



Bitte so markieren:      Bitte verwenden Sie einen Kugelschreiber oder nicht zu starken Filzstift. Dieser Fragebogen wird maschinell erfasst.  
Korrektur:      Bitte beachten Sie im Interesse einer optimalen Datenerfassung die links gegebenen Hinweise beim Ausfüllen.

Sehr geehrte\*r Verbraucher\*in,

der VerbraucherServiceBayern im KDFB e.V. (VSB) beobachtet die Tendenz, dass die fortschreitende Digitalisierung einigen Bevölkerungsgruppen den Zugang zu alltagsrelevanten Dienstleistungen erheblich erschwert. Vertragsabschlüsse, Vertragsänderungen, Behördengänge, Serviceleistungen etc. müssen online wie offline in zumutbarer Weise vorgenommen werden können.

Teilen Sie uns bitte mit, wo Sie Schwierigkeiten sehen oder Probleme haben. Wir freuen uns sehr über Ihre Teilnahme und bedanken uns im voraus.

Ihre Ute Mowitz-Rudolph  
Hauptgeschäftsführerin des VSB

### 1. Allgemein

- 1.1 Geschlecht:  Weiblich  Männlich  Divers  
1.2 Altersgruppe:  < 30  < 50  < 70  
 > 70

### 2. Technische Ausstattung

- 2.1 Nutzen Sie PC / Tablet / Smartphone / Internetzugang?  Ja  Nein  
2.2 Wenn "Nein", wie erledigen Sie die Online-Geschäfte?  gar nicht  mit Hilfe Dritter  Sonstiges

### 3. Alltagsbereiche

3.1 In welchen Lebensbereichen hatten Sie schon einmal Schwierigkeiten, ANALOG mit einer Person / Unternehmen / Institution in Kontakt zu treten bzw. einen Vertrag abzuschließen oder eine Dienstleistung in Anspruch zu nehmen? (*Mehrfachnennung möglich*)

- Handel  Finanzen  Gesundheit  
 öffentliche Verwaltung  Sonstiges

3.2 War der Erstkontakt: (*Mehrfachnennung möglich*)

- unmöglich  schwieriger  möglich  
 mit Mehrkosten verbunden

3.3 Können Sie uns bitte Beispiele nennen?

