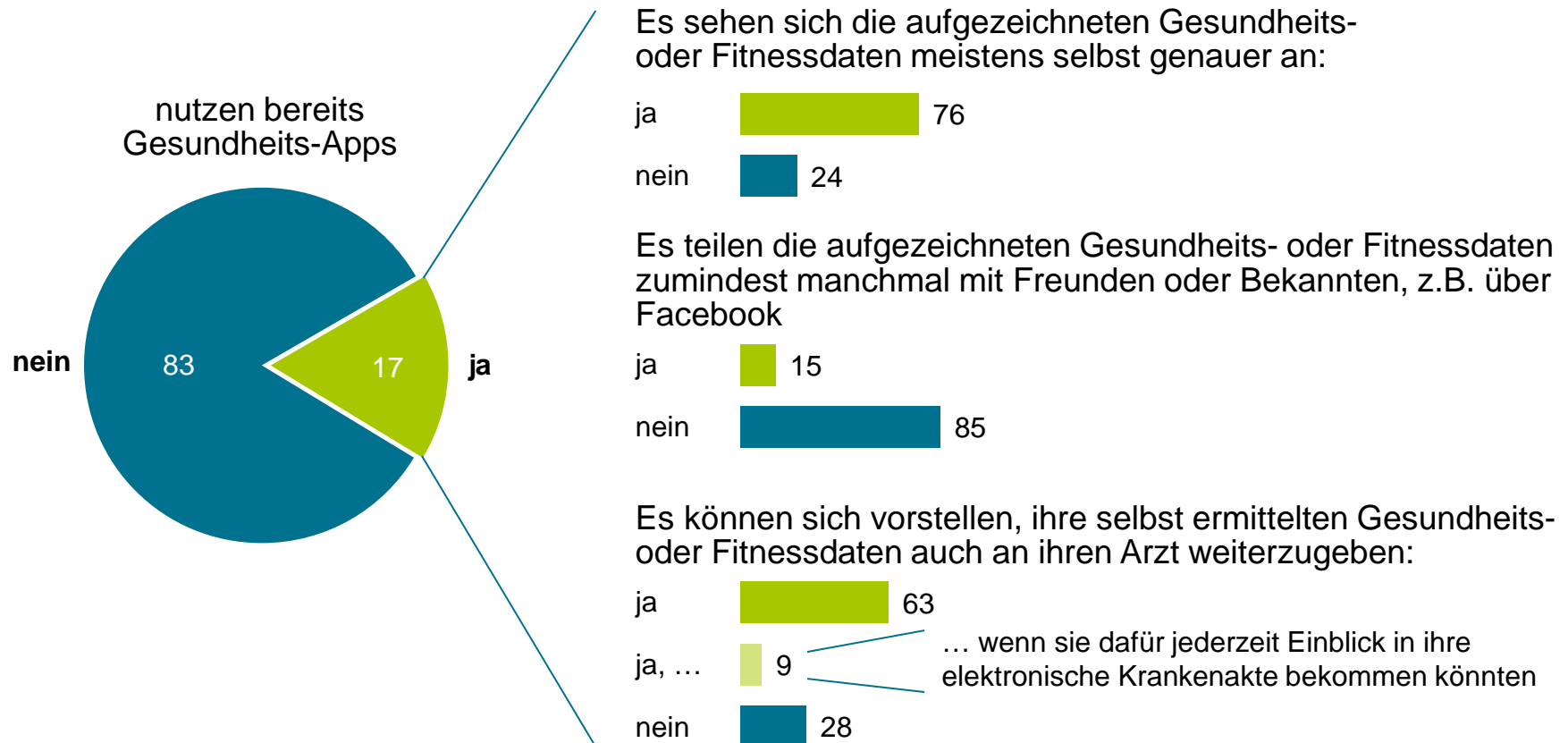
Basis: Befragte, die eine Gesundheits-App nutzen

Frage 10/11/12/13: „Nutzen Sie selbst bereits solche technischen Anwendungen für Ihre eigene Gesundheit bzw. Fitness (...)?“, „Welcher technischen Anwendungen nutzen Sie denn?“, „Würden Sie sagen, dass Sie Ihr Bewegungs- und Gesundheitsverhalten verändert haben, seit Sie solche Apps oder Fitness-Tracker nutzen (...)?“, „Was haben Sie denn konkret verändert?“

Angaben in Prozent

# Einsatz technischer Gesundheitsanwendungen **Gothaer**

Die große Mehrheit der Nutzer wertet die aufgezeichneten Daten aus, nur wenige aber teilen sie mit anderen. Eine Weitergabe an den Arzt ist für eine Mehrheit vorstellbar.



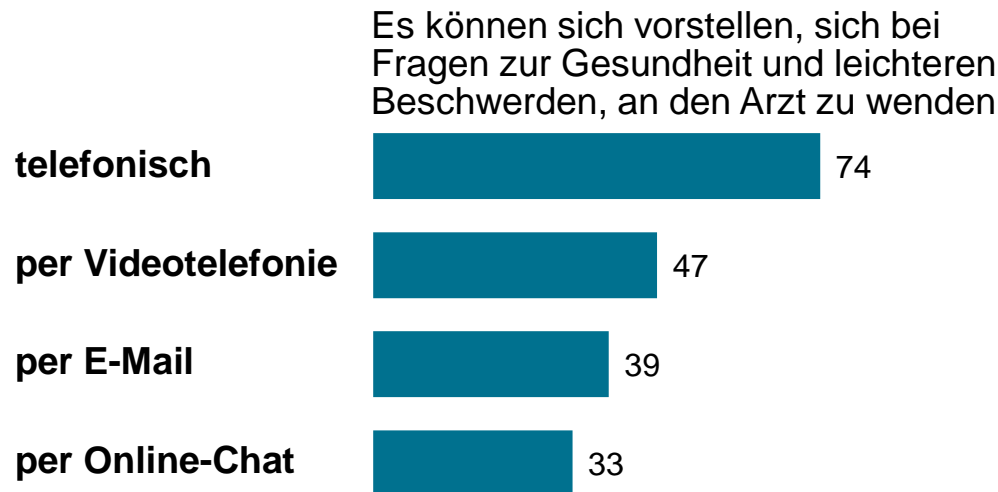
Basis: Befragte, die eine Gesundheits-App nutzen

Frage 10/11/12/13: „Nutzen Sie selbst bereits solche technischen Anwendungen für Ihre eigene Gesundheit bzw. Fitness (...)?“, „Welche solcher technischen Anwendungen nutzen Sie denn?“, „Würden Sie sagen, dass Sie Ihr Bewegungs- und Gesundheitsverhalten verändert haben, seit Sie solche Apps oder Fitness-Tracker nutzen (...)“, „Was haben Sie denn konkret verändert?“

Angaben in Prozent

# Kontaktaufnahme mit dem Arzt

Als mögliche Alternative zum Praxisbesuch kommt vor allem ein telefonischer Kontakt in Frage. Andere Formen der Kontaktaufnahme kommen deutlich weniger in Frage.



Basis: alle Befragten

Frage 18: „Einige Ärzte bieten ihren Patienten auch andere Formen der Kommunikation als den Besuch in der Praxis an. Könnten Sie sich vorstellen, sich mit Fragen zu Ihrer Gesundheit oder leichteren Beschwerden auch [telefonisch/ per Online-Chat/ per E-Mail/ per Videotelefonie an Ihren Arzt zu wenden oder käme das für Sie nicht in Frage?“

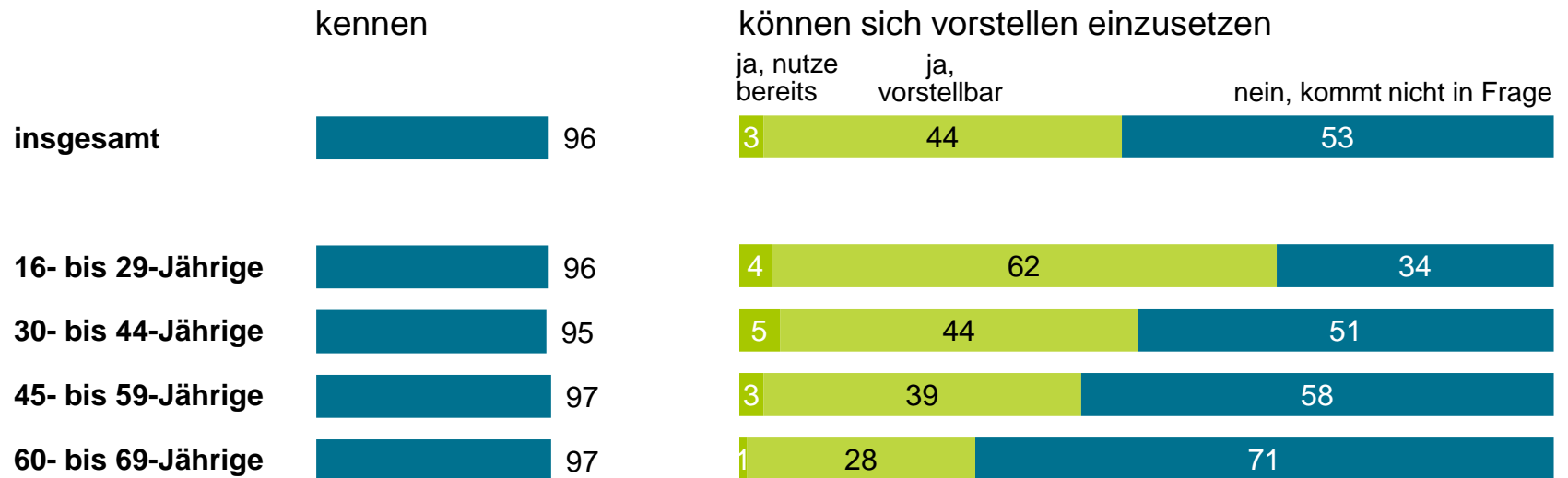
Angaben in Prozent

# Kenntnis/Einsatz von Smart-Home-Funktionen



Fast alle haben schon einmal von Smart-Home-Funktionen gehört. Knapp die Hälfte kann sich eine Nutzung im Haushalt vorstellen oder nutzt Smart-Home bereits.

## Smart-Home-Funktionen bei Geräten im Haushalt



Basis: alle Befragten

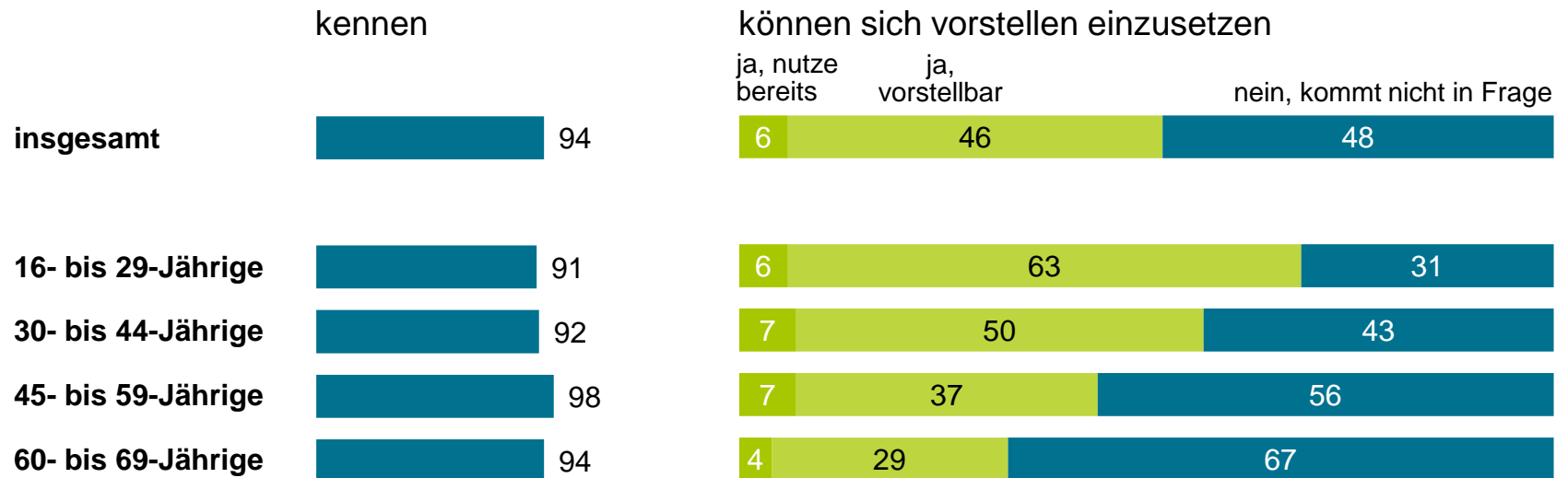
Frage 23/24: „Es gibt ja heute die Möglichkeit, bestimmte Geräte im Haushalt mit einer sogenannten Smart Home-Funktion über das Internet oder per App zu steuern bzw. zu bedienen, (...). Haben Sie davon schon einmal gehört oder bisher noch nicht?“ „Könnten Sie sich vorstellen, das in Ihrem Haushalt auch einmal einzusetzen, nutzen Sie bereits Geräte mit einer solchen Smart Home-Funktion oder käme das für Sie eher nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

# Kenntnis/Einsatz automatisierte Helfer

Auch automatisierte Helfer im Haushalt sind grundsätzlich fast allen bekannt. Gut die Hälfte könnte sich eine Nutzung vorstellen oder nutzt bereits entsprechende Geräte.

## Automatisierte Helfer im Haushalt



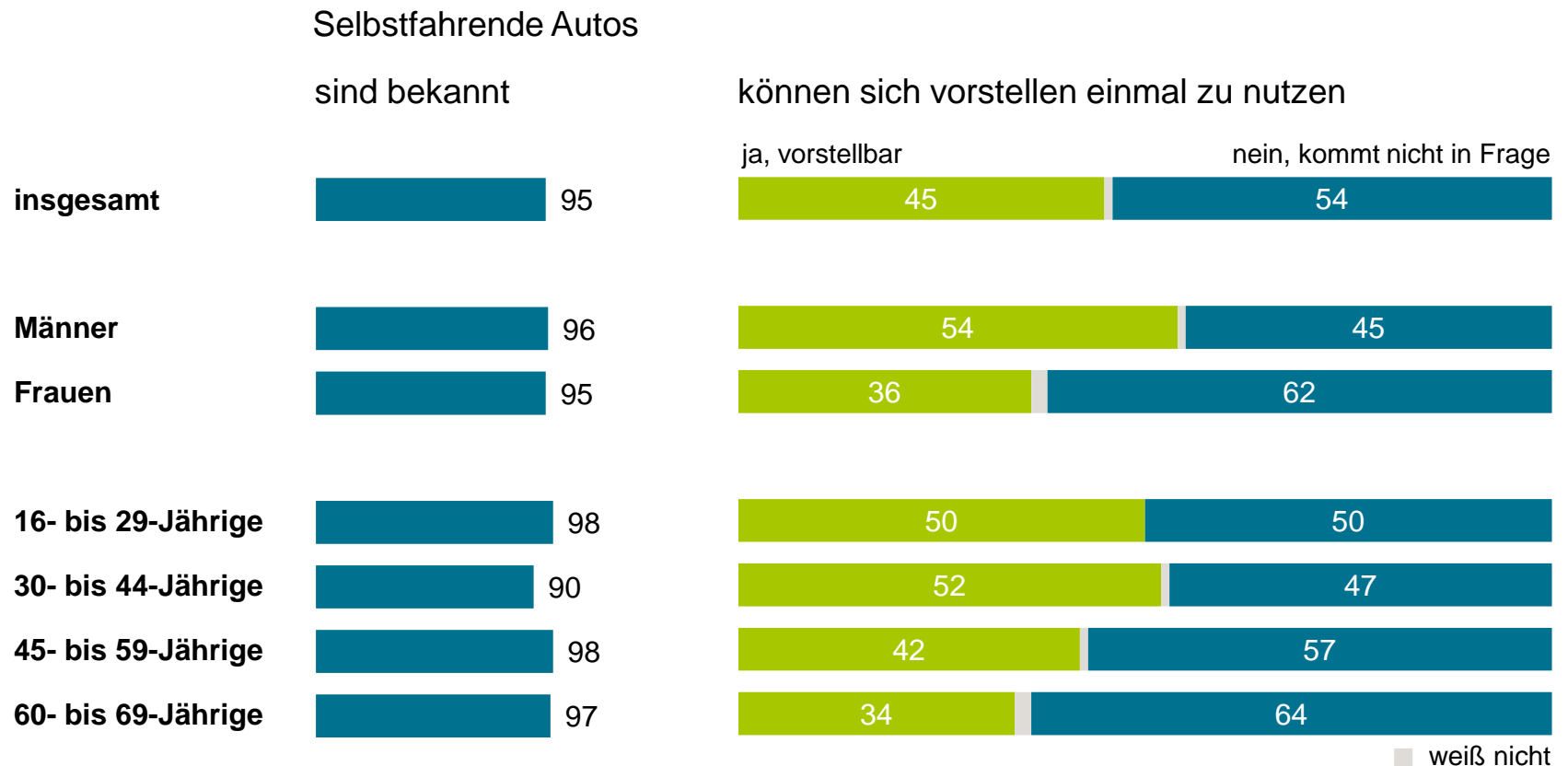
Basis: alle Befragten

Frage 25/26: „Daneben gibt es für den Haushalt auch sogenannte automatisierte Helfer, also z.B. selbststeuernde Staubsauger, Fensterputzer oder Rasenmäher. War Ihnen das bekannt oder wussten Sie das bisher noch nicht?“, „Könnten Sie sich vorstellen, solche Geräte auch bei sich im Haushalt einmal einzusetzen, tun Sie das bereits oder käme das für Sie eher nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

# Entwicklung selbstfahrender Autos

Auch die Entwicklung von selbstfahrenden Autos ist fast allen bekannt – knapp die Hälfte könnte sich grundsätzlich vorstellen, einmal ein selbstfahrendes Auto zu nutzen.



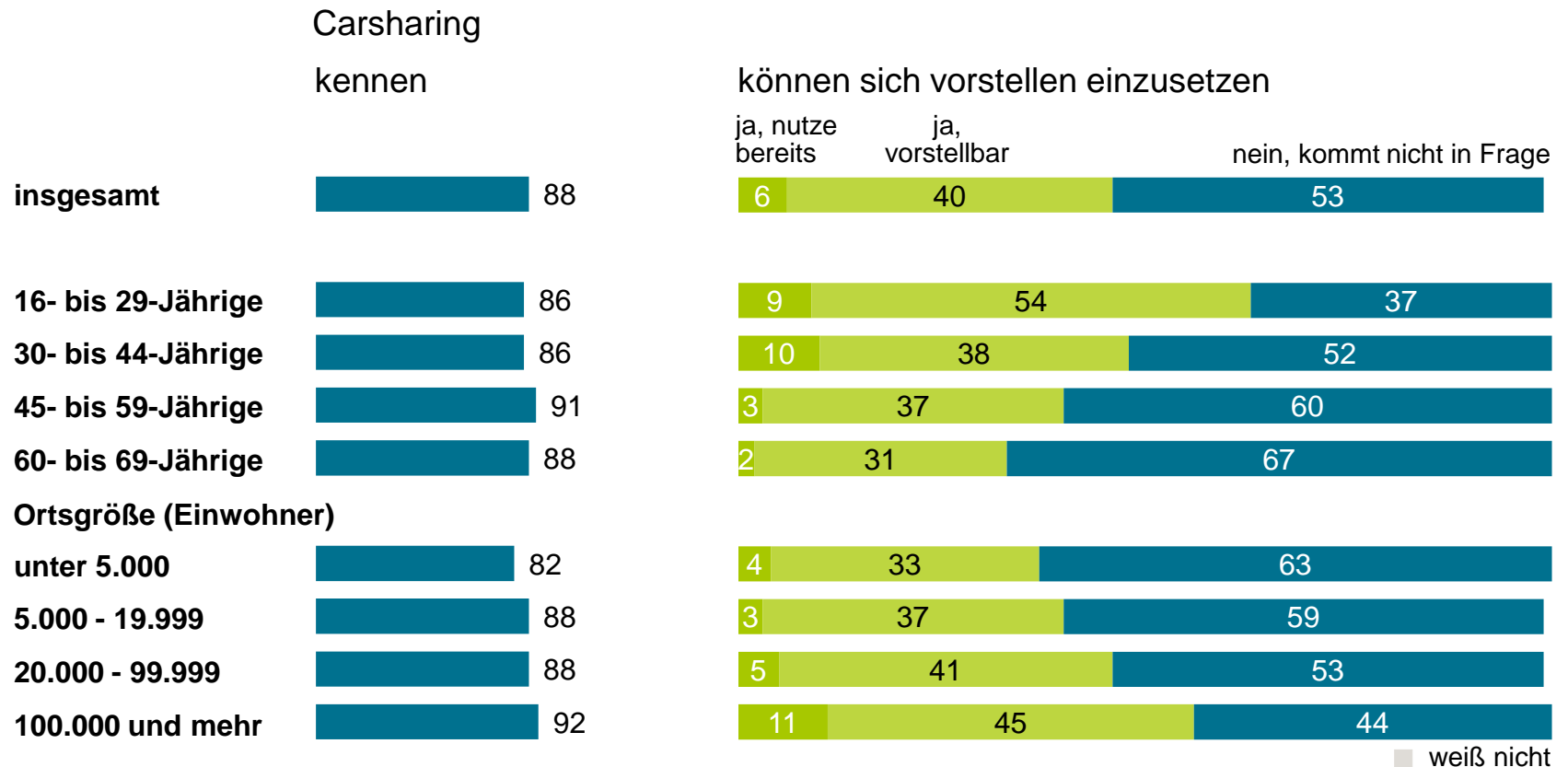
Basis: Führerscheininhaber

Frage: „In letzter Zeit wird ja viel über die Entwicklung von Autos berichtet, die in Zukunft selbständig fahren können, ohne dass man als Fahrer noch aktiv steuern muss. Hatten Sie von diesem Thema schon einmal etwas gehört oder gelesen oder bisher noch nicht?“  
 Sofern es in der Zukunft zur Entwicklung solcher Autos kommen sollte: Könnten Sie sich grundsätzlich vorstellen, ein selbständig fahrendes Auto zu nutzen oder käme das für Sie eher nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

# Carsharing bei Jüngeren beliebt

Knapp 90 Prozent ist Carsharing ein Begriff, knapp die Hälfte – vor allem Jüngere und Bewohner in Großstädten – kann sich eine Nutzung vorstellen oder nutzt es bereits.



Basis: alle Befragten

Frage 29/30: „Haben Sie schon einmal etwas von „Carsharing“ gehört oder gelesen?“/„Beim „Carsharing“ können Autos gegen eine bestimmte Gebühr genutzt werden, ohne dass man sich um die Wartung, Pflege und Instandhaltung des Autos kümmern muss. Wie ist das bei Ihnen: Können Sie sich vorstellen, Carsharing-Angebote zu nutzen bzw. haben Sie diese schon einmal genutzt oder kommt das für Sie nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

# Zusammenfassung: Hohe Bekanntheit von Social Media

- Auch wenn sich nur die Hälfte der Bundesbürger mehr oder weniger stark für technische Neuerungen im Alltag interessiert, nutzt eine Mehrheit privat mittlerweile Smartphone, Notebook oder PC
- Die meisten Social Media Dienste sind mittlerweile den allermeisten Bürgern bekannt – von einer Mehrheit genutzt werden bislang allerdings nur WhatsApp und YouTube, Facebook von etwas weniger als der Hälfte
- WhatsApp und Facebook werden von den jeweiligen Nutzern am intensivsten genutzt, Twitter und berufliche Netzwerke dagegen am seltensten
- Den bislang noch eher verhaltenen Stellenwert von Social Media Diensten verdeutlicht auch der Befund, dass nur WhatsApp und Facebook von einer Mehrheit ihrer Nutzer täglich genutzt werden



# Zusammenfassung: Bei Versicherungen ist die persönliche Beratung weiter gefragt



- Von einer Unentbehrlichkeit der sozialen Medien für die Nutzer kann keine Rede sein: Selbst die Intensivnutzer der einzelnen Social Media können mehrheitlich durchaus einen Monat oder länger auf die einzelnen Angebote verzichten, wobei dies auch für die unter 30-Jährigen gilt.
- Im Kontakt mit der eigenen Versicherung möchte die große Mehrheit der Bürger aktuell noch lieber offline kommunizieren: Dies gilt sowohl für alltägliche Anliegen, als auch für den Abschluss eines neuen Vertrages, den 70 Prozent sogar nur persönlich bei einem Berater abschließen möchten.
- Bankgeschäfte tätigt eine knappe Mehrheit mittlerweile online, knapp die Hälfte aber nach wie vor persönlich in der Filiale
- Deutschland ist somit noch längst nicht so digital, wie es die aktuelle Diskussion vermuten lässt

# Zusammenfassung: Große Unterschiede zwischen alt und jung

- Auch bei möglichen Kommunikationsformen mit dem eigenen Arzt – als Alternative zum Praxisbesuch – kommt vor allem das Telefonat in Frage, während andere Formen von der Videotelefonie bis zum Online-Chat auf deutlich weniger Akzeptanz stoßen würden.
- Ähnlich wie bei den sozialen Medien zeigt sich auch bei technischen Neuerungen und Entwicklungen, dass fast alle Bürger grundsätzlich darüber informiert sind: von Gesundheits-Apps über Smart Home bis zu selbstfahrenden Autos
- Eine Bereitschaft zur Nutzung der einzelnen technischen Entwicklungen äußern zwischen 40 und 50 Prozent der Befragten
- Insgesamt zeigen sich beim Thema Digitalisierung im Alltag nach wie vor die typischen Unterschiede zwischen Jüngeren und Älteren sowie zwischen Personen mit formal höherer oder mittlerer Bildung einerseits und formal geringer Gebildeten andererseits.

# Studie: Wie digital ist Deutschland?

Dr. Karsten Eichmann, Vorstandsvorsitzender der  
Gothaer Versicherungsbank VVaG

Prof. Dr. Manfred Güllner, Geschäftsführer forsa.

Köln, 14. Januar 2016