



Corporate Digital
Responsibility
Initiative

Der Mensch im Mittelpunkt der Digitalisierung

Ergebnisse einer repräsentativen Online-Befragung zur
Menschenzentrierung

Dr. Sara Elisa Kettner & Prof. Dr. Christian Thorun, Geschäftsstelle der CDR-Initiative

08.11.2023

Zielsetzung und Methodik

- Die Befragung wurde anlässlich der 4. CDR-Konferenz am 09.11.2023 in Berlin entworfen und von der Geschäftsstelle der CDR-Initiative durchgeführt.
- Ziel der Befragung war es, die Einstellungen und Bedürfnisse von Bürger:innen im Hinblick auf das Thema Menschenzentrierung zu erheben.
- Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage, an der 1000 Personen zwischen dem 12. und 16.10.2023 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren.*

*Ausführliche Angaben zur Methodik und Stichprobe finden sich im Anhang.

Was versteht man unter Menschenzentrierung?



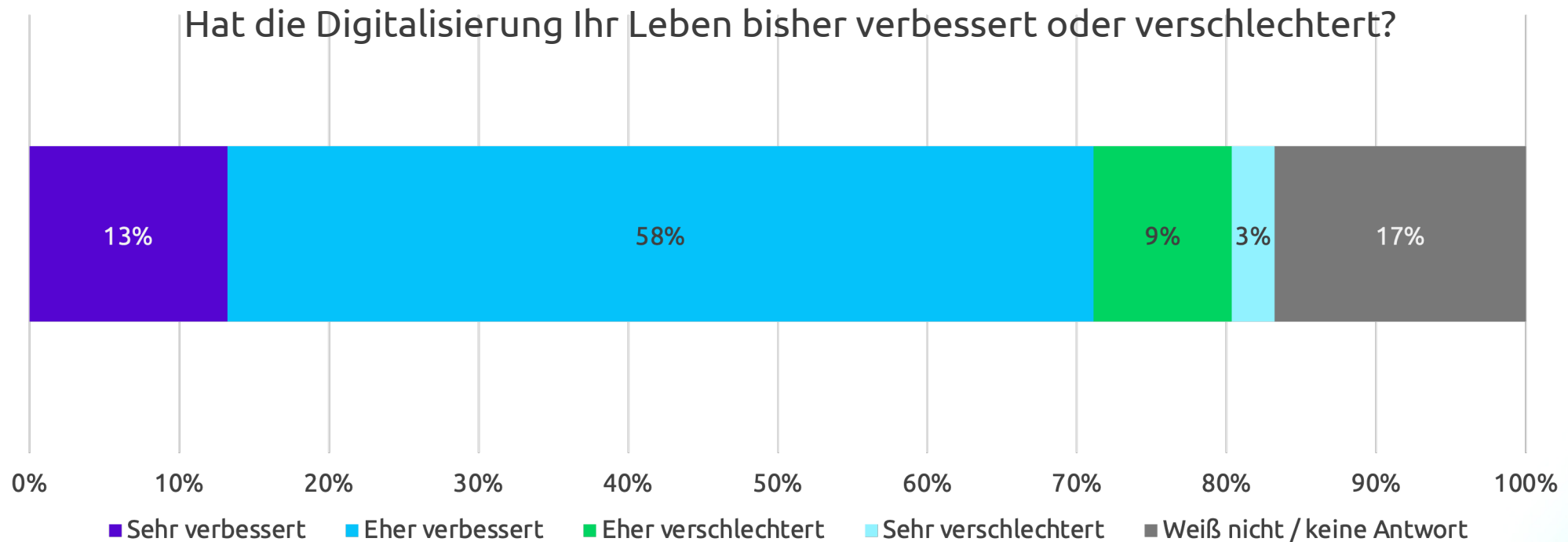
Im Zentrum der Befragung stand, inwieweit digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen auf die Bedürfnisse, Erwartungen und Fähigkeiten der Menschen ausgerichtet sind bzw. sein sollten, inwieweit die Technologie den Menschen dient und welche Erwartungen die Befragten mit Menschenzentrierung verbinden.

Teil 1: Allgemeine Einstellungen zur Menschenzentrierung



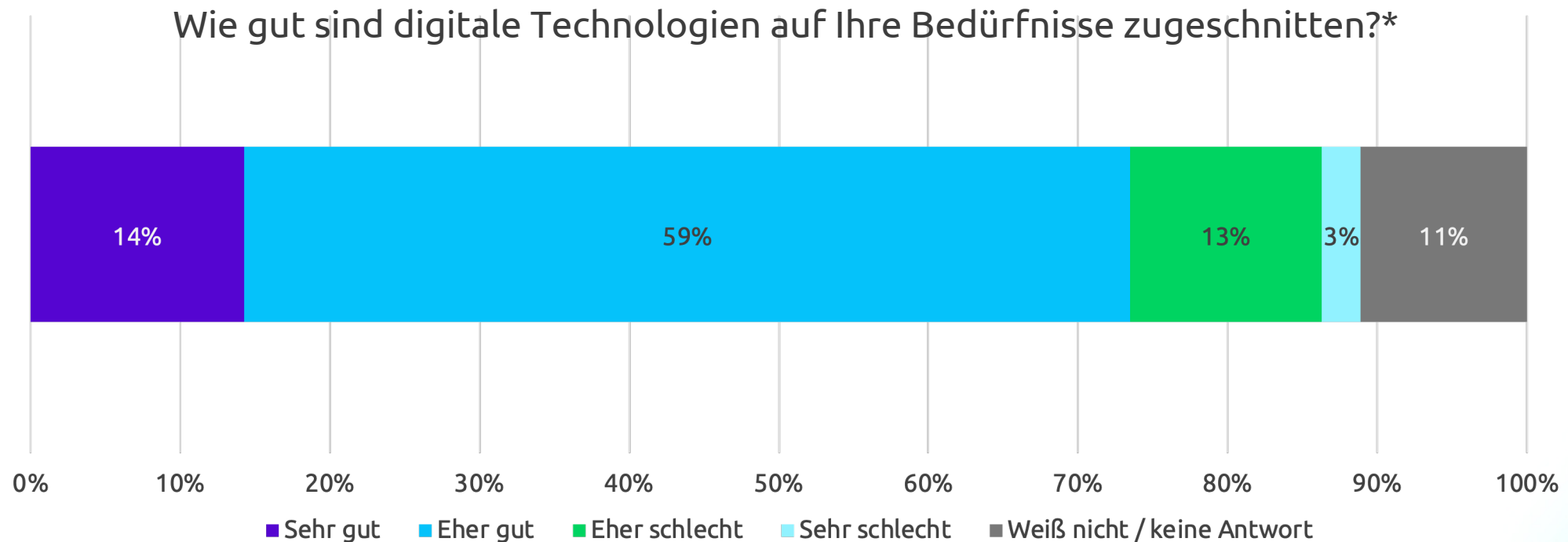
Im ersten Teil bewerteten die Befragten den Erfüllungsgrad der Menschenzentrierung und deren Einfluss auf Einkäufe.

Großteil der Bevölkerung sieht durch Digitalisierung Verbesserungen im Leben



Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative
Vollständige Frage: Hat die Digitalisierung Ihr Leben bisher verbessert oder verschlechtert?

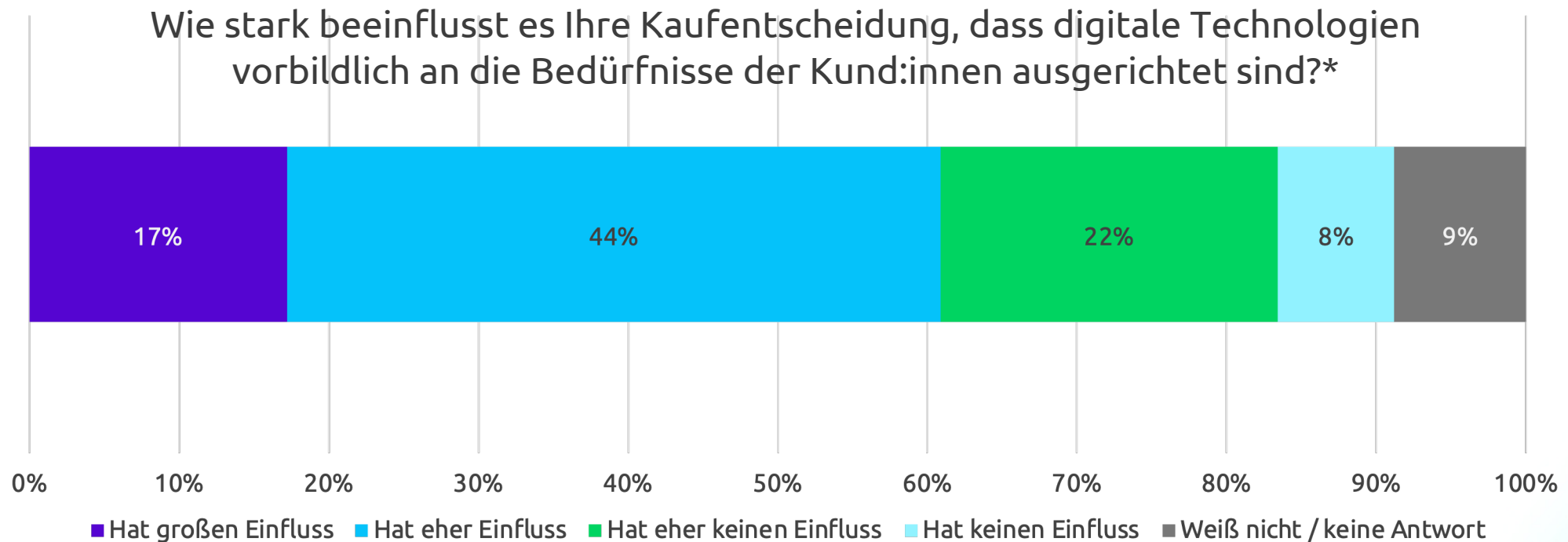
Die Mehrheit findet, digitale Technologien sind auf Bedürfnisse zugeschnitten



Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Frage: Wie gut oder schlecht sind digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen, die Sie heute nutzen, grundsätzlich auf Ihre Bedürfnisse, Erwartungen und Fähigkeiten zugeschnitten?

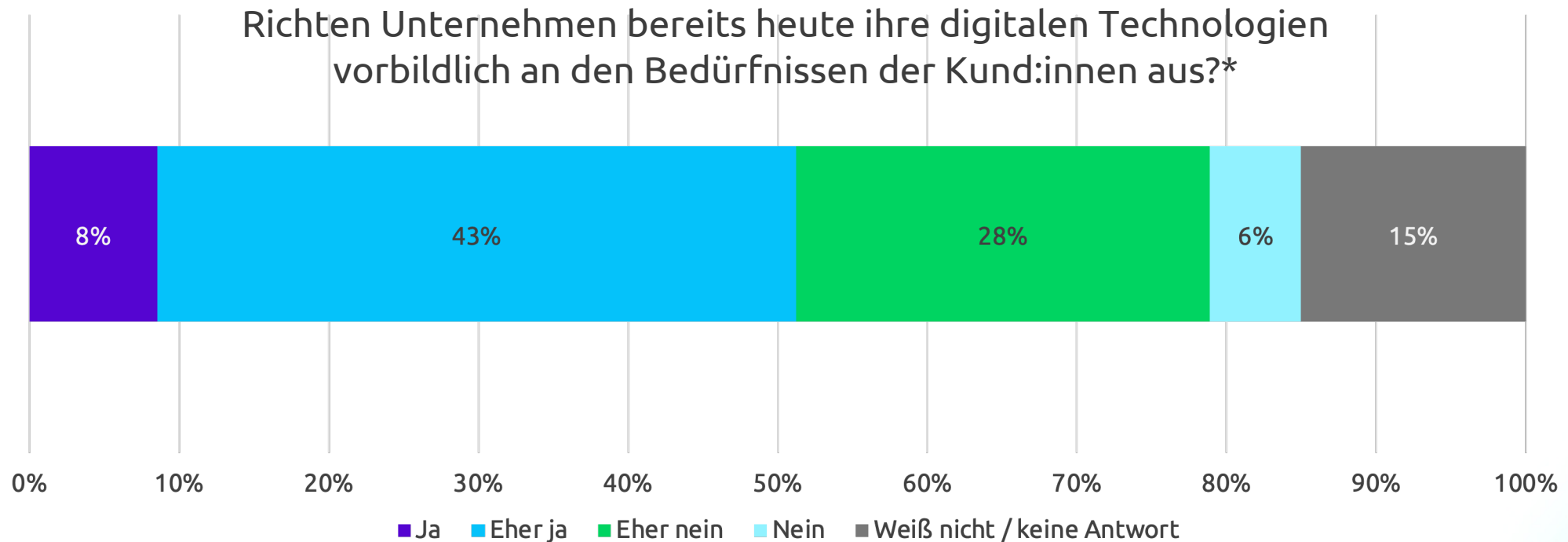
Menschenzentrierung ist für die Mehrheit kaufentscheidend



Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Frage: Wie stark beeinflusst es Ihre Entscheidung für ein Produkt oder eine Dienstleistung, ob ein Unternehmen seine digitalen Technologien, digitalen Produkte und digitalen Dienstleistungen vorbildlich an die Bedürfnisse, Erwartungen und Fähigkeiten ihrer Kundinnen und Kunden ausrichtet?

Die Mehrheit ist mit den Unternehmen zufrieden - aber ein Drittel noch nicht!



Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Frage: Finden Sie, dass Unternehmen heute bereits ihre digitalen Technologien, digitalen Produkte und digitalen Dienstleistungen vorbildlich an den Bedürfnissen, Erwartungen und Fähigkeiten ihrer Kundinnen und Kunden ausrichten?

Teil 2: Positionierung bei Zielkonflikten



Menschenzentrierung führt häufig zu Zielkonflikten.

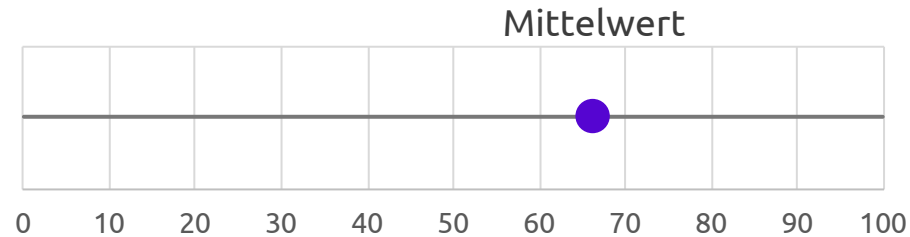
So ist es möglich, dass Digitalisierung für Verbraucher:innen große Vorteile bietet, jedoch der Umwelt schadet, die Entscheidungen Maschinen überlassen werden oder bestimmte Bevölkerungsgruppen außen vor lässt.

Im zweiten Teil der Befragung wurden die Teilnehmer:innen gebeten, sich selbst zwischen den Zielkonflikten zu positionieren.

Umweltschutz steht für die Mehrheit über Digitalisierung um jeden Preis

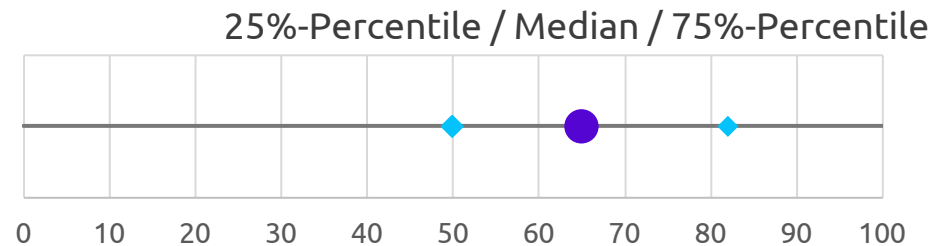
Wie sollten Unternehmen mit dem Zielkonflikt „Umweltschutz“ umgehen?*

0 - Auch dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn die Umwelt dadurch stark belastet wird



100 - Nur dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn die Umwelt dadurch nicht stark belastet wird

0 - Auch dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn die Umwelt dadurch stark belastet wird



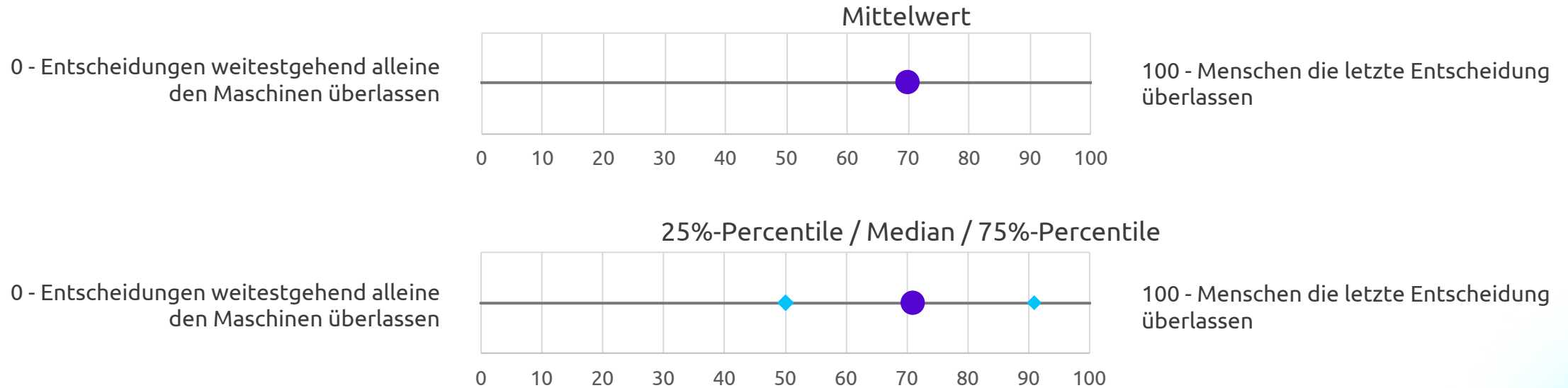
100 - Nur dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn die Umwelt dadurch nicht stark belastet wird

Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Fragen finden sich im Anhang

Die Menschen möchten nicht, dass Maschinen alleine Entscheidungen treffen

Wie sollten Unternehmen mit dem Zielkonflikt „letzte Entscheidung“ umgehen?*



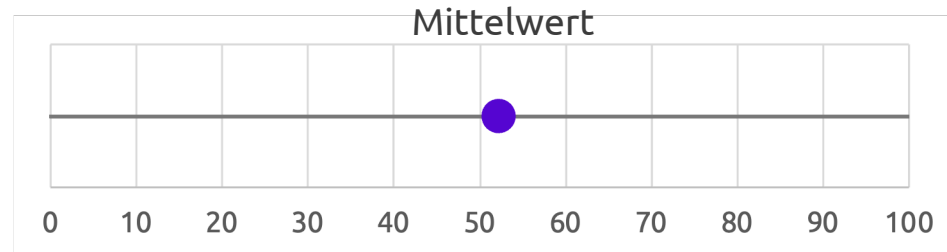
Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Fragen finden sich im Anhang

Der Zielkonflikt "Teilhabe" zeigt, wie stark eine kluge Ausbalancierung erforderlich ist

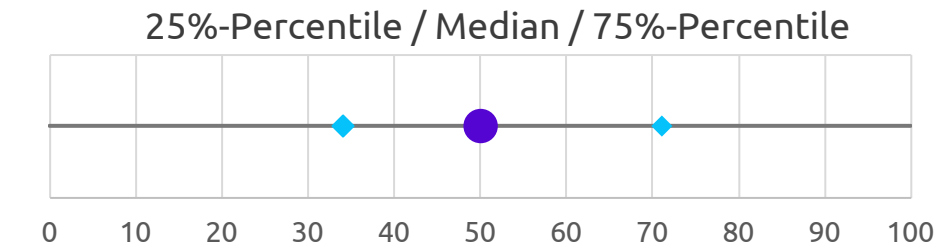
Wie sollten Unternehmen mit dem Zielkonflikt „Teilhabe“ umgehen?*

0 - Auch dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn nicht alle Bevölkerungsgruppen von ihnen profitieren



100 - Nur dann Technologien, Produkte und Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn alle Bevölkerungsgruppen von ihnen profitieren

0 - Auch dann digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn nicht alle Bevölkerungsgruppen von ihnen profitieren



100 - Nur dann Technologien, Produkte und Dienstleistungen in den Markt bringen, wenn alle Bevölkerungsgruppen von ihnen profitieren

Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

*Vollständige Fragen finden sich im Anhang

Teil 3: Bedenken und Lösungsansätze

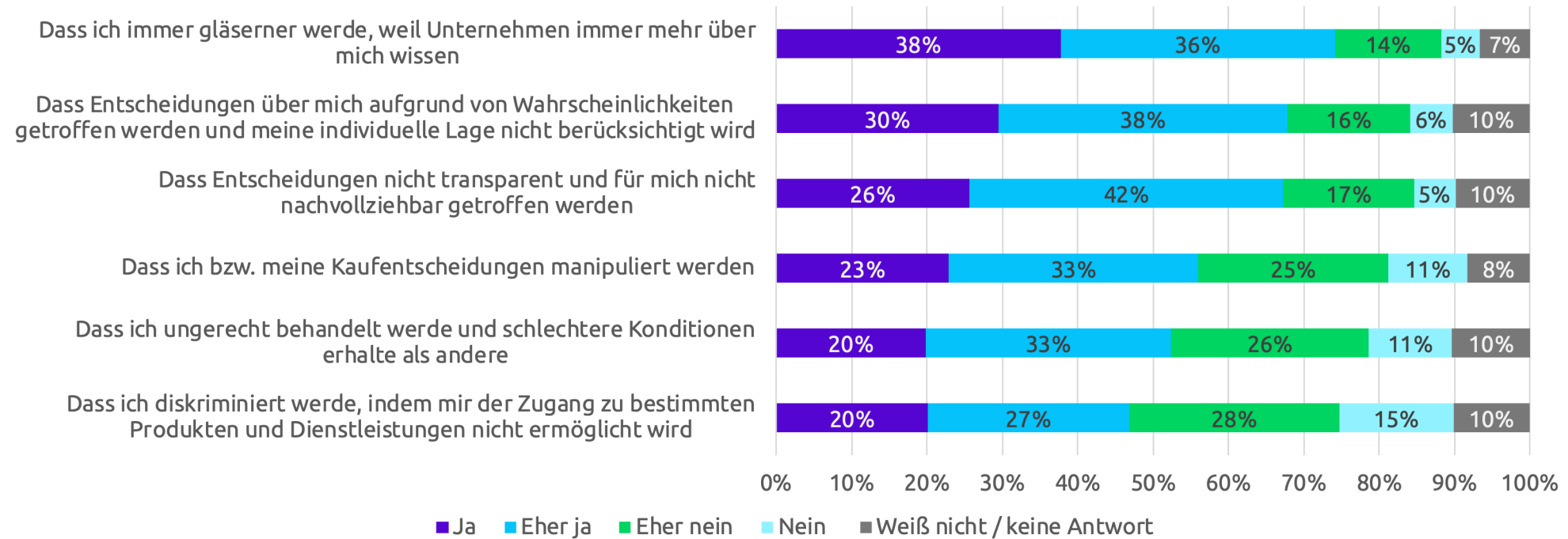


Im letzten Teil der Befragung wurden den Teilnehmer:innen unterschiedliche Szenarien als Auswirkungen der Digitalisierung vorgelegt.

Zudem wurden verschiedenen Lösungsansätze bewertet, die Menschenzentrierung im Unternehmen ermöglichen.

Um die Menschenzentrierung zu stärken, sollten Bedenken berücksichtigt werden

Haben Sie Bedenken hinsichtlich der folgenden möglichen Auswirkungen von Digitalisierung?

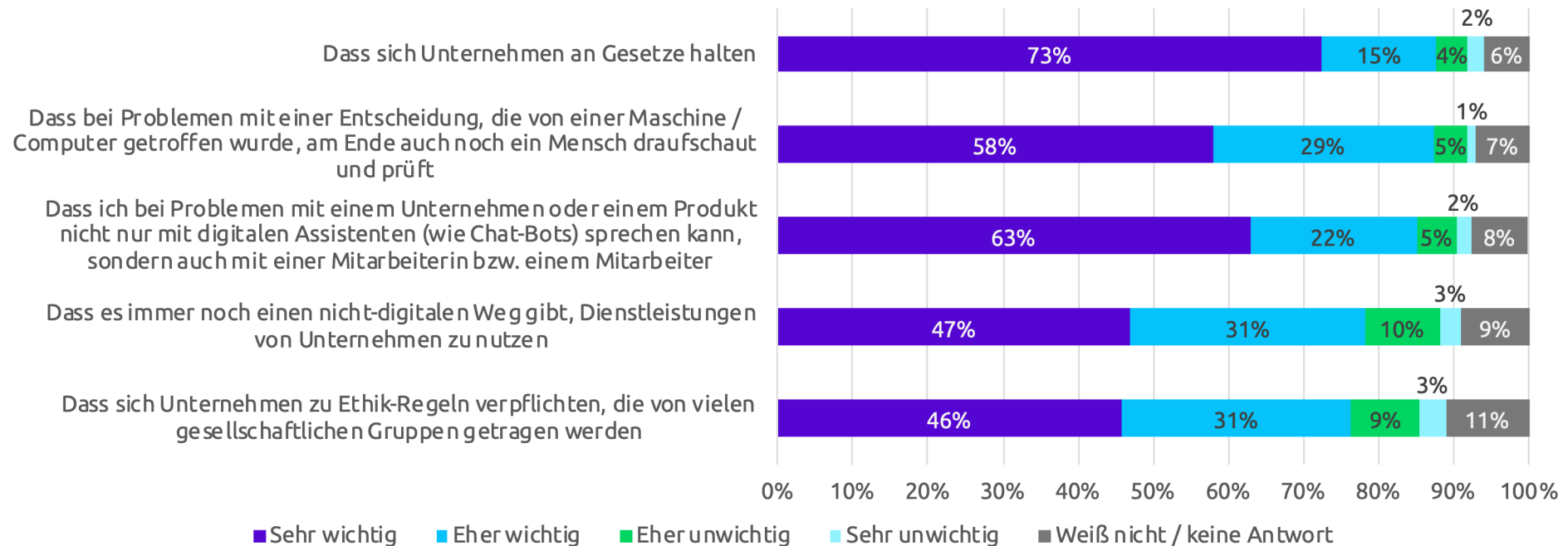


Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

Vollständige Frage: Haben Sie Bedenken hinsichtlich der folgenden möglichen Auswirkungen von Digitalisierung?

Befragte sehen eine Vielzahl Ansätze, die bei der Menschenzentrierung helfen können

Wie wichtig finden Sie die folgenden Ansätze?



Basis: Alle Befragten (N=1.000); Quelle: Geschäftsstelle der CDR-Initiative

Vollständige Frage: Wie wichtig finden Sie die folgenden Ansätze, mit denen Unternehmen ihre digitalen Technologien, digitalen Produkte und digitalen Dienstleistungen vorbildlich an den Bedürfnissen, Erwartungen und Fähigkeiten ihrer Kundinnen und Kunden ausrichten können, selbst wenn hierdurch die Preise steigen oder sich Bearbeitungszeiten verlängern könnten?

Kontakt

Geschäftsstelle der CDR-Initiative
kontakt@cdr-initiative.de
www.cdr-initiative.de



**Corporate Digital
Responsibility**
Initiative

Anhang

Anhang (1/4): Methodik und Stichprobe

- Die Befragung wurde von der **Geschäftsstelle der CDR-Initiative** konzipiert, ausgewertet und interpretiert. Die Datenerhebung wurde bei der YouGov Deutschland GmbH in Auftrag gegeben.
- Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind **repräsentativ für die Bevölkerung in Deutschland ab 18 Jahren**.

Anhang (2/4): Stichprobe N=1.000

Alter	18 bis 24 Jahre	25 bis 34 Jahre	25 bis 34 Jahre	45 bis 54 Jahre	55 Jahre und älter
Anteil	9%	15%	15%	20%	41%
Geschlecht	Männlich	Weiblich			
Anteil	49%	51%			
Bildung	Niedrig	Mittel	Hoch	k.A.	
Anteil	9%	53%	33%	5%	
Migrationshintergrund	Ja	Nein			
Anteil	13%	87%			
Behinderung	Ja	Nein	k.A.		
Anteil	17%	80%	3%		

Anhang (3/4): Frageformat „Zielkonflikte“

Frageformate Entscheidungssituationen

Im Folgenden stellen wir Ihnen drei Entscheidungssituationen vor. In diesen Situationen sollen Sie sich jeweils zwischen zwei Positionen / Extremfällen einordnen und entscheiden, ob Unternehmen, von denen Sie Kundin oder Kunde sind, eher die eine oder die andere Position einnehmen sollen.

[Zufällige Anzeige der Entscheidungssituation 1 bis 3]

1. Manche digitalen Technologien, digitalen Produkte und digitalen Dienstleistungen sind für Kundinnen und Kunden vorteilhaft und bequem (wie beispielsweise der Online-Handel durch eine größere Auswahl oder reine Online-Banken durch ganz tägliche Nutzbarkeit von Zuhause). Gleichzeitig können sie aber dazu führen, dass nicht alle Bevölkerungsgruppen in gleicher Weise Vorteile daraus ziehen (wenn man etwa auf einen Einkaufsladen oder eine Bank in der Nähe angewiesen ist, etwa weil man keinen Internetzugang hat oder eine persönliche Beratung benötigt).
2. Einige digitale Technologien, digitale Produkte und digitale Dienstleistungen sind zwar für die Menschen sehr gut (wie beispielsweise Streaming-Dienste durch den einfachen Zugang zu einer Vielzahl von Medieninhalten), sie gehen aber mit Umweltbelastungen (z. B. bei der Nutzung von Streamingdiensten durch einen hohen Energieverbrauch in Rechenzentren zur Bereitstellung der Medieninhalte) einher.

[Fortsetzung nächste Seite]

Anhang (4/4): Frageformat „Zielkonflikte“

3. Viele für Menschen wichtige Entscheidungen werden durch Maschinen auf Grundlage von Statistiken und Wahrscheinlichkeiten getroffen, wie z. B. die individuelle Höhe des Zinses für einen Kredit oder die individuelle Höhe einer Versicherungsprämie. Wenn Maschinen diese Entscheidung weitestgehend alleine treffen, ohne menschliche Letztkontrolle, kann dies auch zu niedrigeren Preisen für bestimmte Kundinnen und Kunden führen. Wenn Menschen bei jeder Entscheidung das letzte Wort haben, kann das auch zu höheren Preisen für bestimmte Kundinnen und Kunden führen.

Wie sollten Unternehmen mit diesem Zielkonflikt umgehen?

Bitte nutzen Sie den Schieberegler, um zu zeigen, wo Sie sich auf der Skala einordnen.