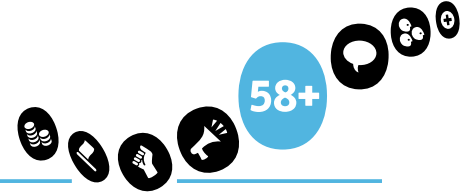




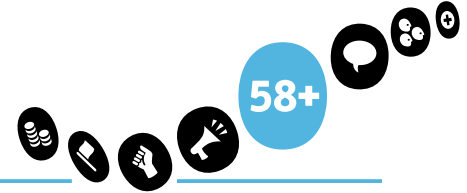
## Ergebnisse der Umfrage zum digitalen Service public

Sozialpolitische Tagung Pensionierte syndicom – 29. Januar 2025



- Online-Befragung der pensionierten syndicom-Mitglieder.
- Zeitraum: Dezember 2024 bis Januar 2025
- 1066 Teilnehmende von rund 7000 per Newsletter angeschriebenen Mitgliedern.
- Die Umfrage wurde Online durchgeführt. Pensionierte, die digital nicht so fit sind, konnten wir damit nur schwer erreichen.
- Insofern ist die Umfrage nicht repräsentativ. Sie gibt aber einen guten Anhaltspunkt für die Diskussion!

# Beispielhaft zur Nutzung von digitalen Services: «Hilft dir E-Banking?»



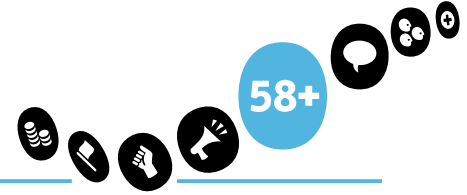
71%  
Immer

24%  
Meistens

4%

- Einzelne wollen grundsätzlich digitale Angebote nicht nutzen.

# Was vermisst du bei den digitalen Angeboten?

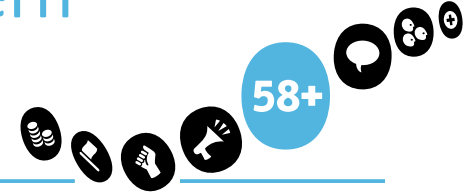


Rund die Hälfte der Teilnehmenden hat auf diese offene Frage geantwortet.

Das Ergebnis der Antworten:

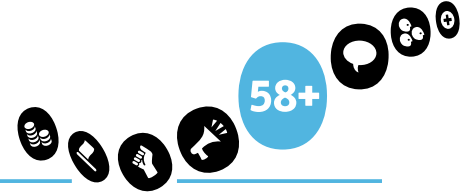
- 30% haben mehr oder weniger nichts zu bemängeln.
- 22% sind der Meinung, dass die Nutzung zu kompliziert ist.
- 4% benutzen ein GA.
- 16% sind unzufrieden mit Sparangeboten/Billetten oder generell mit den Angeboten.
- 9% vermissen den persönlichen Kontakt (Schalter, etc.).
- 10% Brauchen diese Angebote nicht
- 7% Sind mit dem Service nicht zufrieden oder bemängeln die Zuverlässigkeit

# Bekanntheit der Schulungsangebote von Service public-Anbietern



- Ein grosser Teil der Nutzerinnen und Nutzer kennt diese Schulungsangebote nicht.

# Sind solche Schulungsangebote hilfreich?

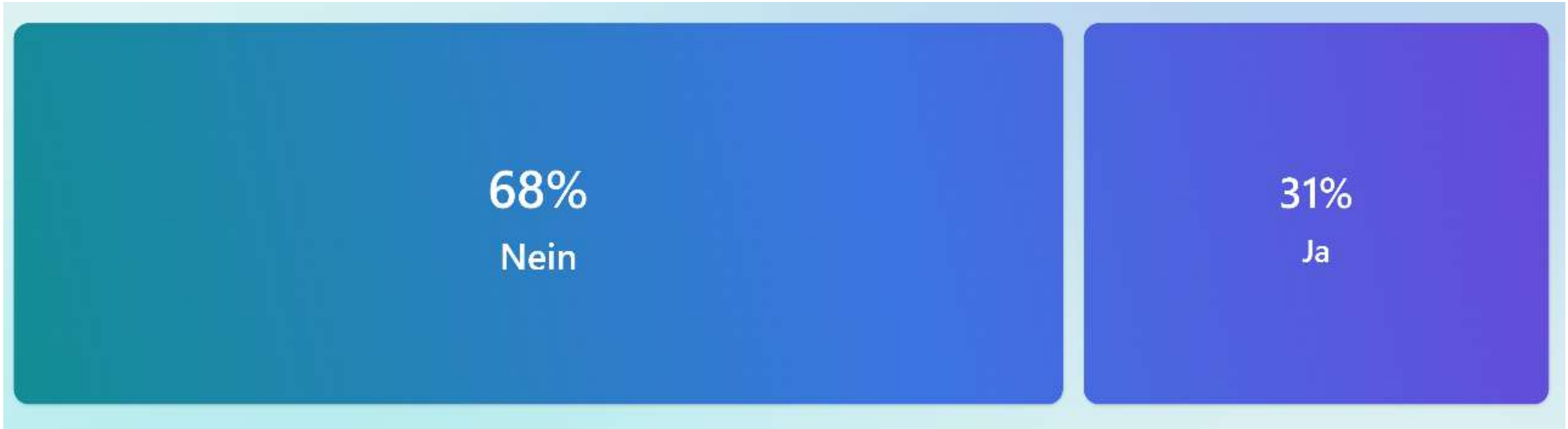
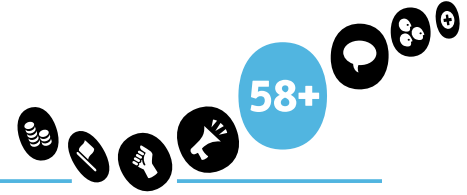


72%  
Ja

27%  
Nein

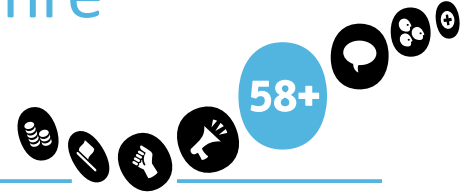
- Der Nutzen solcher Schulungsangeboten wird von Mehrheit positiv bewertet.

# Bräuchtest du mehr Support-Dienste, um die digitalen Services nutzen zu können?



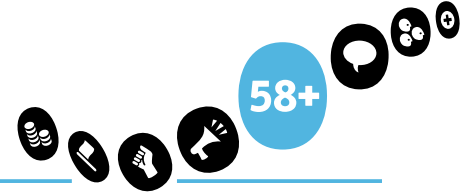
- In unserer Befragung von digital ziemlich fitten Pensionierten wünscht sich immerhin jede/jeder Dritte mehr Unterstützungsangebote!

# Sollen die Service-Public-Unternehmen gratis Online-Kurse für ihre digitalen Dienstleistungen anbieten?



- Ein sehr grosse Mehrheit fordert kostenlose Online-Kurse, um die digitalen Dienste besser nutzen zu können.





- Viele Pensionierte sind mit dem digitalen Service public zufrieden.
- In der Summe finden sie sich gut zurecht und schätzen die etablierten digitalen Angebote wie z.B. E-Banking.
- Unterstützungsangebote sind noch zu wenig bekannt oder zu wenig verbreitet (nur die Hälfte kennt sie).
- Ein erheblicher Anteil (1/3) benötigt mehr Unterstützungsdienstleistungen, um den digitalen Service public nutzen zu können.
- 86% der Teilnehmenden wünschen sich kostenlose Kurse.
- Hier sind die Unternehmen des Service public gefordert, damit niemand abgehängt wird!

Die Ergebnisse der Umfrage zeigen auf:

- Viele Pensionierte sind digital fit.
- Aber nicht alle!
- Um eine digitale Spaltung zu verhindern, braucht es mehr Schulungs- und Unterstützungsangebote.
- Die Unternehmen des Service public müssen in die Pflicht genommen werden!
- Analoge Angebote müssen erhalten bleiben!



**58+**

# Eine Umfrage der Pensionierten syndicom.