

Tabelle 5:
Index-Aufbau Dimension 4: Barrierefreiheit, 2023 und 2024

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024	Skala	Filterungen
Online-Banking 2023: Mittelwert = 77,8; Standardabweichung = 22,4; Cronbach's Alpha = 0,89 2024: Mittelwert = 80,1; Standardabweichung = 20,4; Cronbach's Alpha = 0,87	Meine Konto-Freischaltung nach Kontoeinrichtung lief reibungslos ab.	4,2	4,3	1 „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 „trifft voll und ganz zu“	Nutzt Online-Banking
	Die Handhabung der Website meiner Bank ist für mich intuitiv und verständlich.	4,1	4,1		
	Die Handhabung meiner Bank-App ist für mich intuitiv und verständlich.	4,2	4,3		
	Die Nutzung der Sicherheits-Features funktioniert problemlos.	4,1	4,2		
Bezahlung 2023: Mittelwert = 80,7; Standardabweichung = 24,3; r = 0,71 2024: Mittelwert = 83,1; Standardabweichung = 21,4; r = 0,68	Die Bezahlung in Geschäften (z. B. mit EC-Karte, Bargeld etc.) funktioniert bei mir in der Regel problemlos und mit dem Zahlungsmittel, das ich bevorzuge.	4,2	4,3	1 „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 „trifft voll und ganz zu“	Nutzt Online-Bezahlverfahren
	Die Bezahlung von Online-Käufen (z. B. über Paypal, Überweisung) funktioniert bei mir in der Regel problemlos und mit dem Zahlungsmittel, das ich bevorzuge.	4,3	4,4		
Bargeldabhebung 2023: Mittelwert = 58,3; Standardabweichung = 26,6; Cronbach's Alpha = 0,56 2024: Mittelwert = 60,9; Standardabweichung = 27,8; Cronbach's Alpha = 0,64	In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht funktionstüchtig.*	2,8	2,7	1 „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 „trifft voll und ganz zu“	Nutzt Bankkonto
	In den letzten 6 Monaten war der Bankautomat, an dem ich Geld abheben wollte, mindestens ein Mal nicht zugänglich.*	2,8	2,5		
	Ich bin zufrieden mit der Anzahl an Bankautomaten in meiner Nähe.	3,6	3,6		

Indikatoren	Aussagen/Items	Mittelwert 2023	Mittelwert 2024	Skala	Filterungen
Bankfilialen 2023: Mittelwert = 68,7; Standardabweichung = 28,9; r = 0,65 2024: Mittelwert = 65,9; Standardabweichung = 28,6; r = 0,60	Meine Filiale bietet mir Öffnungszeiten, die gut zu meinem Alltag passen.	3,7	3,6	1 „trifft überhaupt nicht zu“ bis 5 „trifft voll und ganz zu“	Nutzt stationäres Banking
	Ich bin zufrieden mit dem Angebot an Bankfilialen in meiner Nähe.	3,8	3,7		
Kommunikation mit der Bank 2023: Mittelwert = 70,5; Standardabweichung = 21,0; Cronbach's Alpha = 0,76 2024: Mittelwert = 74,2; Standardabweichung = 20,0; Cronbach's Alpha = 0,79	Ich kann mich mit meiner Bank über den von mir bevorzugten Kommunikationskanal austauschen (z. B. vor Ort, per Telefon, per Mail, per Live-Chat).	3,9	4,0	1 „stimme überhaupt nicht zu“ bis 5 „stimme voll und ganz zu“	Nutzt Bankkonto
	Meine Bank bietet mir Kommunikationswege, die ich gut bedienen kann.	3,9	4,0		
	Meine Bank kommuniziert mit mir in einer Sprache, die ich gut verstehe.	4,0	4,1		
	Die durchschnittliche Zeit, die ich benötige, um mit meiner Bank ein Anliegen zu klären, finde ich angemessen.	3,8	3,9		
Nutzungshürden 2023: Mittelwert = 40,8; Standardabweichung = 49,2 2024: Mittelwert = 42,3; Standardabweichung = 49,5	In den letzten 12 Monaten kam es vor, dass ich mein Anliegen mit meiner Bank nicht klären konnte.*	2,6	2,2	0: mindestens eine Hürde	Bei mindestens einer Finanzdienstleistung oder einem Banking-Kanal wird eine Nutzung aufgrund von einer Hürde verhindert.
	Hürden verhindern Nutzung von Finanzdienstleistungen und/oder Banking-Kanälen.	40,8	42,3		

* Skalenrichtung für die Erstellung der Indikatoren recodiert. | Anmerkung: Für die Erstellung der Indikatoren wurden die Aussagen/Items so umcodiert, dass ein Indikator Werte zwischen 0 und 100 annimmt.