

Umfrage zum Bezahlen
in Kommunen

Corona-Pandemie: Kommunen setzen stärker auf Karte, Kontaktlos & Co.

Übersicht

Zur Studie

Die Ergebnisse der gemeinsamen Erhebung beziehen sich auf eine Online-Umfrage von infas quo, die im Januar und Februar 2021 unter Kommunen durchgeführt wurde (n=436). Die Studie erlaubt es, Rückschlüsse zum Jahr 2014 zu ziehen, bereits damals wurden Kommunen zum Status Quo und zu künftigen Potentialen moderner Bezahlssysteme befragt (n=71).

Zum Deutschen Städte- und Gemeindebund:

Der Deutsche Städte- und Gemeindebund vertritt die Interessen der Kommunalen Selbstverwaltung der Städte und Gemeinden in Deutschland und Europa. Über seine Mitgliedsverbände repräsentiert er rund 11.000 Kommunen in Deutschland.

Weitere Informationen finden Sie unter **www.dstgb.de**

Zur Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V.:

Die Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. mit Sitz in Berlin versteht sich als Netzwerk für Unternehmen und Institutionen, die die bargeldlosen Bezahlverfahren der Deutschen Kreditwirtschaft akzeptieren oder die hierfür notwendige Infrastruktur bereitstellen. Sie bündelt die Interessen ihrer Mitglieder und vertritt sie gegenüber Politik und Medien. Rund 100 Millionen girocards von Banken und Sparkassen gibt es in Deutschland - fast jeder Bürger hat sie in der Tasche. Immer mehr Banken und Sparkassen ermöglichen ihren Kunden mit der girocard als Deutschlands meist genutzter Debitkarte den neuen, komfortablen Service des kontaktlosen Bezahls mit Karte und Smartphone. Weitere Informationen finden Sie unter **www.Initiative-DZ.de**

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse (I)

Die Digitalisierung ist nicht aufzuhalten – Bargeld und kontaktbehaftete Bezahlararten werden in den Kommunen in den nächsten zehn Jahren deutlich an Stellenwert verloren haben.

- Knapp neun von zehn Kommunen setzen heute bereits bargeldlose Bezahlverfahren ein – egal in welcher Form – und ein Viertel der restlichen Kommunen plant deren Einführung.
- Die weit überwiegende Mehrheit der Kommunen steht dem Thema bargeldloses Bezahlen offen gegenüber. Die empfundenen Vorteile scheinen enorm – ein Imagegewinn, eine damit verbundene Möglichkeit, auch online bezahlen zu können, und die Reduktion von Fehlern stechen hervor.
- 86 Prozent der Bürgerämter akzeptieren aktuell girocard-Zahlungen – allerdings noch überwiegend zum Stecken mit PIN-Eingabe. Wären alle Bezahlararten möglich, würde das Kassenpersonal sogar die girocard kontaktlos gegenüber allen anderen Bezahlformen bevorzugen.
- Bargeldloses Bezahlen birgt aus Sicht der Gemeinden ein hohes Einsparpotenzial, denn im Durchschnitt werden mehr als fünf Stunden pro Woche mit dem Bargeldhandling aufgewendet.

Zusammenfassung der wichtigsten Ergebnisse (II)

Insgesamt wird der Einsatz von bargeldlosen Bezahlverfahren an vielen sehr unterschiedlichen Orten in den Kommunen als sinnhaft angesehen.

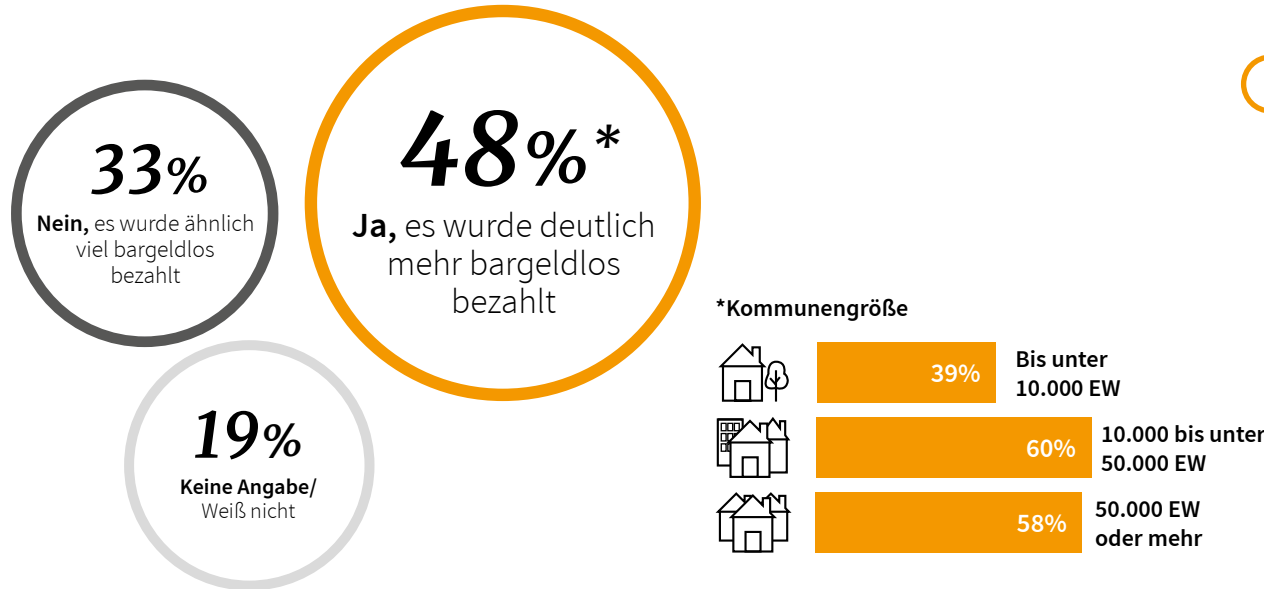
- In der Hälfte aller befragten Kommunen hat die Corona-Pandemie zu einer Zunahme von bargeldlosen Bezahlungen durch die Bürger geführt. 19 Prozent der Kommunen geben an, dass die Corona-Pandemie das Bestreben nach bargeldlosen Bezahlssystemen noch weiter verstärkt hat.
- Bäder, Stromtankstellen, Parkscheinautomaten aber auch Büchereien werden überproportional häufig als Einsatzort für bargeldlose Bezahlverfahren genannt – nur sechs Prozent sind generell gegen eine Abkehr von Bargeld.
- Eine deutliche Mehrheit spricht sich im Speziellen für eine Akzeptanz von girocard-Zahlungen an E-Ladesäulen, im ÖPNV und beim Parken aus.



Ergebnisse im Detail

In der Hälfte aller befragten Kommunen hat die Pandemie zu einer Zunahme von bargeldlosen Bezahlungen geführt.

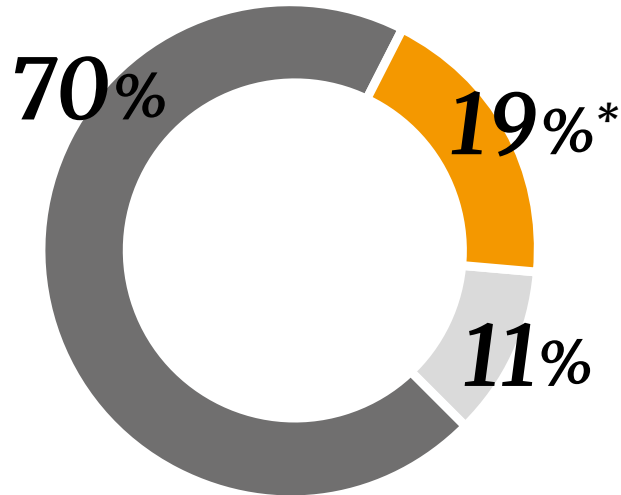
Veränderung des Bezahlverhaltens der Kunden durch die Corona-Pandemie



Während der Corona-Pandemie haben in Deutschland mehr Menschen bargeldlos bezahlt. Konnten Sie diese Erfahrung auch in Ihrer Kommune machen?

Knapp ein Fünftel der Kommunen gibt an, dass die Corona-Pandemie das Bestreben nach bargeldlosen Bezahlssystemen verstärkt hat.

Veränderung des Bezahlangebots in der Kommune durch die Corona-Pandemie



■ Ja
 ■ Nein
 ■ Keine Angabe / Weiß nicht

* n=436



Hat die Corona-Pandemie in Ihrer Kommune zu neuen Bestrebungen hinsichtlich der Einführung bargeldloser Bezahlssysteme geführt?

*Kommunengröße



14%

Bis unter
10.000 EW



27%

10.000 bis unter
50.000 EW

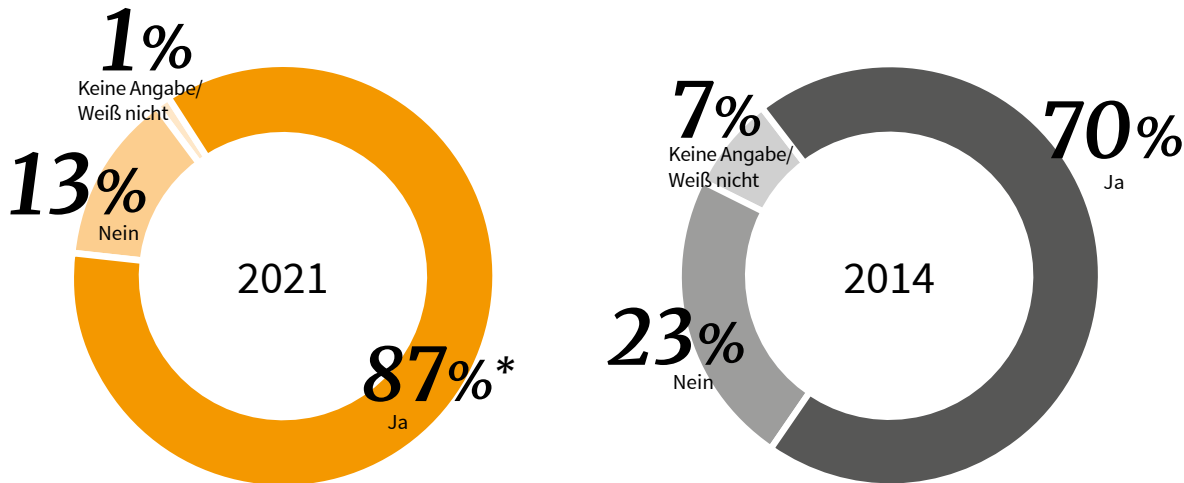


27%

50.000 EW
oder mehr

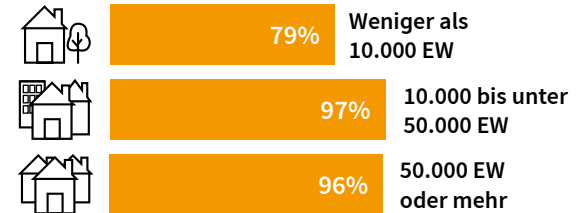
Knapp neun von zehn Kommunen setzen bargeldlose Bezahlverfahren ein.

Aktueller Einsatz von bargeldlosem Bezahlen in der Verwaltung



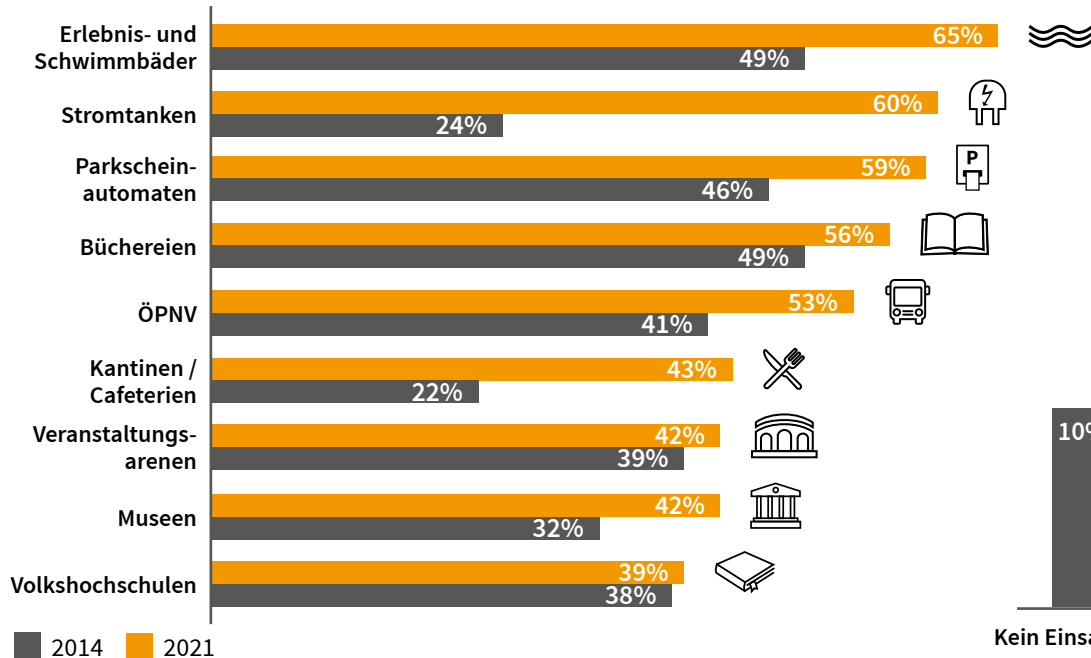
Einer der Kernpunkte des E-Government-Gesetzes war die Vereinfachung der elektronischen Bezahlung in Verwaltungsverfahren. Kommt bargeldloses Bezahlen in Ihrer Verwaltung zum Einsatz?

*Kommunengröße



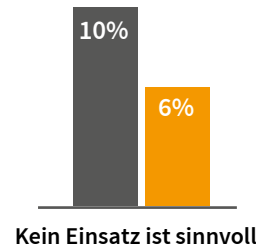
Der Einsatz von bargeldlosen Bezahlverfahren wird an vielen Orten als sinnvoll angesehen – nur sechs Prozent sind generell dagegen.

Sinnhaftigkeit des Einsatzes von bargeldlosen Bezahlverfahren nach Orten



* 2014: n=71 * 2021: n=436

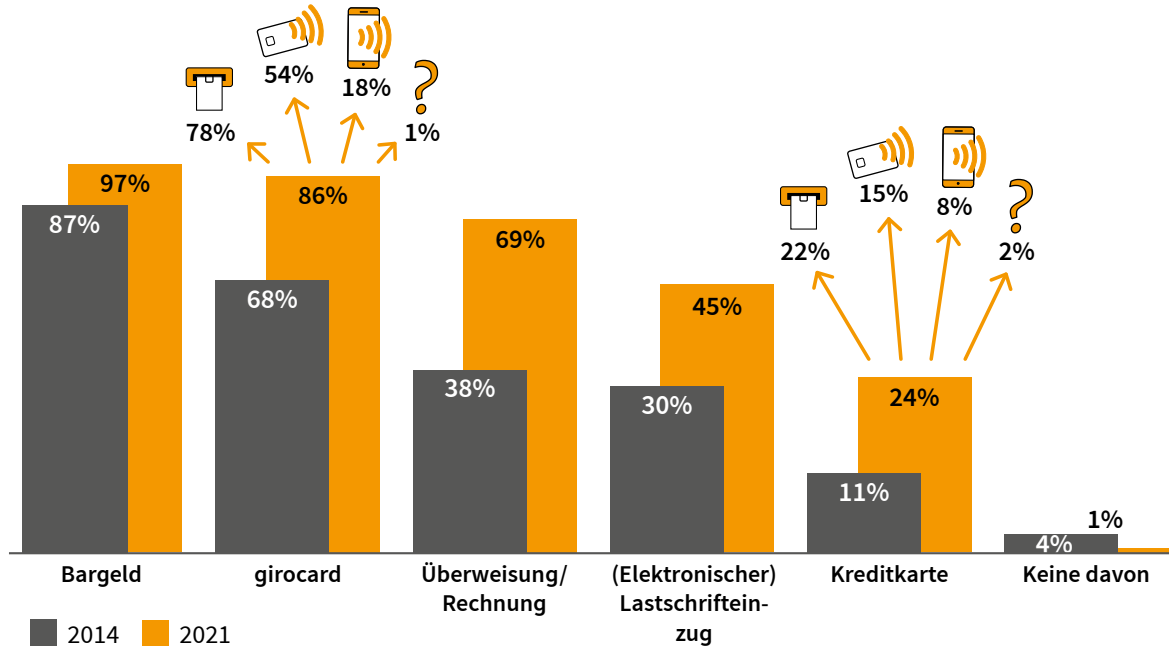
Abgesehen von der Verwaltung: In welchen Bereichen Ihrer Kommune wäre Ihrer Meinung nach ein Einsatz von elektronischen Bezahlungen generell sinnvoll?



infas quo-Umfrage unter Kommunen (n=436) im Auftrag der IDZ in Kooperation mit DStGB

86 Prozent der Bürgerämter akzeptieren girocard-Zahlungen, jedoch noch überwiegend zum Stecken.





Mögliche Arten der Bezahlung in den Bürgerämtern



■ 2014 ■ 2021

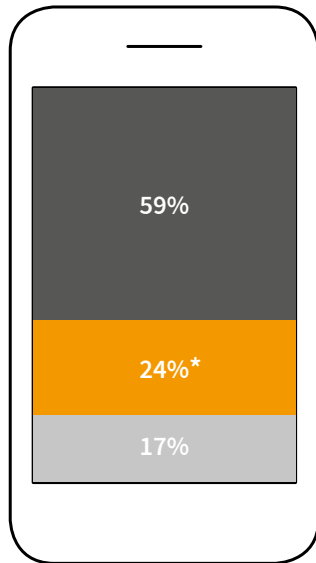
* 2014: n=71 * 2021: n=436

🔍 Welche Art der Bezahlung ist in Ihrem Bürgeramt möglich?

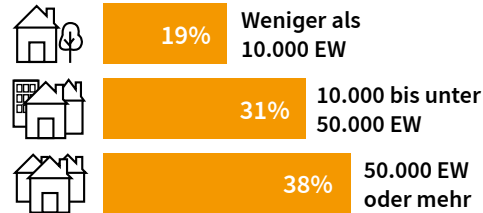
-  girocard / Kreditkarte kontaktlos
-  girocard / Kreditkarte kontaktlos
-  Digitale girocard / Kreditkarte im Smartphone
-  Weiß nicht

Ein Viertel der Kommunen, die angeben, noch kein Mobile Payment anzubieten, plant eine Einführung.

Geplante Einführung von Mobile Payment.



*Kommunengröße



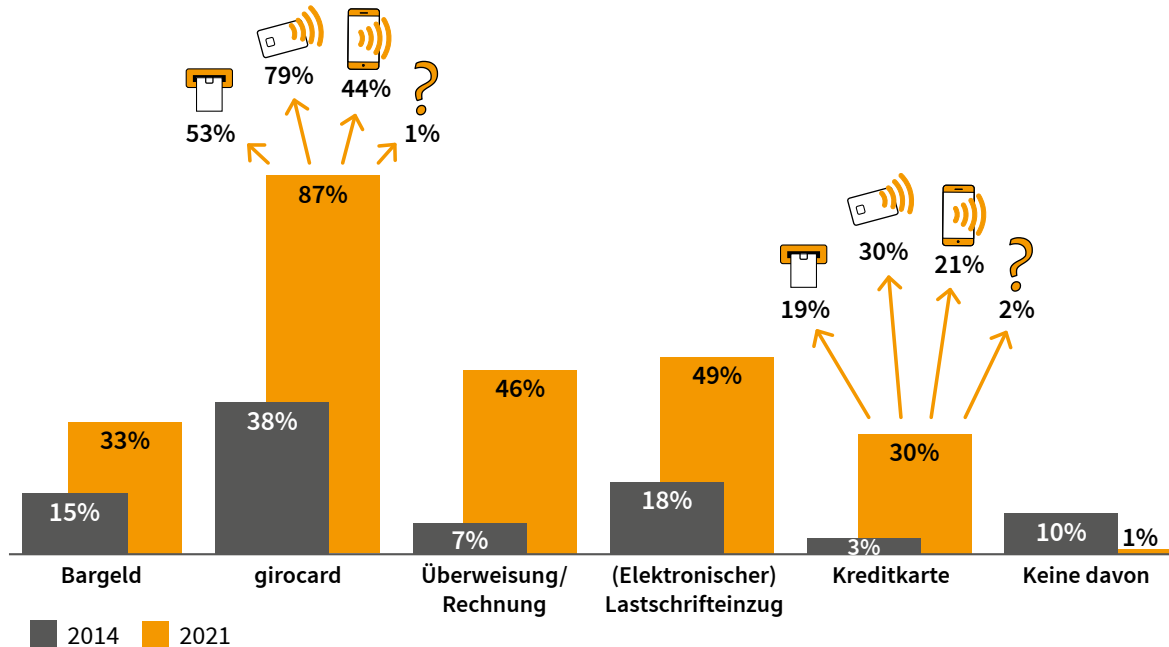
- Nein, es ist nichts in die Richtung geplant
- Wir planen die Einführung
- Keine Angabe / Weiß nicht



Sie bieten noch kein Mobile-Payment in Ihrer Kommune an. Planen Sie eine Einführung?

Vor die Wahl gestellt, würde das Kassenspersonal die girocard kontaktlos deutlich bevorzugen.

Bevorzugtes Zahlungsmittel des Kassenspersonals



■ 2014 ■ 2021

* 2014: n=71 * 2021: n=436



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



girocard / Kreditkarte
kontaktbehaftet



girocard / Kreditkarte
kontaktlos



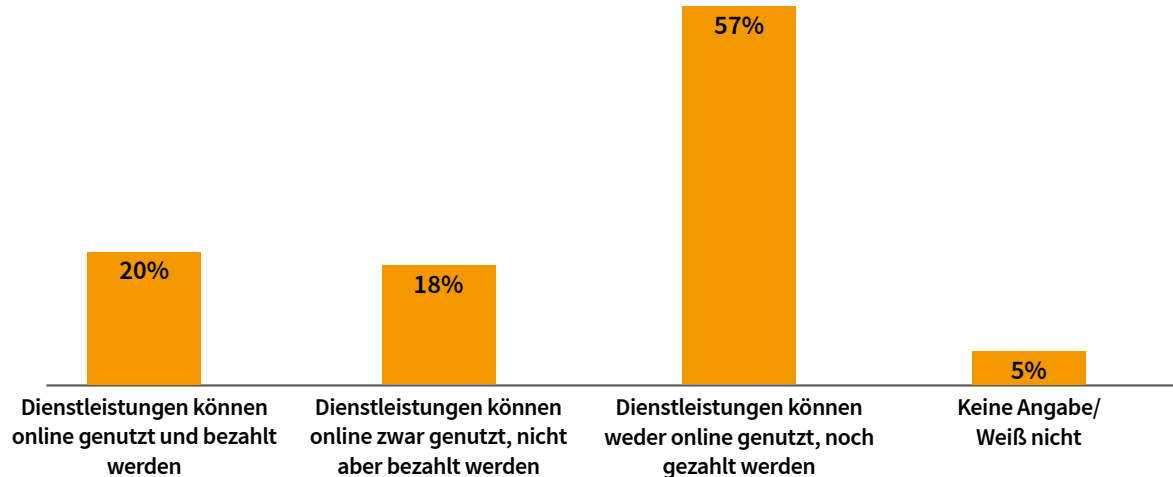
Digitale girocard / Kredit-
karte im Smartphone



Weiß nicht

Im Angebot digitaler Dienstleistungen besteht noch Aufholbedarf.

Bezahlungen von genutzten Dienstleistungen über das Internet



Können Bürger/innen in Ihrer Kommune auch Dienstleistungen (z.B. Beantragung eines Personalausweises) via Internet nutzen und diese auch online bezahlen?

Die Einnahmen von bargeldlosen Zahlungen und Bareinnahmen halten sich in etwa die Waage.

Einnahmen im Bürgeramt

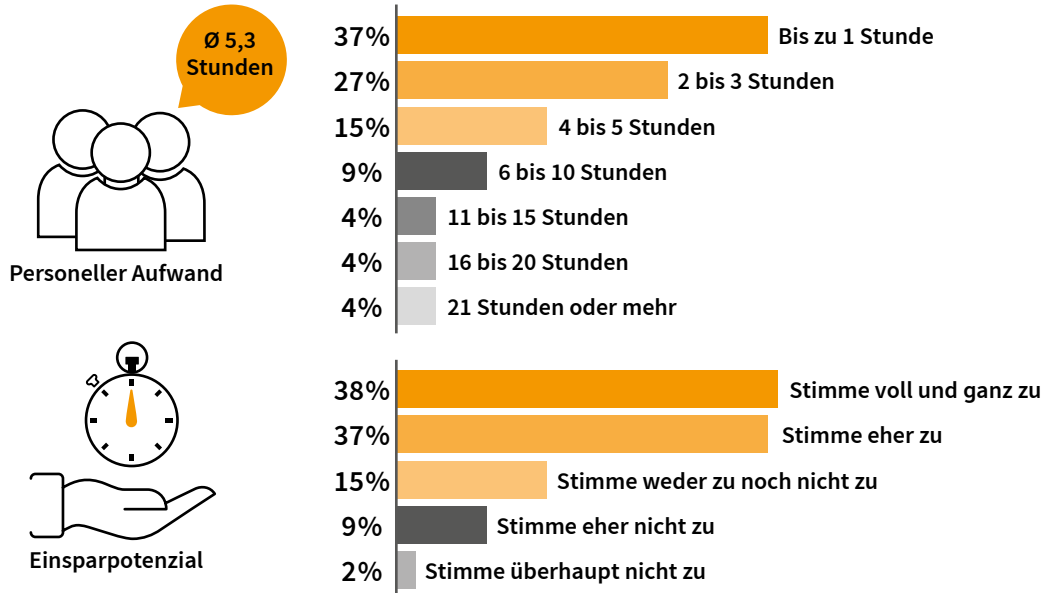


Was schätzen Sie, wie hoch sind die Einnahmen durch bargeldlose Bezahlungen in Ihrem Bürgeramt/Ihren Bürgerämtern insgesamt ungefähr pro Arbeitstag?

Was schätzen Sie, wie hoch sind die Bar-Einnahmen in Ihrem Bürgeramt/Ihren Bürgerämtern insgesamt ungefähr pro Arbeitstag?

Im Durchschnitt werden mehr als fünf Stunden pro Woche mit dem Bargeldhandling aufgewendet.

Personeller Aufwand durch Bargeldhandling und Einsparungspotenzial



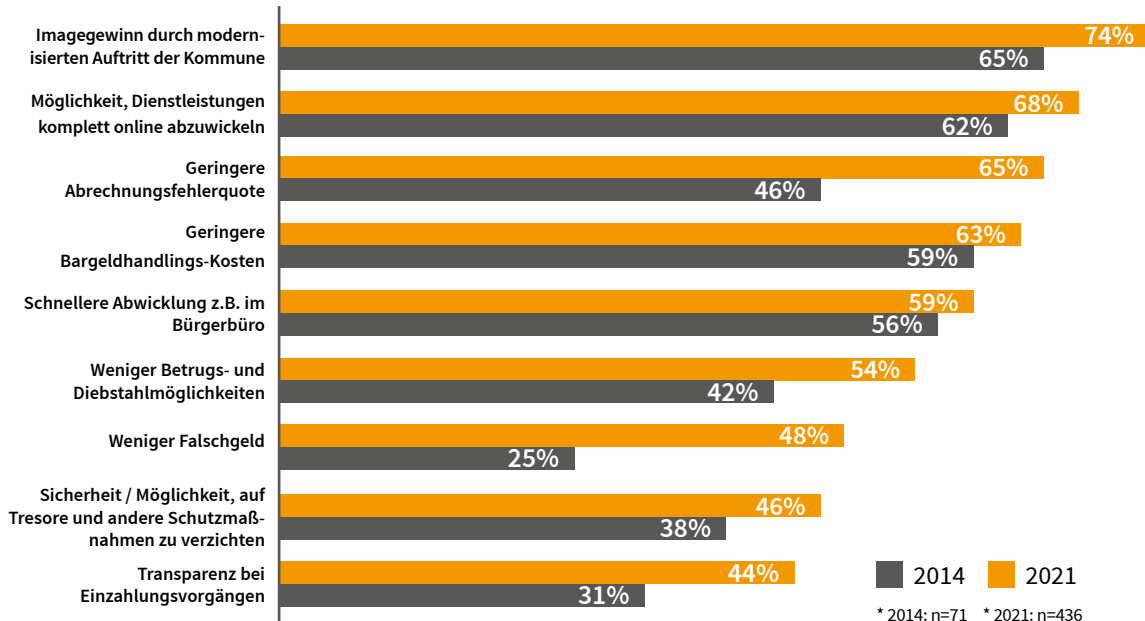
Das Bargeldhandling kann sehr zeitaufwendig sein. Welchen ungefähren personellen Aufwand hat Ihre Kommune wöchentlich zu verzeichnen?

Wie sehr stimmen Sie dieser Aussage zu?

„Bargeldloses Bezahlen könnte den bürokratischen Aufwand in der Kommune reduzieren.“

Die empfundenen Vorteile von der elektronischen Bezahlung sind enorm – Imagegewinn und Onlinefähigkeit stechen hervor.

Empfundene Vorteile von bargeldlosem Bezahlen in der Kommune



■ 2014 ■ 2021

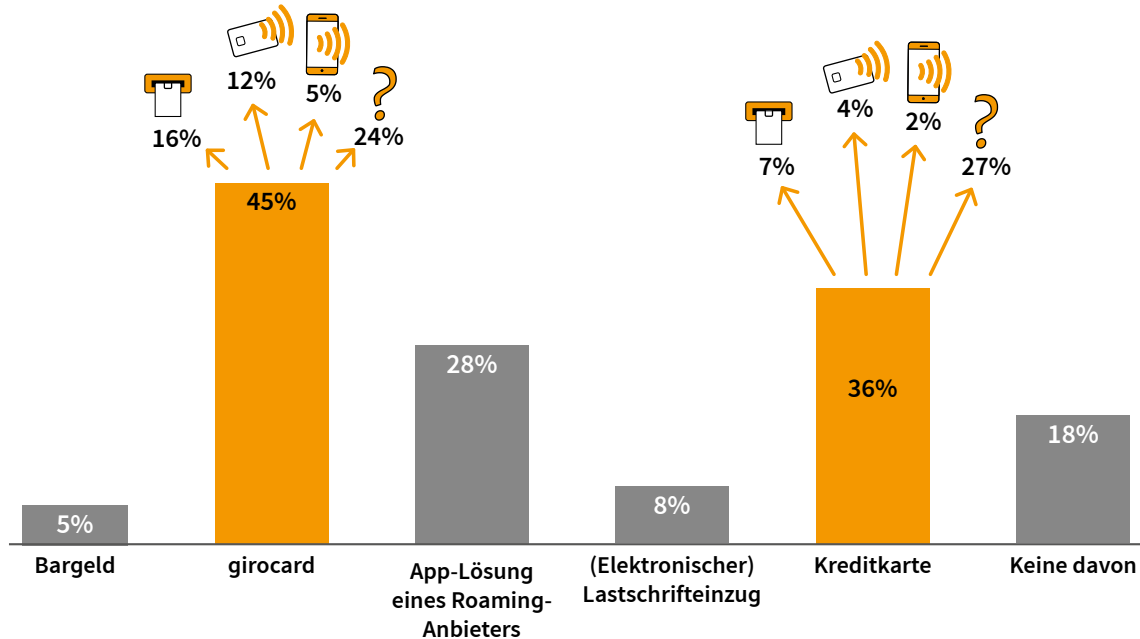
* 2014: n=71 * 2021: n=436



Welche Vorteile sehen Sie bei dem Einsatz von bargeldlosem Bezahlen in der Kommune?

Bargeld spielt an E-Ladesäulen keine Rolle. Es dominiert die elektronische Bezahlung.

Bezahlungsmöglichkeiten an den öffentlichen E-Ladesäulen



Welche Bezahlungsmöglichkeiten gibt es an den öffentlichen E-Ladesäulen in Ihrer Kommune?



girocard / Kreditkarte kontaktbehaftet



girocard / Kreditkarte kontaktlos



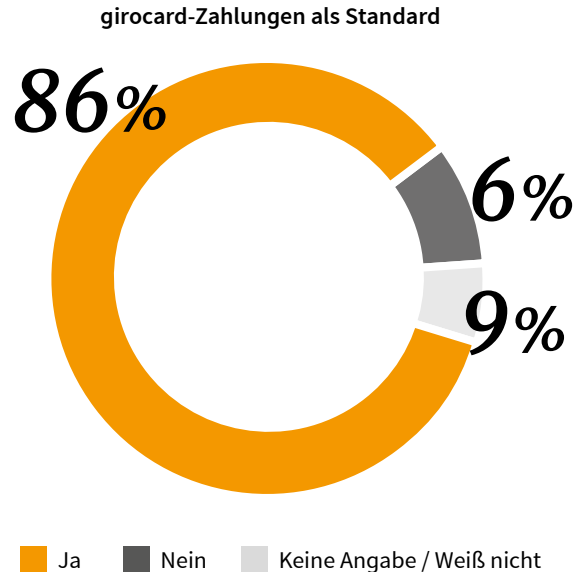
Digitale girocard / Kreditkarte im Smartphone



Weiß nicht

Eine deutliche Mehrheit spricht sich für eine Akzeptanz von girocard-Zahlungen an E-Ladesäulen, im ÖPNV und beim Parken aus.

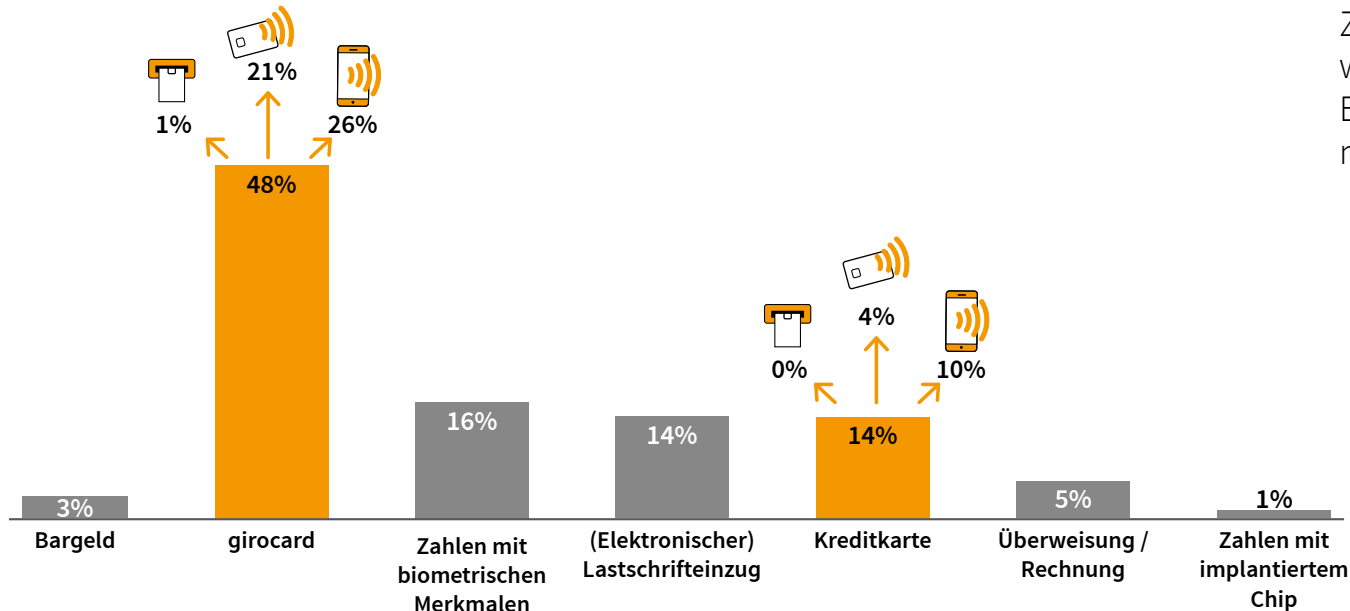
girocard-Zahlungen an öffentlichen E-Ladesäulen als Standard



Sollte, Ihrer Meinung nach, die Akzeptanz von girocard-Zahlungen an öffentlichen E-Ladesäulen, im ÖPNV und beim Parken zum Standard werden?

Bargeld und kontaktbehaftete Bezahlungen werden in den nächsten zehn Jahren deutlich an Stellenwert verlieren – Kontaktlos auf dem Vormarsch.

Bevorzugte Bezahlmöglichkeit in Kommunen in der Zukunft



Denken Sie nun bitte an die Zukunft. Was denken Sie, was wird die bevorzugte Bezahlmöglichkeit in Kommunen in 10 Jahren sein?



girocard / Kreditkarte
kontaktbehaftet



girocard / Kreditkarte
kontaktlos



Digitale girocard / Kreditkarte
im Smartphone



Weiß nicht



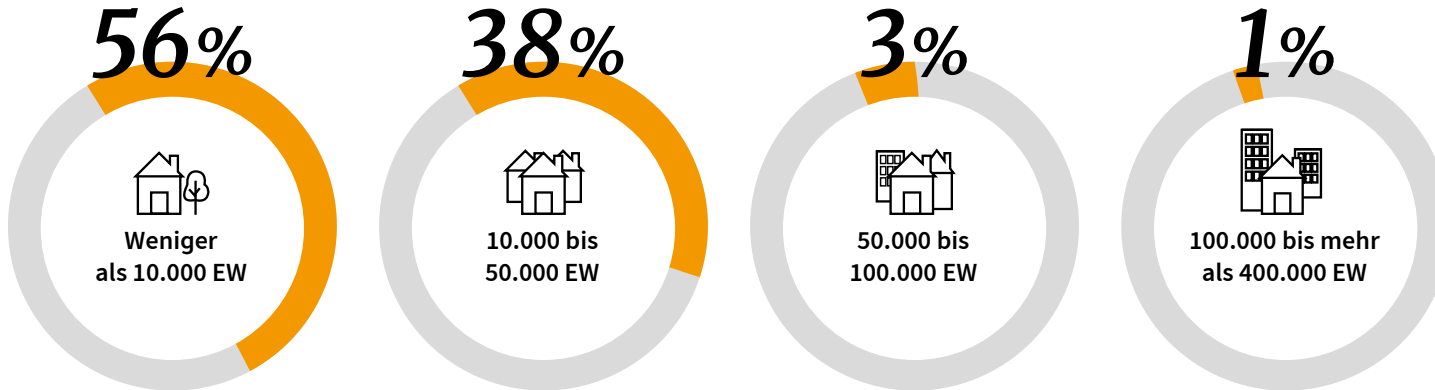
Soziodemografisches

Soziodemografisches

Allgemeine Fragen zur Kommune

Kommunengröße

 Wie groß ist Ihre Kommune?



Methodisches

Methode: Online-Interviews in der Trägerplattform quo PEOPLE, dem Online-Panel der infas quo GmbH

Zielgruppe: Ansprechpartner in Städten und Gemeinden in Deutschland n=436

Feldzeit: 11.01.2021 bis 18.02.2021

Teilweise wurden Vergleiche gezogen zu einer Online-Umfrage aus dem Jahr 2014 (Befragungszeitraum: 23. Oktober 2014 – 25. November 2014; n=71) der EARSandEYES GmbH im Auftrag der Initiative Deutsche Zahlungssysteme e.V. (damals: Initiative GeldKarte e.V.) in Zusammenarbeit mit dem DStGB.

Die ausführlichen Ergebnisse der damaligen Erhebungen sind hier abzurufen:

