

Barrierefaktoren bei der Akzeptanz von digitalen Paymentlösungen bei Generation 65+

Problemstellung

Es gibt in Österreich, wie auch in vielen anderen Ländern, den Trend immer weniger Bargeld zu verwenden und immer mehr digitale Paymentlösungen zu verwenden. Es gibt aber eine Gruppe die diesem Trend kaum folgt, nämlich Personen mit 65+. Es stellt sich also die Frage was diese Personen davon abhält digitale Zahlungsmethoden zu verwenden und wie man diese dazu bewegen kann mehr auf digitale Zahlungsmethoden zu setzen.

Forschungsfrage

Welche Barrierefaktoren existieren bei der Akzeptanz von digitalen Paymentlösungen bei über 65-Jährigen und wie können diese gelöst werden?

Aus dieser Frage abgeleitet ergibt sich das Forschungsziel, Barrierefaktoren bei der Akzeptanz von digitalen Paymentlösungen bei über 65-Jährigen zu untersuchen, um Firmen im Bereich der digitalen Paymentlösungen zu ermöglichen Personen dieser Altersgruppe besser zu verstehen und als Kundengruppe zu gewinnen.

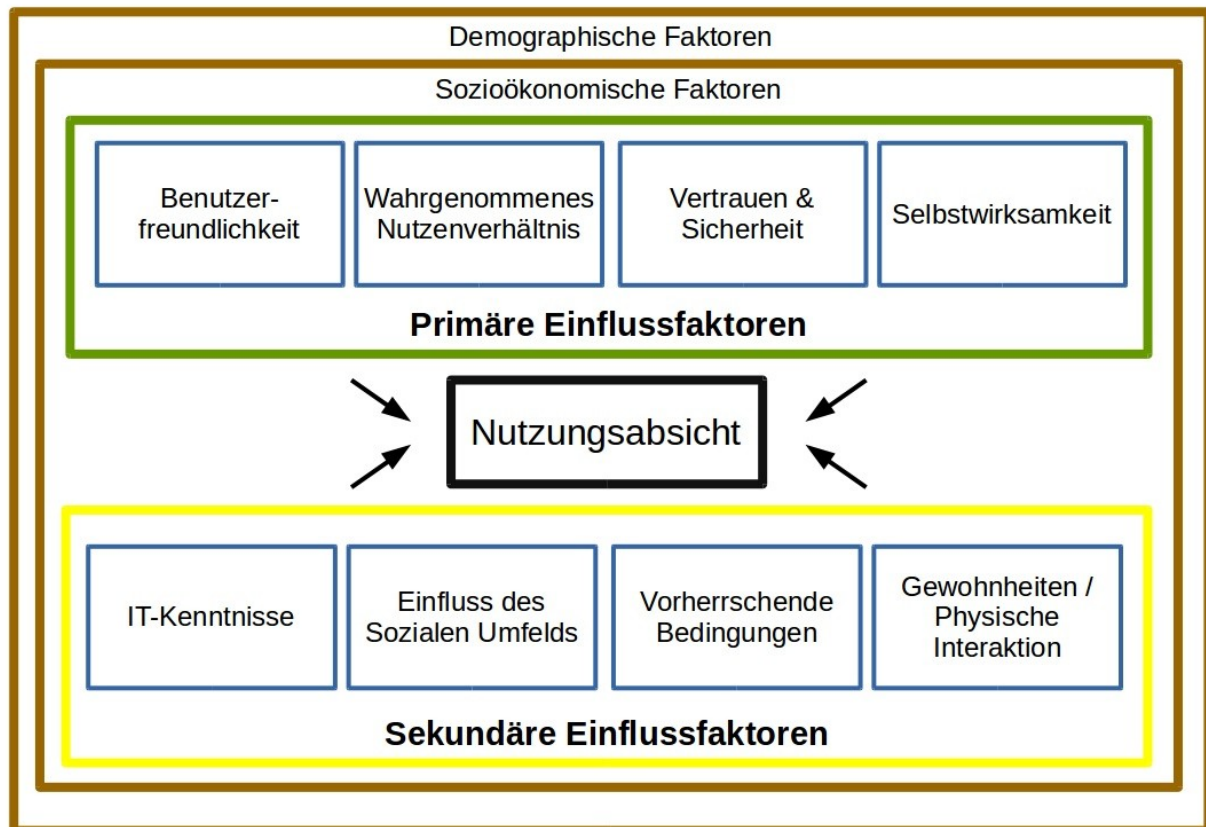
Vorgehensweise

- Literaturanalyse zu digitalen Zahlungsmöglichkeiten für Ältere und damit verbundene Hindernisse (46 Quellen).
- Hervorstechende Kriterien herausheben und daraus Kriterienkatalog bilden.
- Die 40 identifizierten Kriterien zu 12 Kategorien zusammenfassen.
- Kategorien entsprechend ihrer Bedeutung reihen (Häufigkeit der Nennungen in der Literatur).
- Überprüfen der Kriterien im österreichischen Kontext durch Experteninterviews.

Ergebnisse

Durch eine Kombination der aus der Literatur abgeleiteten Faktoren ergänzt durch die Erkenntnisse aus der Literatur sind wir zu folgender Kategorienübersicht gekommen:

Die demographischen und sozioökonomischen Faktoren bilden die Rahmenbedingungen in denen sich die Barrierefaktoren auswirken. Je nach Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildungsgrad etc., ergeben sich Auswirkungen auf die Nutzungsabsicht von digitalen Paymentlösungen bzw. wie sich andere Barrierefaktoren auf die Nutzungsabsicht auswirken. Die primären Faktoren sind jene Bereiche, die die größten Hindernisse für eine Nutzung von digitalen Bezahlösungen darstellen.



Dabei ist es entscheidend, dass solche Bezahlmöglichkeiten einfach aufgebaut sind und sicher sind aber auch Vertrauen in die dahinter liegende Organisation besteht. Außerdem braucht es Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten damit umgehen zu können bzw. den Umgang damit lernen zu können. Und natürlich muss auch der Wunsch bestehen solche Dienste zu nutzen, der Nutzen darin muss also gesehen werden. Dazu kommt dann noch die Gruppe der sekundären Einflussfaktoren, die zwar auch die Nutzungsabsicht beeinflussen aber nicht so stark wie die primären Faktoren.

Lösungsansätze

- Prozesse intuitiver gestalten / Benutzerfreundlichkeit
- Authentifizierungsmöglichkeiten vereinfachen
- Schulung / Begleitung bei der Erstanwendung durch Bankmitarbeiter
- Aufklärung von Bankmitarbeitern über Sicherheitsbedenken / Verträge
- Gamifikation / Anreize / Punktesammelsystem
- Vertrauen in die eigenen Fertigkeiten steigern
- Vorteile von digitalen Zahlungsmöglichkeiten → Use Cases