

# DGQ-Verbraucherumfrage:

Deutsche verbinden digitale Services mit Innovation und Qualität

**66 %**

sehen digitale Serviceangebote als Zeichen für Innovation

**56 %**

erwarten digitale Services bei der Wahl eines Anbieters

**60 %**

achten trotzdem primär auf die Produktqualität



Nur 40 Prozent bewerten die Qualität digitaler Services als hoch bis sehr hoch, die Hälfte ist nur teilweise zufrieden mit dem Leistungsspektrum.



## Beste Bewertung

## Schlechteste Bewertung



**45 %**

Banken/Finanzdienstleister

**14 %**

Stationärer Handel



**44 %**

Online-Handel

**11 %**

Öffentliche Verwaltung



**38 %**

Suchmaschinen

## Maßgeblich für gute digitale Services aus Sicht der Verbraucher:

**53 %**

leicht verständlich und anwendbar

**52 %**

Funktionsumfang der Angebote

**51 %**

technische Stabilität und Zuverlässigkeit

**45 %**

Zeit- und Kostenersparnis



Die bevölkerungsrepräsentative Online-Umfrage zum Thema „Digitale Serviceangebote“ wurde von INNOFACT im Auftrag der DGQ im September 2020 durchgeführt. Befragt wurden 1.006 Frauen und Männer im Alter zwischen 18 und 69 Jahren, wohnhaft in Deutschland.