

Management Summary

Elektronisches Bezahlen in der Verwaltung

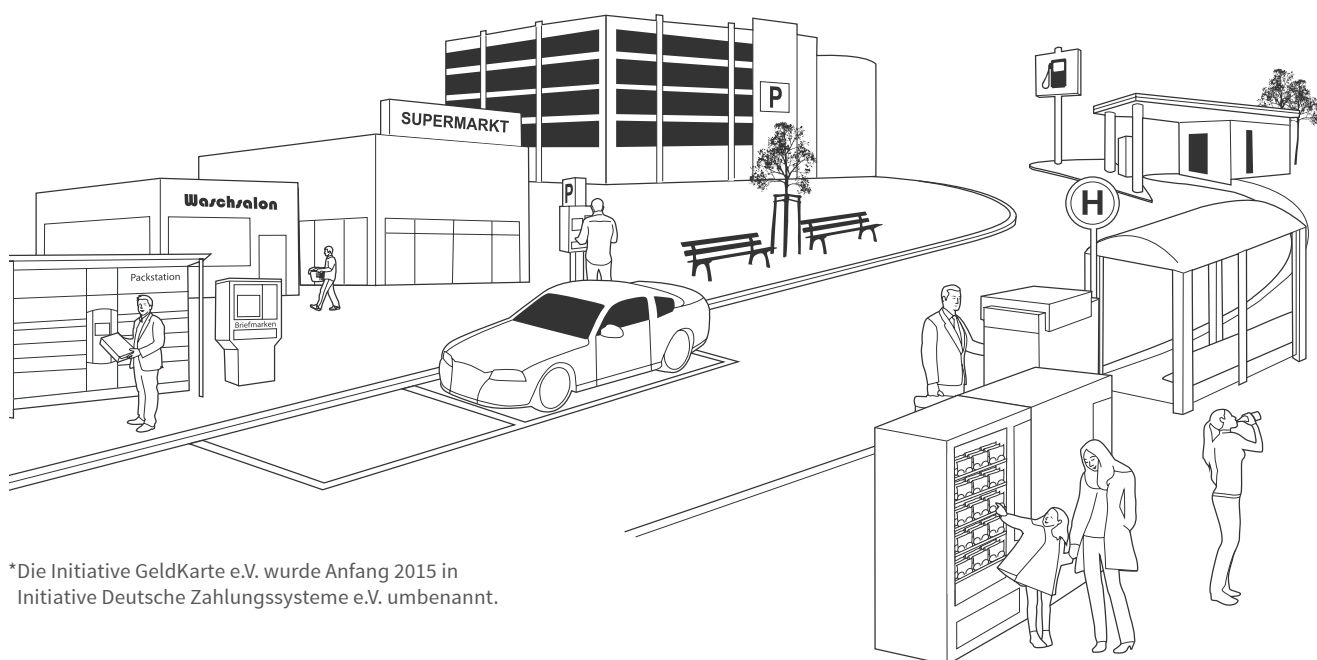
Die Umfrage:

In Zusammenarbeit mit der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V.* hat der Deutsche Städte- und Gemeindebund das elektronische Bezahlen in Kommunalverwaltungen evaluiert. In einer aktuellen Umfrage wurden Verantwortliche in den Kommunen gebeten, ihre Erfahrungen, Einschätzungen und Präferenzen zu diesem Thema anzugeben – um Rückschlüsse für geeignete Zukunftsmodelle zu erhalten.

Im Zuge der Umsetzung des E-Government-Gesetzes soll auch das Bezahlen in der Verwaltung schrittweise auf elektronische Verfahren umgestellt werden. Das soll Ressourcen sparen und die Effizienz bei Verwaltungsvorgängen steigern. In der Umfrage wurden sowohl das **Bezahlverhalten in der Verwaltung**, als auch **mögliche Einsatzbereiche elektronischer Bezahlssysteme** im kommunalen Raum und zukünftige Bezahlmodelle evaluiert.

Die Online-Umfrage wurde im Oktober und November 2014 unter 71 kommunal Verantwortlichen durchgeführt.

Hintergrund: In Deutschland gibt es rund 97 Millionen **girocards** (ehemals ec-Karte) – fast jeder Bürger hat sie in der Tasche. Sie ist nach Bargeld die beliebteste Bezahlform der Bundesbürger. Auch die **GeldKarte**, die kontaktbehaftete Prepaid-Funktion auf der girocard, ist weit verbreitet. Die GeldKarte ist eine „Geldbörse“ in Chipform, die am Geldautomaten, an speziellen Ladeterminals oder über das Internet mit bis zu 200 Euro aufgeladen werden kann und an ca. 420.000 Akzeptanzstellen zum Einsatz kommt. **girogo** ist die kontaktlose Funktion der GeldKarte. GeldKarte und girogo dienen vorrangig als Kleingeldersatz. In der Umfrage stehen die Bezahlverfahren der Deutschen Kreditwirtschaft girocard, GeldKarte und girogo im Mittelpunkt. Wie sind die Kommunen aufgestellt, welche Bezahlart bevorzugen die Bürger, welche ihr Kassenpersonal?



*Die Initiative GeldKarte e.V. wurde Anfang 2015 in Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. umbenannt.

Zusammenfassung der Ergebnisse:

Bezahlen in der Kommune

- Rund zwei Drittel der befragten kommunalen Verantwortlichen geben an, dass bargeldloses Bezahlen in ihrer Kommune bereits **umgesetzt** wird. Besonders **sinnvoll** erscheint **bargeldloses Bezahlen in Büchereien, Schwimmbädern, am Parkscheinautomaten und im ÖPNV**. Nach der Barzahlung ist die Zahlung per girocard die zweitgängigste Bezahlmethode in Bürgerämtern. Geht es um die **bevorzugte Bezahlmethode des Kassenpersonals und der Bürger**, steht jedoch nicht die Barzahlung an erster Stelle, sondern in beiden Fällen mit deutlichem Abstand die girocard-Zahlung.
- Viele **Dienstleistungen der Bürgerämter** (ca. zwei Drittel) können online bereits genutzt werden. Eine Online-Bezahlung dieser Dienstleistungen ist bislang aber nur in wenigen Fällen (13%) möglich.
- **Bareinnahmen** in Bürgerämtern belaufen sich meist auf unter 1.000 Euro pro Tag. Nichtsdestotrotz sind sich 78% der Befragten darüber einig, dass bargeldloses Bezahlen den **bürokratischen Aufwand reduzieren** würde.
- Weitere wesentliche Vorteile von E-Geld sind nach Meinung der kommunalen Verantwortlichen ein **modernerer Image** (65%), die **Möglichkeit zur Onlineabwicklung** (62%), **geringere Bargeldhandlingskosten** (59%) und eine **schnellere Abwicklung** (56%). Die Befragten geben außerdem an, dass Vandalismusschäden an (Parkschein-, Fahrschein-) Automaten nur gelegentlich auftreten.

Einsatzbereiche elektronischer Bezahlsysteme in Kommunen

- Neben der Bezahlfunktion werden als weitere wünschenswerte Funktionen der Chipstechnologie vor allem die **digitale Signatur**, gefolgt von einer **Altersverifikation** genannt.
- Einsatz der GeldKarte bei der **finanziellen Bezuschussung bedürftiger Familien**: Dies wird nur in Einzelfällen elektronisch abgewickelt (8%) und eine Planung in naher Zukunft ist nur in wenigen Kommunen (4%) vorgesehen. Mittel- (32%) oder langfristig (25%) ist ein elektronisches System in diesem Bereich aber für viele Befragte gut denkbar.
- Einsatz der GeldKarte in der **Schulverpflegung**: Ein Drittel kennt die Möglichkeiten der GeldKarte in der Schulverpflegung bislang nicht, zeigt aber ein spontanes Interesse daran.
- Einsatz der GeldKarte als **elektronisches Parkticket**: In den meisten Kommunen (59%) gibt es kein öffentliches gebührenpflichtiges Parkhaus. Daher wird das System des elektronischen Parktickets bislang nur in wenigen Kommunen (6%) umgesetzt. 14% zeigen aber Interesse an diesem Bezahlmodell.

Die Zukunft des Bezahlens

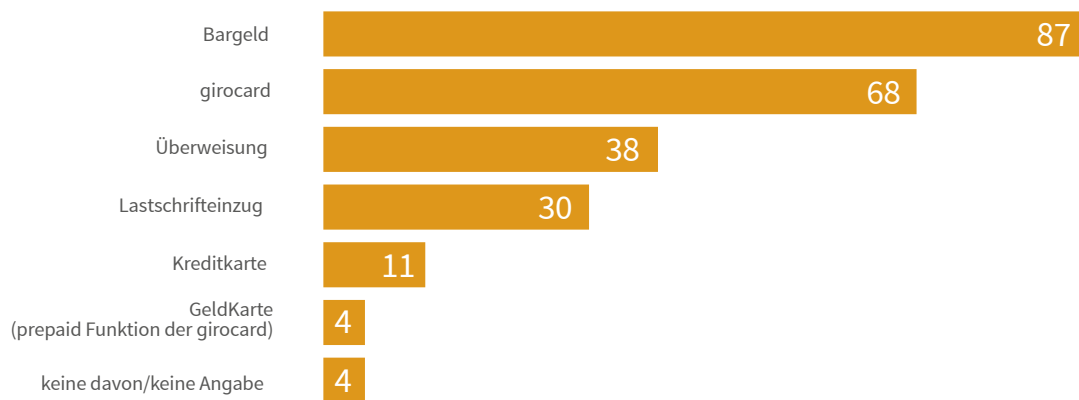
- **Kontaktloses Bezahlen** ist bereits vielen Befragten (59%) bekannt. Zum Einsatz kommt diese Bezahlmöglichkeit derzeit nur vergleichsweise selten. Dennoch ist hier ein vermeintlich hohes Potenzial vorhanden, denn ein großer Teil der Befragten (68%) kann sich den Einsatz von kontaktlosen Bezahlsystemen prinzipiell vorstellen.
- Neben der Verwaltung werden als die beliebtesten Einsatzgebiete für kontaktloses Bezahlen die gleichen Gebiete genannt, wie für bargeldloses Zahlen generell: Schwimmbäder, Parkscheinautomaten, Büchereien und der ÖPNV.
- **Mobile Payment** scheint aktuell noch wenig Relevanz als Bezahlmethode zu haben: Nur 3% der Kommunen nutzen es und 4% planen die Nutzung.
- Heute vs. in **10 Jahren**: Ganz anders könnte es in 10 Jahren aussehen. Mobile Payment würde den Vermutungen nach neben der girocard-Zahlung zu den beliebtesten Bezahlmethoden gehören, während **Bargeldzahlungen** nach Schätzung der Befragten **zunehmend an Bedeutung verlieren**.

Relevante Studienergebnisse im Detail (alle Angaben in %):

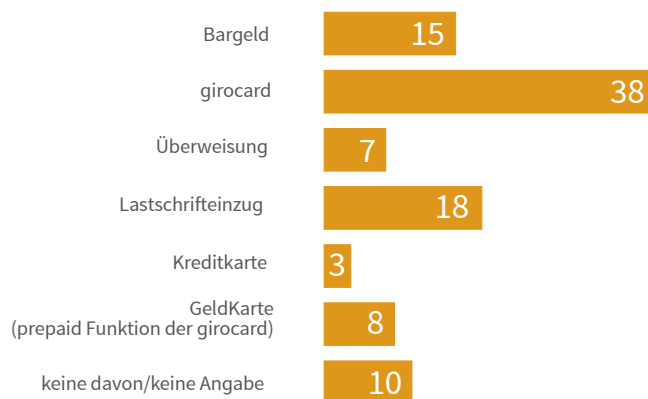
Mögliche und bevorzugte Zahlungsart

Barzahlung und Zahlung per girocard ist in den meisten Bürgerämtern möglich. Die vermutete bevorzugte Zahlungsart sowohl von Kassenpersonal als auch Bürgern ist die girocard-Zahlung. Bargeld wird als ähnlich beliebt eingestuft wie der Lastschriftzug.

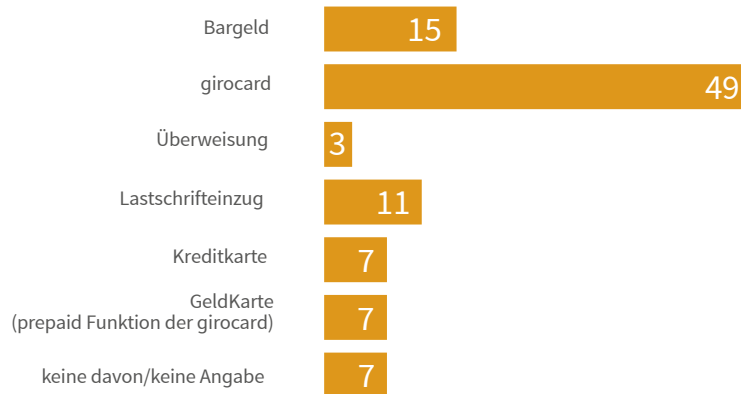
Welche Bezahlung ist in Ihrem Bürgeramt möglich?



Welche Art der Bezahlung, denken Sie, würde Ihr Kassenpersonal bevorzugen, wenn alle Zahlungsarten möglich wären?



Und welche Art der Bezahlung würde, Ihrer Einschätzung nach, ein Großteil der Bürger bevorzugen, wenn alle Zahlungsarten zur Auswahl stünden?



Ausgaben, Bareinnahmen und Aufwand

Auch wenn die täglichen Bareinnahmen größtenteils auf unter 1.000 Euro pro Tag geschätzt werden, sind sich mehr als drei Viertel der Befragten einig darüber, dass der bürokratische Aufwand durch bargeldloses Bezahlen reduziert wird.

Welchen ungefähren personellen Aufwand hat Ihre Kommune wöchentlich zu verzeichnen, der direkt oder indirekt mit Bargeldhandling verbunden ist?

| | |
|--------------------------------|------------|
| 0 Stunden pro Woche | 1 |
| 1 - 5 Stunden pro Woche | 29 |
| 6 - 10 Stunden pro Woche | 7 |
| 11 - 15 Stunden pro Woche | 1 |
| 16 - 20 Stunden pro Woche | 3 |
| 21 - 25 Stunden pro Woche | 1 |
| 26 - 30 Stunden pro Woche | 0 |
| 31 oder mehr Stunden pro Woche | 1 |
| Keine Angabe/weiß nicht | 56 |
| Durchschnittlich | 6,8 |

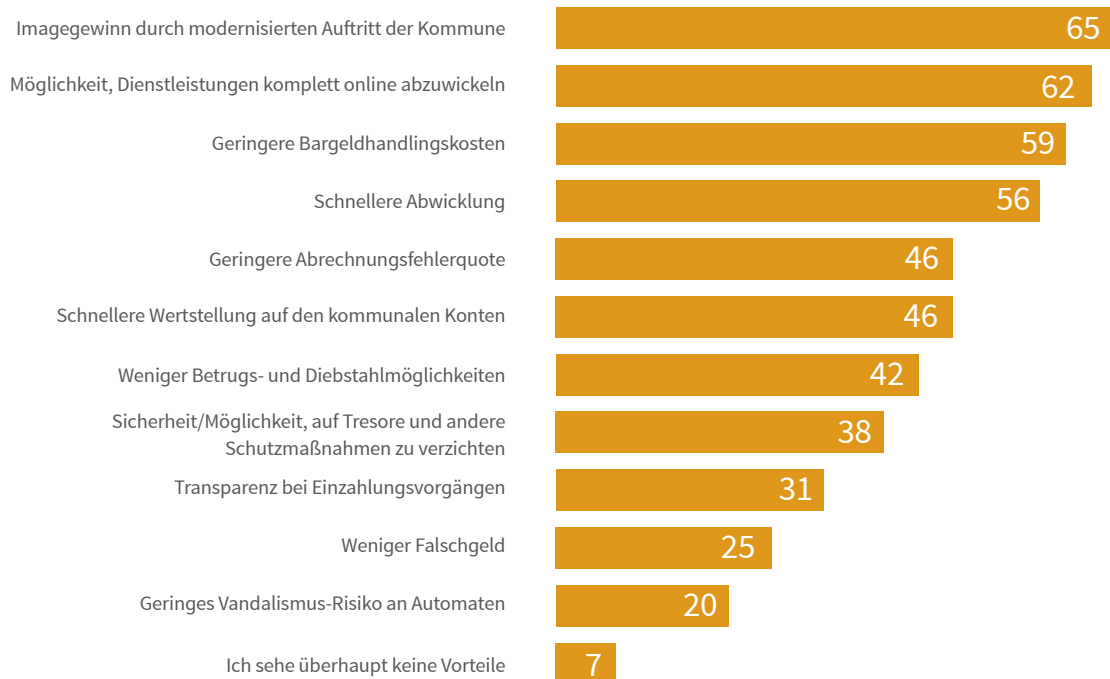
Wie sehr stimmen Sie der Aussage zu, dass bargeldloses Bezahlen den bürokratischen Aufwand in der Kommune reduziert?



Vorteile von E-Geld

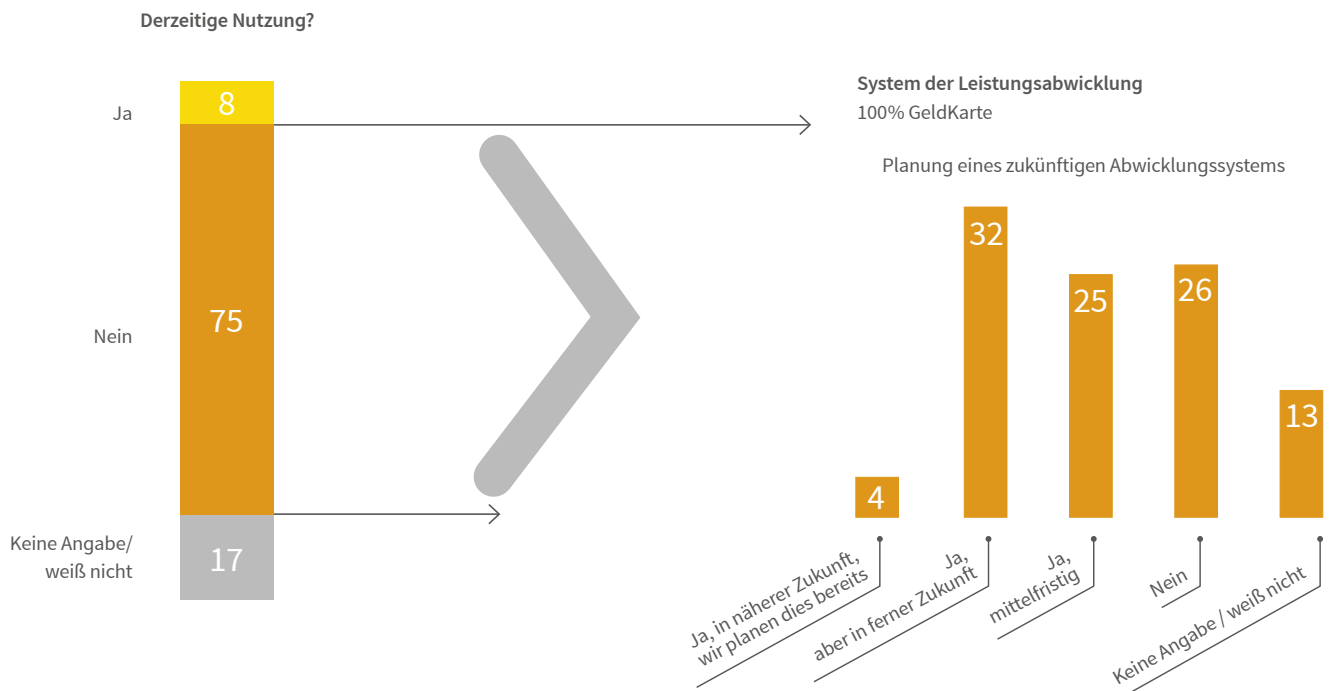
Die wesentlichen Vorteile von elektronischem Geld (E-Geld) sind ein moderneres Image, die Möglichkeit zur Onlineabwicklung, geringere Bargeldhandlingskosten und eine schnellere Abwicklung.

Welche Vorteile sehen Sie bei dem Einsatz von E-Geld in der Kommune?



Elektronische Abwicklung von Leistungen (Sozialgutscheine)

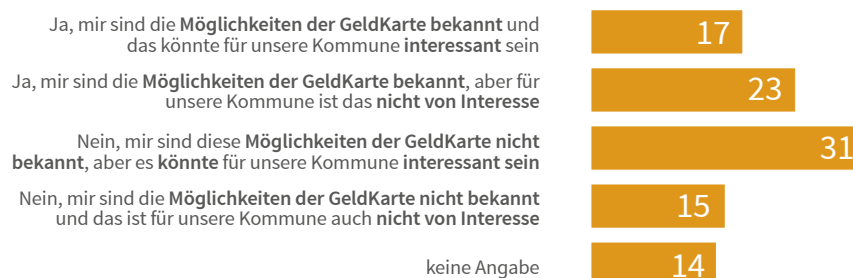
Bis jetzt wird die finanzielle Bezuschussung bedürftiger Familien nur in Einzelfällen elektronisch abgewickelt und eine Planung in naher Zukunft ist nur in wenigen Kommunen (4%) vorgesehen. Mittel- oder langfristig ist ein elektronisches System aber für viele gut denkbar.



GeldKarte in der Schulverpflegung

Knapp ein Drittel kennt die Möglichkeiten der GeldKarte in der Schulverpflegung nicht, zeigt aber ein spontanes Interesse daran.

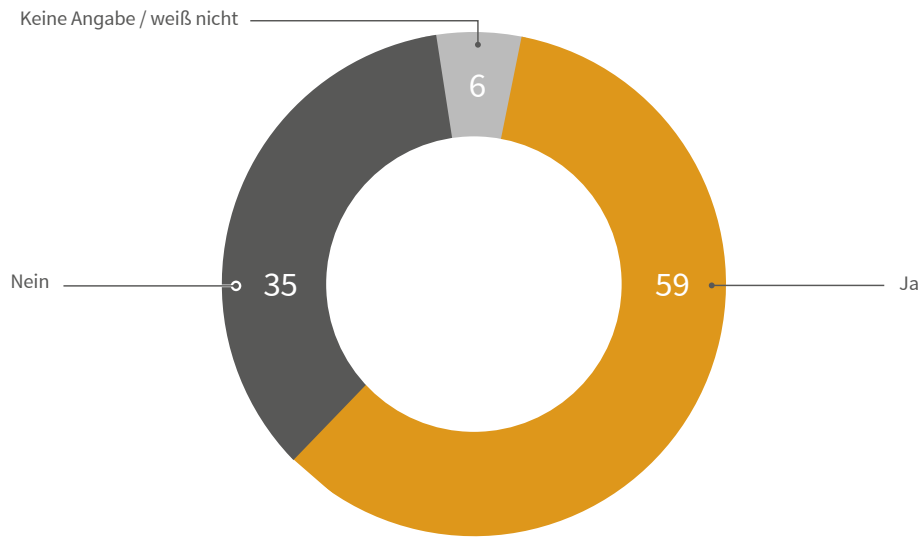
Sind Ihnen die Möglichkeiten der GeldKarte in der Schulverpflegung bekannt?



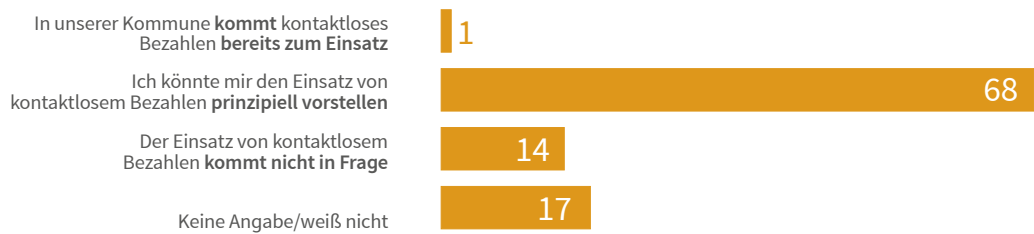
Kontaktloses Bezahlen

Die Mehrheit (59%) hat bereits von der Möglichkeit der kontaktlosen Zahlung gehört. Bereits zum Einsatz kommt diese Bezahlmöglichkeit nur selten – ein großer Teil der Befragten (68%) kann sich dies aber prinzipiell vorstellen.

Inzwischen besteht auch die Möglichkeit bargeldlose Zahlungen kontaktlos, das heißt ohne „Stecken“ der Karte, vorzunehmen. Dabei wird eine Bezahlkarte nur über ein Bezahlterminal gehalten. Haben Sie bereits von dieser Möglichkeit gehört?



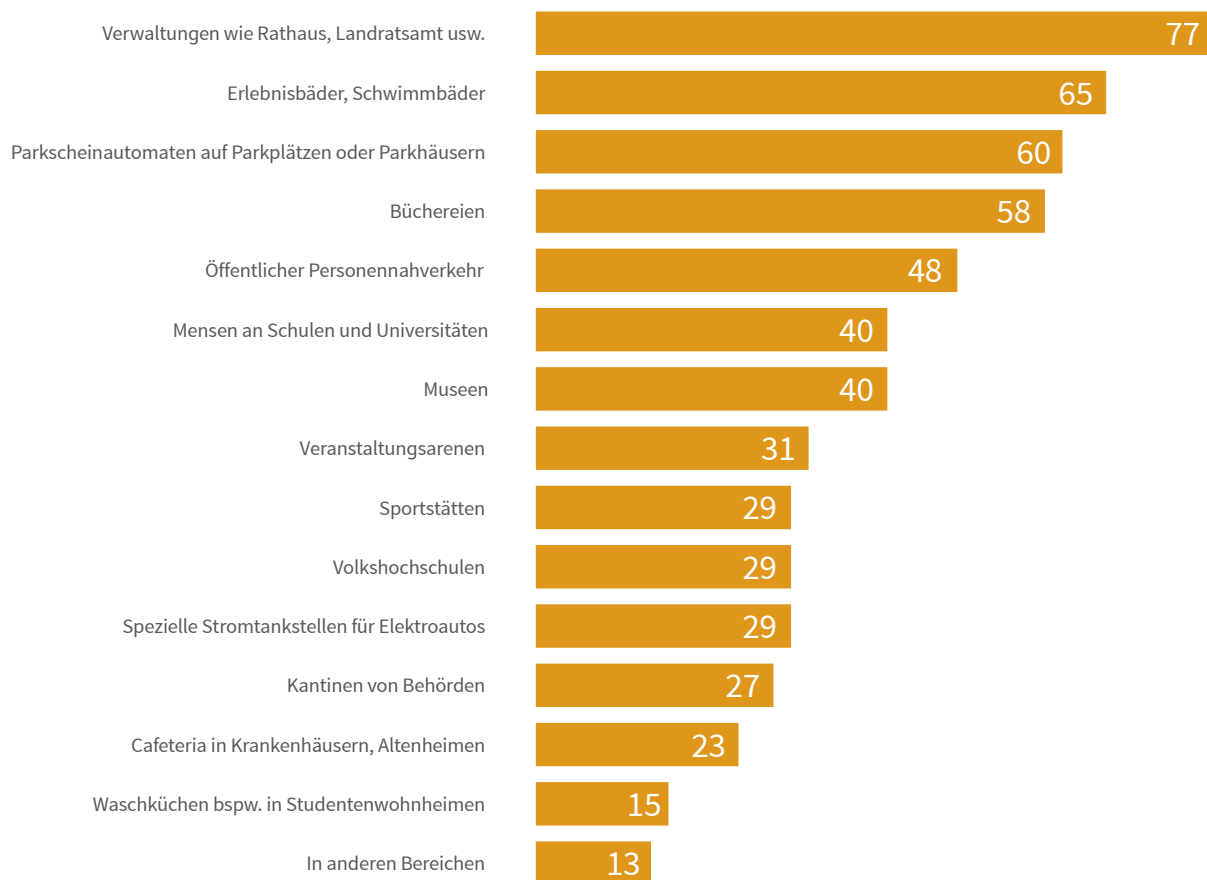
Können Sie sich vorstellen, dass kontaktloses Bezahlen bei Ihnen in der Kommune zum Einsatz kommt?



Einsatzbereiche kontaktloses Bezahlen

Verwaltungen, Schwimmbäder, Parkscheinautomaten, Büchereien und der ÖPNV sind die Einsatzgebiete, für die sich das kontaktlose Zahlen am besten eignet.

In welchen Bereichen können Sie sich kontaktloses Bezahlen vorstellen? Bitte geben Sie alles Zutreffende an.



Bevorzugte Bezahlart

Barzahlung und die Zahlung per girocard werden heutzutage als besonders beliebt angesehen. Mobile Payment, kontaktloses Bezahlen, das Bezahlen per Kreditkarte und die Zahlung mit GeldKarte werden nach Einschätzung der Befragten in Zukunft an Beliebtheit gewinnen.

Welche der folgenden Bezahlmöglichkeiten wird derzeit von den Bürgern bevorzugt und welches ist die Zweitbeliebteste? Wie wird die Rangfolge der bevorzugten Bezahlmöglichkeit in 10 Jahren aussehen?

