



Digital^{UND MOBIL}

Das Internet und der technische Fortschritt haben unseren Begriff von **→ FREIHEIT** völlig neu definiert – sowohl im Privaten als auch für unsere individualisierte Gesellschaft, in der jeder Einzelne immer mehr **→ OPTIONEN** erhält. Doch können Autonomie und Algorithmen auf Dauer Hand in Hand gehen? Selbstbestimmung ist, fragt man die Hessen, grundlegende Voraussetzung für ein gelingendes Leben. Dementsprechend zeigt die SpardaStudie, dass in dem Maße, in dem **→ KÜNSTLICHE INTELLIGENZ** unser Leben bereichert, auch das an Wert gewinnt, was uns menschlich macht.

„Kunden wollen digital und emotional erreicht werden.“



PROF. DR. CHRISTIAN ÜBERALL

lehrt seit 2018 an der Technischen Hochschule Mittelhessen in Gießen am Fachbereich Mathematik, Naturwissenschaften und Informatik. Sein Fachgebiet ist Industrie 4.0/Digitalisierung. Weitere Arbeitsschwerpunkte sind die digitale Transformation, neue Geschäftsmodelle und -prozesse, die Datenanalyse für die strategische Unternehmenssteuerung, nachhaltige Nutzerakzeptanz und Softwareentwicklung.

Herr Professor Überall, zunächst eine Frage zu Ihren Fachgebieten Industrie 4.0 und Digitalisierung: Diese Begriffe fallen fast immer in einem Atemzug – doch was genau ist eigentlich damit gemeint?

Überall: Industrie 4.0 beschäftigt sich mit der intelligenten Digitalisierung von produzierenden Unternehmen. Der Begriff Digitalisierung selbst umreißt hingegen eher allgemein das Benutzen von digitalen Systemen, Geräten oder Prozessen. Das kann sich auf ganz unterschiedliche Bereiche beziehen: Online-Handel, Online-Zeitungen, Produktion...

Die Digitalisierung betrifft jeden von uns – doch die Vorbehalte scheinen nach wie vor verhältnismäßig groß zu sein.

Überall: Das stimmt. Im Breitbandausbau ist Deutschland etwa so weit wie Korea vor fünf Jahren, vom Stand der Digitalisierung im asiatischen Raum ganz zu schweigen. Da liegen Welten zwischen uns. Hier tun sich viele nach wie vor schwer mit neuen Technologien.

Und im Hinblick auf die Wirtschaft, beispielsweise das Bankwesen – werden Filialen bald ohne Menschen funktionieren?

Überall: Ich glaube, dass Beratungsansätze mithilfe von künstlicher Intelligenz nur unterstützend eingesetzt werden sollten und die Entscheidungsgewalt immer beim Kunden selbst liegen muss. Genauso wie die Digitalisierung stets nur ein Hilfsmittel sein sollte. Künstliche Intelligenz wird sich ausweiten, aber der persönliche Ansprechpartner muss und wird bleiben. Denn Menschen sind vor allem durch eines zu gewinnen:

durch aufrichtige Empathie und ernst gemeintes, individuelles Engagement. Kunden wollen zeitgemäß und digital, aber vor allem auch emotional erreicht werden, das zählt auf Dauer mehr als das zukunftsweisendste Produkt.

Was sind Ihrer Ansicht nach im Hinblick auf die Zukunft die wichtigsten ethischen Anforderungen an Banken?

Überall: Den Menschen im Blick behalten und wirklich im Zentrum des Handelns sehen. Auch dafür braucht es persönlichen zwischenmenschlichen Kontakt – ohne Ansprechpartner wird der Kunde zu einer Bank wechseln, wo es diesen noch gibt.

Und wie müssen sich Banken verändern, um das zu bleiben, was Sie gerade beschreiben?

Überall: Die Weiterentwicklung des Omni-Channel-Bankings ist dementsprechend vorne: Der Kunde möchte online und auch offline mit seiner Bank in Kontakt sein und jederzeit über jeden Kanal auf alle Angebote zugreifen können. Die Aufrechterhaltung des Filialnetzes wird aber parallel von hoher Bedeutung bleiben. Das Filialsterben ist insbesondere nachteilig für ältere Menschen, weil sie dann weitere Wege haben. Da sich Bankgeschäfte zunehmend ins Internet und das mobile Netz verlagern werden, ist der persönliche Kontakt zur Bank zu gewährleisten. Die Filiale muss dann ja nicht den ganzen Tag geöffnet sein, so dass Bankmitarbeiter beispielsweise zwei Filialen betreuen könnten.

Und was heißt das außerdem noch für den Bankmitarbeiter der Zukunft?

Überall: Banken müssen sich digitalisieren und

die Mitarbeiter entsprechende IT-Kompetenzen haben, um insbesondere älteren Personen digitale Services verständlich nahezubringen.

Stichwort digitale Services: Worauf ist bei der Entwicklung besonders Wert zu legen?

Überall: Wenn es um Banking-Apps geht, kommt es vor allem auf die User-Freundlichkeit an. Die Funktionen müssen sich am Kunden orientieren, nicht umgekehrt. Außerdem ist Datenschutz bei allem digitalen Fortschritt absolut vorne zu sehen. Das gilt insbesondere auch für Banking-Apps, die ja quasi der „Türöffner“ zum eigenen Konto sind. Hier ist Datensicherheit –

„Beratungsansätze mithilfe von künstlicher Intelligenz sollten nur unterstützend eingesetzt werden. Genauso wie die Digitalisierung stets nur ein Hilfsmittel sein sollte.“

und damit die Sicherung seines Kapitals – für den Kunden existenziell.

Leben Sie selbst privat komplett digital?

Überall: Wir haben zu Hause verschiedene „Smart Home“-Komponenten, etwa intelligente Heizungsregelungen. Ich möchte aber nicht, dass sich mein Haus komplett selbst steuert.

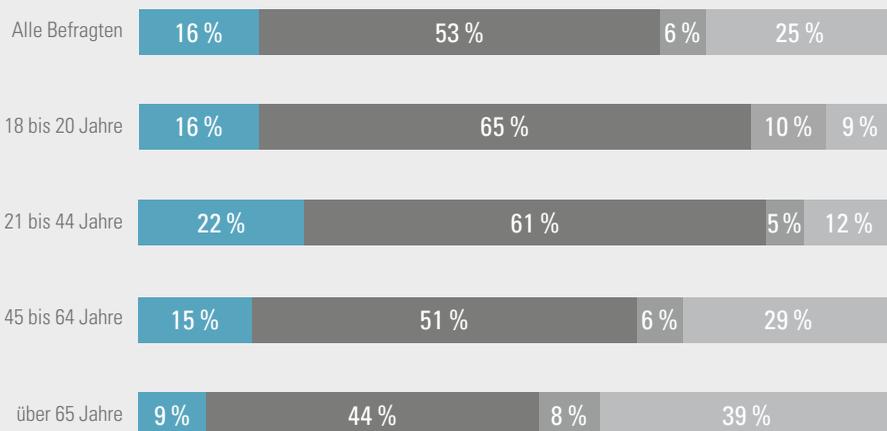
3. DIGITALISIERUNG

Zukunft-on-Demand – Hessen sehen die Vorteile des Virtuellen.

Das Gros der befragten hessischen Bürger ist dem digitalen Fortschritt gegenüber ausgesprochen aufgeschlossen – erst ab 65 Jahren wird die digitale Entwicklung mit Sorge betrachtet. Die wenigsten halten den Einzug der Digitalisierung in Leben und Arbeit für überflüssig.

Annähernd zwei Drittel der hessischen Bürger sind außerdem der Meinung, dass die Digitalisierung einen positiven Einfluss auf die Entwicklung des Wirtschaftsstandorts Deutschland haben wird. Gleichzeitig rechnen jedoch mehr als 40 % mit einem negativen Einfluss der Digitalisierung auf die langfristige Entwicklung der Gesellschaft. Dass es eine grundlegende Gegenbewegung geben wird, in der nichtmaterielle Werte und eine gemeinschaftsorientierten Wir-Kultur ganz neu an Bedeutung gewinnen, bezweifeln allerdings die meisten.

Der Einfluss der Digitalisierung auf Leben und Arbeit – hilfreich oder beängstigend?



(Basis n = 1.000)

■ sehr hilfreich ■ hilfreich ■ überflüssig ■ beängstigend



Wie wird die Digitalisierung die Zukunft prägen? *

64 % erwarten einen positiven Einfluss auf die **Wirtschaft.**

43 % erwarten einen negativen Einfluss auf die **Gesellschaft.**

36 % rechnen mit einem Bedeutungsgewinn nichtmaterieller **Werte.**

34 % glauben, der Trend geht zu einer neuen **Wir-Kultur.**

*Zu jeder der Aussagen konnte in fünf Abstufungen von „stimme voll und ganz zu“ bis „stimme überhaupt nicht zu“ geantwortet werden.

3. DIGITALISIERUNG

Digitales Banking – selbst das Maß der Dinge sein können.

Von der Digitalisierung im Bankenwesen erwarten die hessischen Bürger insbesondere Individualität in dem Sinne, dass Bankprodukte und -services genau auf sie persönlich und die jeweilige eigene Lebenssituation abgestimmt werden. In der Erweiterung bzw. Vereinfachung von Produktabschlüssen im Online- und Mobile-Banking, im Ausbau der SB-Serviceangebote sowie der Möglichkeit, Bankgeschäfte rund um die Uhr und ohne Qualitätsverlust in allen Kanälen zu erledigen, sehen ein Viertel der Befragten einen weiteren Nutzen der Digitalisierung. Der Aufbau einer Internet-Filiale respektive einer Online-Geschäftsstelle und regelmäßige Erklär- und Informationsvideos, z. B. im eigenen YouTube-Kanal der Bank,

Was erwarten Sie vom digitalen Banking der Zukunft?



(Mehrfachnennungen)

ist für ein Fünftel der Teilnehmer interessant. Von nachrangigem Interesse sind vor allem Angebote, die den persönlichen Kontakt ersetzen – wie Nachrichten und Informationen über Messenger, beispielsweise WhatsApp, Beratung per Video, der vermehrte Einsatz von Online-Chatrooms für Kundengespräche und künstlicher Intelligenz in der Beratung.

15 % der Befragten hegen gar keine Erwartungen an das digitale Banking, was vorrangig von den älteren Studienteilnehmern der Altersgruppe 65+ angegeben wurde.



In einer digitalisierten Welt zählt nicht mehr alleine das fachliche Know-how, sondern die Fähigkeit, Kundenbedürfnisse in individuell passende Produkte und flexible Services umzusetzen.

„Bedarfsgerechte Dienstleistungen bzw. die Individualisierung des Produkt- und Serviceangebots zählen für Banken zu den wichtigsten Aufgaben der Zukunft.“

Prof. Dr. Gerhard Minnameier
Goethe-Universität Frankfurt, Fachbereich
Wirtschaftsethik und Wirtschaftspädagogik

3. DIGITALISIERUNG

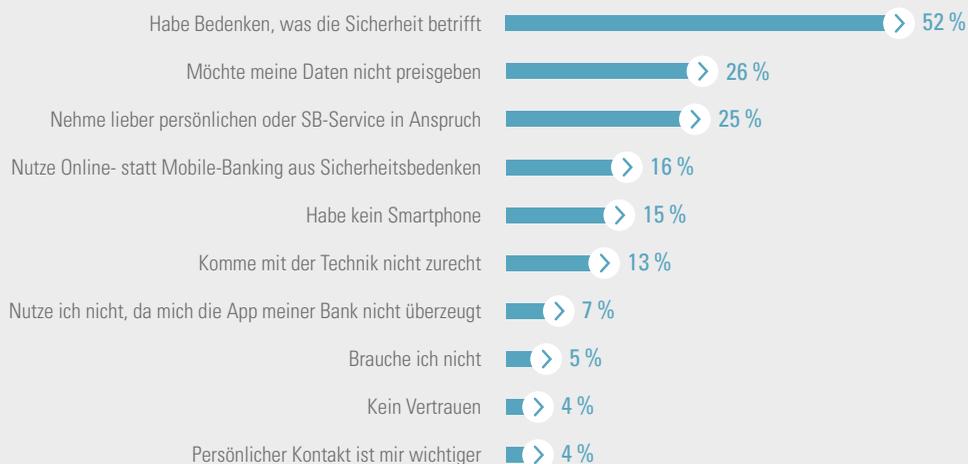
Mobile first? Für die Hessen geht der Schutz ihrer Daten vor.

Das eigene Konto über das Smartphone zu führen und Bankgeschäfte mal eben nebenbei zu erledigen, ist bequem, spart Zeit und Geld. Doch Voraussetzung ist, dass die Banking-App intuitiv zu bedienen ist, fehlerfrei funktioniert – und vor allem sicher ist.

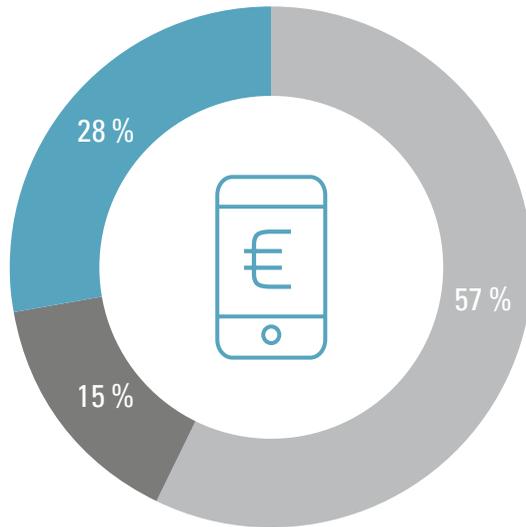
Nutzung von Mobile-Banking ist stark altersabhängig

Nur 28 % der hessischen Befragungsteilnehmer gaben an, derzeit eine Banking-App zu nutzen, 15 % haben es vor und 57 % lehnen die Nutzung des mobilen Bankings gegenwärtig ab. Der Hauptgrund für den Verzicht aufs Banking per Smartphone sind Bedenken hinsichtlich der Sicherheit (52 %). Auch Daten preiszugeben ist für viele ein Hindernis (26 %). Eher noch wird dem Online-Banking am Desktop vertraut oder doch eine lokale Geschäftsstelle aufgesucht.

Sie nutzen keine Banking-App – warum?



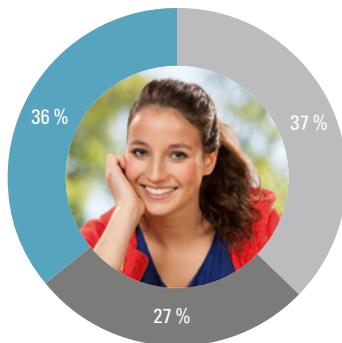
(Mehrfachnennungen)



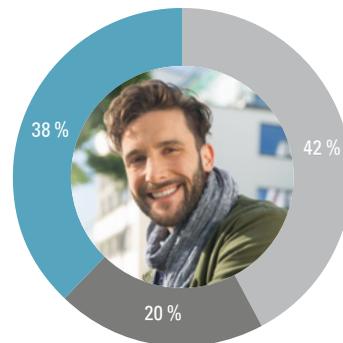
Wie stehen Sie zur Nutzung einer Banking-App?

- Nutze ich bereits
- Nutze ich noch nicht, habe es aber vor
- Nutze ich nicht und werde es auch künftig nicht tun

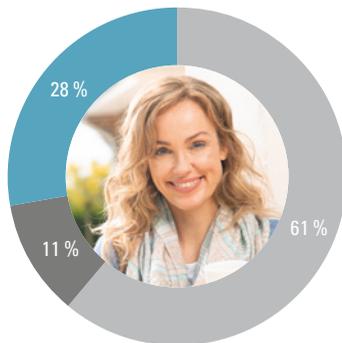
Alle Befragten



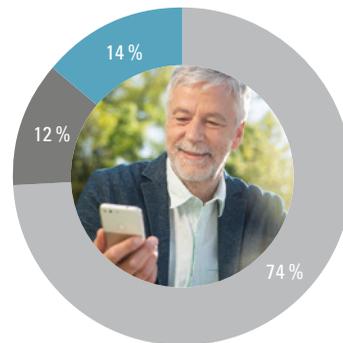
18–20 Jahre



21–44 Jahre



45–64 Jahre



65+ Jahre

3. DIGITALISIERUNG

Das muss eine Banking-App sein: einfach, intuitiv, unterstützend.

Die Menschen nehmen die Dinge im Leben zunehmend selbst in die Hand und können am Markt der Möglichkeiten, den das Internet eröffnet, heute viel freier vergleichen und wählen als noch vor einigen Jahren. Diese Eigenverantwortung gilt auch für Services und Geschäfte, die früher Anbieter übernommen haben bzw. übernehmen mussten. Unser Level an Selbstorganisation steigert sich mit der Digitalisierung. Doch die Masse an Informationen, mit der wir täglich konfrontiert sind, führt auch zu einem steigenden Maß an Komplexität, das schnell überfordern kann. Dementsprechend nannten auch die Studienteilnehmer auf die Frage, was für sie – unabhängig von den geäußerten Bedenken beim Thema Datensicherheit – eine gute Banking-App können muss, vor allem Standardfunktionen und Services, die den Alltag unkompliziert unterstützen.

Den eigenen Kontostand einfach jederzeit im Blick haben zu können, ist für mehr als die Hälfte der Befragten das Wichtigste. Auch das aktuelle Thema Instant Payment finden die Hessen interessant: Ziel der neuen Überweisungsgeneration soll es sein, dass rund um die Uhr innerhalb von Sekunden Überweisungen bis zu einer Höhe von 15.000 Euro beim Empfänger sind. Darüber hinaus stehen Tipps, um Steuern zu sparen, für viele (32 %) im Wunsch-Menü ganz oben. Ebenfalls in Betracht kommen Funktionen wie der unkomplizierte Geldtransfer an Freunde oder Familienmitglieder, auch ohne Kenntnis der Bankverbindung, und

„Wenn es um Banking-Apps geht, kommt
es vor allem auf die User-Freundlichkeit an.
Die Funktionen müssen sich am Kunden
orientieren, nicht umgekehrt.“

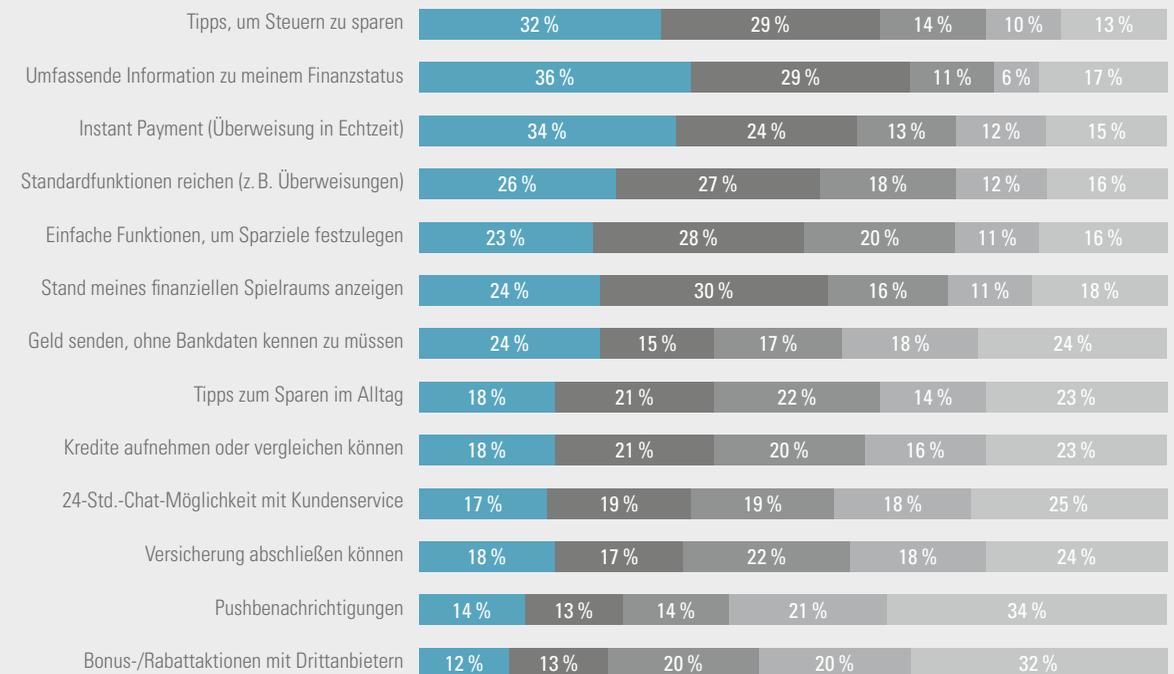
Prof. Dr. Christian Überall, TH Mittelhessen, Fachgebiet Industrie 4.0/Digitalisierung

die Möglichkeit, den eigenen finanziellen Spielraum abrufen und Sparziele definieren zu können.

Es gilt also, im Alltag agil und schnell zu sein und finanzielle Möglichkeiten einschätzen zu können. Auch Spartipps sind willkommen. Wird es aber komplexer, z. B. beim Abschluss von Krediten oder Versicherungen, reicht den meisten ein virtuelles Tool nicht aus.



Ihre optimale Banking-App – welche Funktionen hätte sie?



■ sehr wichtig
 ■ eher wichtig
 ■ weder noch
 ■ eher unwichtig
 ■ überhaupt nicht wichtig

(Mehrfachnennungen)