E-GOVERNMENT

Bezahlen auf Bürgerportalen – an den Nutzern vorbei?

Die Nutzung von E-Government-Angeboten in Deutschland ist rückläufig. Das geht aus dem E-Government-Monitor 2018 der Initiative D21 hervor. Als einen der wichtigsten Gründe dafür macht die Studie die mangelnde Benutzerfreundlichkeit aus. Das bezieht sich auf fehlende digitale Prozesse ohne Medienbruch, aber auch auf die staatlichen Identifikationslösungen, die sich nicht gegen die in der Privatwirtschaft etablierten Lösungen durchsetzen können. Beispielsweise verfügen 22 Prozent der Befragten über einen elektronischen Personalausweis mit freigeschalteter eID-Funktion, doch lediglich 6 Prozent besitzen ein entsprechendes Lesegerät.

Ein weiteres Beispiel für mangelnde Nutzerfreundlichkeit könnten die angebotenen Bezahlverfahren sein. Denn hier verfolgen die Kommunen einen anderen Ansatz als zum Beispiel der Online-Handel. Das zeigt eine im November 2018 veröffentlichte Umfrage von Ibi Research. Die am häufigsten angebotenen Bezahloptionen auf Bürgerportalen sind nicht etwa Paypal oder Kreditkarte, wie die Nutzer es von anderen Online-Diensten gewöhnt sind, sondern Giropay, das von 82 Prozent der befragten Kommunen angeboten wird. Erst mit deutlichem Abstand folgen Kreditkarte (53 Prozent), Lastschrift (48 Prozent) und Paydirekt (47 Prozent), Paypal wird nur von 29 Prozent der Kommunen angeboten und rangiert damit hinter Paydirekt auf Platz fünf. Ob das bei Paydirekt als Erfolg gewertet werden kann, ist angesichts der begrenzten Nutzung von E-Government-Angeboten fraglich.

Hauptgründe dafür, auf Giropay zu setzen, sind für die Kommunen die Nutzbarkeit des Verfahrens für viele Bürger (62 Prozent) sowie die Zahlungsgarantie (61 Prozent). 52 Prozent nennen die Bekanntheit des Verfahrens als Grund. Das Fehlen eines Zahlungsausfallrisikos ist dabei zwar als Motivation verständlich, aber nicht vom Nutzer her gedacht. Auch bei den beiden anderen der Top-3-Argumente hätte man sich vielleicht gründlicher informieren können. So sind zwar tatsächlich viele Banken an das Verfahren angeschlossen, aber doch nicht alle. Der „Bankencheck" bei Giropay fördert beispielhaft nicht unwesentliche Lücken zusammen: Deutsche Bank, Commerzbank und HVB etwa sind nicht dabei, auch nicht die ING oder die Sparda-Banken. Einem gar nicht so unbeträchtlichen Teil der potenziellen Nutzer steht das Verfahren somit nicht zur Verfügung.

In Sachen Bekanntheit steht Giropay ebenfalls nicht ganz oben auf der Liste der Verbraucher. In einer Omniquest-Umfrage vom Oktober 2017 kannten von 1 000 Befragten zwar 91 Prozent Paypal als Bezahlmethode im Internet, 88 beziehungsweise 87 Prozent Rechnung und Überweisung, 83 Prozent nannten die Lastschrift, 75 Prozent die Kreditkarte und 68 Prozent Sofortüberweisung. Giropay gehörte mit 36 Prozent dagegen zu den weniger bekannten Verfahren.

Vielleicht spielt bei den Entscheidungen, welche Bezahlverfahren angeboten werden sollen, auch eine Rolle, eher auf kreditwirtschaftliche Verfahren zu setzen als auf Lösungen außereuropäischer Anbieter. Das wäre zwar aller Ehren wert. Die Nutzungsfrequenz der digitalen Angebote kann das aber nicht erhöhen. Der Online-Handel hat längst gelernt, dass ein falscher Mix der Bezahloptionen die Konversionsraten sinken lässt. Das gilt für Kommunen vermutlich auch. Und um Marktstandards zu setzen kommt die Öffentliche Hand viel zu spät. Red.

Dieser Artikel ist urheberrechtlich geschützt. Die rechtliche Freigabe ist für den Abonnenten oder Erwerber ausschließlich zur eigenen Verwendung.
Fritz Knapp Verlag GmbH