

Thomas Barthel/Moritz Abraham*

„E-Payment als wichtiger Bestandteil des Onlineangebotes der Stadt Cuxhaven

– Eine Analyse der Bürgerbedürfnisse und Umsetzungsmöglichkeiten“

Vorbemerkungen

Der folgende Artikel basiert auf der Bachelorarbeit von Moritz Abraham mit gleichnamigem Titel, welche er im Rahmen des Bachelorstudiengangs Verwaltungsbetriebswirtschaftslehre an der Kommunalen Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen unter der Betreuung von Prof. Dr. Thomas Barthel geschrieben hat.

Es handelt sich bei dem vorliegenden Artikel lediglich um einen Ausschnitt aus der 32-seitigen Arbeit. Das bedeutet, dass nicht alle Aspekte – wie z.B. die Methodik – so ausführlich wie in der ursprünglichen Arbeit erläutert werden können.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird im Folgenden das männliche Geschlecht verwendet. Die gewählte männliche Form bezieht sich in allen inhaltlich notwendigen Fällen ausdrücklich auch auf das weibliche und alle weiteren Geschlechter.

Inhalt

A.	Einleitung	437
B.	Theoretischer Hintergrund	437
	I. Begriffsbestimmung E-Government und E-Payment	437
	II. Rechtlicher Rahmen	438
	III. Zusammenhänge	438
C.	Empirische Untersuchung der Bürgerbedürfnisse zum E-Payment bei der Stadt Cuxhaven	439
	I. Methodik	439
	II. Auswertung der zentralen Ergebnisse	440
D.	Einführung von E-Payment bei der Stadt Cuxhaven	441
	I. Grundlagen	441
	II. Anforderungen aus Sicht der Verwaltung	442
	III. Berücksichtigung der Bürgerbedürfnisse	443
	IV. Handlungsempfehlungen	443
E.	Fazit und Ausblick	445
	Literaturverzeichnis	445

Literaturverzeichnis

- Absolventa GmbH* (Hrsg.) [Generationen, 2020]: Generation XYZ – der Überblick über die Generationen auf dem Arbeitsmarkt; <https://www.absolventa.de/karriereguide/berufseinsteiger-wissen/xyz-generationen-arbeitsmarkt-ueberblick> (Zugriff 1.1.2020).
- Anstalt für Kommunale Datenverarbeitung in Bayern* (Hrsg.) [ePay-BL, 2020]: E-Payment; <https://www.akdb.de/loesungen/okegov/e-payment/> (Zugriff 1.2.2020).
- Atzler, Elisabeth* [Knöllchen, 2018]: Bei immer mehr Kommunen lassen sich Knöllchen digital bezahlen, *Handelsblatt GmbH* (Hrsg.); <https://www.handelsblatt.com/finanzen/bankenversicherungen/e-government-bei-immer-mehr-kommunen-lassen-sich-knoellchen-digital-bezahlen/23617150.html?ticket=ST-3564937-pDpP2DB7ooNrMV7yrpV4-ap2> (Zugriff 1.2.2020).
- Balsliemke, Frank/Behrens, Anika* [Optimierungspotentiale, 2019]: Einstieg in Lean Administration – Optimierungspotentiale in Büro und Verwaltung erkennen, Wiesbaden: Springer Gabler, 2019, in: *essentials*.
- Beller, Sieghard* [Konzepte, 2008]: Empirisch forschen lernen – Konzepte, Methoden, Fallbeispiele, Tipps, 2., überarb. Auflage, Bern: Verlag Hans Huber, 2008.
- Bendel, Oliver* [Data, 2020]: Big Data, *Springer Gabler* (Hrsg.); <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/big-data-54101> (Zugriff 2.2.2020).
- Breitschaft, Markus/Krabichler, Thomas/Stahl, Ernst* [Zahlungsverfahren, 2006]: Anforderungen des E-Government an innovative Zahlungsverfahren, in: *Lammer, T.* (Hrsg.), *E-Money*, 2006, S. 325–342.
- Brosius, Hans-Bernd/Haas, Alexander/Koschel, Friederike* [Kommunikationsforschung, 2016]: Methoden der empirischen Kommunikationsforschung – Eine Einführung, 7. überarb. u. aktual. Auflage, Wiesbaden: Springer VS, 2016.
- Claaßen, André* [Plattform, 2017]: Eine digitale Plattform für den Bürger, in: *Hartwig, J./Kroneberg, D. W.* (Hrsg.), *Bürgerkommune*, 2017, S. 126–145.
- Cuxhaven-Niederelbe Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG* [Verwaltung, 2020]: „Digitale Verwaltung“ – Online-Umfrage der Stadt läuft noch eine Woche, in: *Cuxhavener Nachrichten*, Nr. 9 (11.1.2020), S. 13.
- [Thema, 2020]: Das Thema ist „Digitale Verwaltung“, in: *Cuxhaven Kurier*, Nr. 2 (11./12.1.2020), S. 1.
- Dannenberg, Marius/Ulrich, Anja* [E-Billing, 2004]: E-Payment und E-Billing – Elektronische Bezahlsysteme für Mobilfunk und Internet, Wiesbaden: Gabler, 2004.
- DATACOM Buchverlag GmbH* (Hrsg.) [Electronic, 2013]: E-Payment; <https://www.itwissen.info/E-Payment-electronic-payment-ePayment.html> (Zugriff 1.1.2020).

* Prof. Dr. rer. pol. *Thomas Barthel* ist Professor für Verwaltungswissenschaft an der Kommunalen Hochschule für Verwaltung in Niedersachsen. *Moritz Abraham* war dort Student des Bachelorstudiengangs Verwaltungsbetriebswirtschaftslehre, welchen er im Juni 2020 mit dem Bachelor of Arts abgeschlossen hat. Zur Entstehung des Artikels siehe auch die Vorbemerkungen.

- [M-Payment, 2019]: M-Payment; <https://www.itwissen.info/M-Payment-mobile-payment-mPayment.html> (Zugriff 2.2.2020).
- dict.cc GmbH* (Hrsg.) [Übersetzung, 2020]: Englisch-Deutsch-Wörterbuch: e government; <https://www.dict.cc/englisch-deutsch/e+government.html> (Zugriff 1.2.2020).
- Eixelsberger, Wolfgang* (Hrsg.) [Kommunales, 2012]: Kommunales E-Government, Wien: Linde, 2012.
- [Überblick, 2012]: Kommunales E-Government – Überblick und Perspektiven, in: *Eixelsberger, W.* (Hrsg.), Kommunales, 2012, S. 9–20.
- Erlewein & Schulte GmbH* (Hrsg.) [Standardabweichung, 2020]: Die Standardabweichung; <http://www.standardabweichung.org/> (Zugriff 2.2.2020).
- Fehling, Christoph/Leymann, Frank* [Cloud, 2020]: Cloud Computing, *Springer Gabler* (Hrsg.); <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/cloud-computing-53360> (Zugriff 2.2.2020).
- FOCUS Online Group GmbH* (Hrsg.) [Prognose, 2012]: Studie zum demografischen Wandel – Prognose für 2030: Deutschland wird rapide veralten; https://www.focus.de/politik/deutschland/studie-zum-demografischen-wandel-prognose-fuer-2030-deutschland-wird-rapide-veralten_aid_863774.html (Zugriff 1.1.2020).
- Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung (E-Government-Gesetz – EGovG)* i. d. F. v. 25.7.2013 (BGBl. I 2013, Nr. 43 v. 31.7.2013, S. 2749), zuletzt geändert durch Art. 15 des Gesetzes v. 20.11.2019 (BGBl. I 2019, Nr. 41 v. 25.11.2019, S. 1626, 1638), *juris GmbH* (Hrsg.): Gesetze im Internet, hrsg. i. A. der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerien der Justiz und für Verbraucherschutz; <https://www.gesetze-im-internet.de/egovg/EGovG.pdf> (Zugriff 1.2.2020).
- Gesetz zur Verbesserung des Onlinezugangs zu Verwaltungsleistungen (Onlinezugangsgesetz – OZG)* i. d. F. v. 14.8.2017 (BGBl. I 2017, Nr. 57 v. 17.8.2017, S. 3122, 3138), *juris GmbH* (Hrsg.): Gesetze im Internet, hrsg. i. A. der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerien der Justiz und für Verbraucherschutz; <https://www.gesetze-im-internet.de/ozg/OZG.pdf> (Zugriff 2.2.2020).
- Glitsch, Simone* (Hrsg.) [Prozess, 2020]: Prozessanalyse – Vorgehensweise, Methode und praktische Tipps; <https://prozessoptimierung-sprung.de/prozessanalyse-vorgehensweisedmethoden-und-praktische-tipps/> (Zugriff 5.2.2020).
- GovConnect GmbH* (Hrsg.) [pmPayment, 2020]: E-Payment: Online Bezahlen mit pmPayment; <https://www.govconnect.de/Produkte/E-Government/pmPayment> (Zugriff 2.2.2020).
- Groß, Marc/Krellmann, Anika* [Verwaltungsdigitalisierung, 2019]: Verwaltungsdienstleistung integriert betrachten, in: *Stember, J./Eixelsberger, W./Spichiger, A. u. a.* (Hrsg.), Handbuch, 2019, S. 333–348.
- [Ökosystem, 2019]: Das Ökosystem der Digitalisierung, in: *Stember, J./Eixelsberger, W./Spichiger, A. u. a.* (Hrsg.), Handbuch, 2019, S. 3–18.
- Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland (GG)* i. d. F. v. 23.5.1949 (BGBl. I 1949, Nr. 1 v. 23.5.1949, S. 1), zuletzt geändert durch Art. 1 des Gesetzes v. 15.11.2019 (BGBl. I 2019, Nr. 39 v. 20.11.2019, S. 1546), *juris GmbH* (Hrsg.): Gesetze im Internet, hrsg. i. A. der Bundesrepublik Deutschland, vertreten durch die Bundesministerien der Justiz und für Verbraucherschutz; <https://www.gesetze-im-internet.de/gg/GG.pdf> (Zugriff 2.2.2020).
- Hartwig, Jürgen/Kroneberg, Dirk Willem* (Hrsg.) [Bürgerkommune, 2017]: Die Bürgerkommune in der digitalen Transformation – Verwaltung, Verwaltungsdienstleistungen und Bürgerbeteiligung in Zeiten 4.0, Berlin/Münster: LIT, 2017, in: *Studien zur Öffentlichen Verwaltung*, hrsg. v. zep – Zentrum für Public Management der Hochschule Bremen, Bd. 6.
- Judt, Ewald* [Zahlungsverkehrsinnovationen, 2006]: Zahlungsverkehrsinnovationen im Wandel der Zeit und ihre Vermarktung, in: *Lammer, T.* (Hrsg.), E-Money, 2006, S. 19–34.
- juris GmbH* (Hrsg.) [Rechtsportal, 2020], Gesetze im Internet; <https://www.gesetze-im-internet.de/> (Zugriff 2.2.2020).
- (Hrsg.) [Vorschrifteninformationssystem, 2020], Niedersächsisches Vorschrifteninformationssystem, <http://www.nds-voris.de/jportal/portal/page/bsvorisprod.psml> (Zugriff 2.2.2020).
- KGSt (Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement)* [Bericht, 2019]: Bericht Nr. 6/2019 – Kommunales E-Government: Das Onlinezugangsgesetz (OZG) in Kommunen umsetzen, Köln: o. Verlag, 2019.
- Krohn, Michael* [Cuxhaven, 2020]: Digitale Verwaltung: Umfrage zum Onlineangebot, *Stadt Cuxhaven* (Hrsg.); <https://www.cuxhaven.de/magazin/artikel.php?artikel=3490&menuid=265> (Zugriff 4.2.2020).
- Kromrey, Helmut/Roose, Jochen/Strübing, Jörg* [Sozialforschung, 2016]: Empirische Sozialforschung Modelle und Methoden der standardisierten Datenerhebung und Datenauswertung mit Annotationen aus qualitativ-interpretativer Perspektive, 13., völlig überarb. Auflage, Konstanz/München: UVK Verlagsgesellschaft mbH, 2016.
- K21 media GmbH* (Hrsg.) [Online, 2018]: Online bezahlen bei Kommunen; https://www.kommune21.de/meldung_30255_Online+bezahlen+bei+Kommunen.html (Zugriff 2.2.2020).
- [Bürgerumfrage, 2020]: Bürgerumfrage zur Digitalisierung; https://www.kommune21.de/meldung_33142_Bürgerumfrage+zur+Digitalisierung.html (Zugriff 4.2.2020).
- Lackes, Richard/Siepermann, Markus* [Netzwerk, 2020]: Soziales Netzwerk, *Springer Gabler* (Hrsg.); <https://wirtschaftslexikon.gabler.de/definition/soziales-netzwerk-53177> (Zugriff 2.2.2020).
- Lammer, Thomas* (Hrsg.) [E-Money, 2006]: Handbuch E-Money, E-Payment & M-Payment, Heidelberg: Physica-Verlag, 2006.
- Liebscher, Peter/Wolf, Andreas* [Implementierung, 2018]: E-Payment – So gelingt die Implementierung, in: *innovative Verwaltung*, Nr. 05|2018, S. 16–19.
- Lietzau, Josefine* [Sicher, 2020]: Sicher bezahlen im Internet – So shoppen Sie ohne Risiko mit Paypal, Amazon und Co., *Finanztip Verbraucherinformation gemeinnützige GmbH* (Hrsg.); <https://www.finanztip.de/online-banking/bezahlen-im-internet/> (Zugriff 2.2.2020).
- microtech GmbH* (Hrsg.) [E-Commerce, 2019]: E-Commerce – Was ist das?; <https://www.microtech.de/erp-wiki/was-ist-e-commerce> (Zugriff 1.2.2020).
- [E-Payment, 2017]: Was ist E-Payment?; <https://www.microtech.de/erp-wiki/e-payment> (Zugriff 1.2.2020).
- MiR [ePayment, 2016]: Definition: Was ist ePayment?, in: Vogel IT-Medien GmbH* (Hrsg.); <https://www.egovernment-computing.de/was-ist-epayment-a-588328/> (Zugriff 1.2.2020).
- Niedersächsisches Gesetz über digitale Verwaltung und Informationssicherheit (NDIG)* i. d. F. v. 24.10.2019 (Nds. GVBl., Nr. 18 v. 1.11.2019, S. 291), *juris GmbH* (Hrsg.): Niedersächsisches Vorschrifteninformationssystem, hrsg. i. A. der niedersächsischen Staatskanzlei; <http://www.gesetze-im-internet.de/ndig/>

- www.nds-voris.de/jportal/?quelle=jlink&query=DigVwInfSichG+ND&psml=bsvorisprod.psm1&max=true&caiz=true#jlr-DigVwInfSichGNDpP6 (Zugriff 2.2.2020).
- Niedersächsisches Kommunalverfassungsgesetz (NKomVG)* i. d. F. v. 17.12.2010 (Nds. GVBl., Nr. 31 v. 23.12.2010, S. 576), zuletzt geändert durch Art. 2 des Gesetzes v. 24.10.2019 (Nds. GVBl., Nr. 18 v. 1.11.2019, S. 309), *juris GmbH* (Hrsg.): Niedersächsisches Vorschrifteninformationssystem, hrsg. i. A. der niedersächsischen Staatskanzlei; <http://www.nds-voris.de/jportal/?quelle=jlink&query=KomVerfG+ND&psml=bsvorisprod.psm1&max=true&caiz=true> (Zugriff 2.2.2020).
- Panhorst, Christine* [Bielefeld, 2018]: Vorzeige Kommune: Die Stadt Bielefeld wird digital, in: *Schrotthofer, Klaus* (Hrsg.); https://www.nw.de/lokal/bielefeld/mitte/22283734_Vorzeige-Kommune-Die-Stadt-Bielefeld-wird-digital.html (Zugriff 2.2.2020).
- Petersdorff, Thomas* [Rahmen, 2019]: Niedersachsen schafft rechtlichen Rahmen für E-Government, *Pro-Press Verlagsgesellschaft mbH* (Hrsg.); <https://www.behörden-spiegel.de/2019/10/24/niedersachsen-schafft-rechtlichen-rahmen-fuer-e-government/> (Zugriff 2.2.2020).
- Plog, Sebastian* [Übergreifende, 2016]: E-Payment: Übergreifende Lösung, in: *K21 media AG* (Hrsg.); https://www.kommune21.de/meldung_24874_Übergreifende+Lösung.html (Zugriff 2.2.2020).
- Ptock, Julia* [PayPal, 2018]: PayPal zwischen Erfolgswelle, Abspaltung und Händlerkritik – ein Überblick, *Händlerbund Management AG* (Hrsg.); <https://www.onlinehaendler-news.de/e-commerce-trends/payment/32273-paypal-ueberblick> (Zugriff 2.2.2020).
- Raab-Steiner, Elisabeth/Benesch, Michael* [Fragebogen, 2012]: Der Fragebogen – Von der Forschungsidee zur SPSS-Auswertung, 3., aktual. u. überarb. Auflage, Wien: facultas.wuv, 2012.
- Rabe, L.* [Europa, 2020]: Anteil der Personen in ausgewählten Ländern in Europa, die mit staatlichen Behörden über das Internet interagieren im Jahr 2019, *Statista GmbH* (Hrsg.); <https://de.statista.com/statistik/daten/studie/73560/umfrage/interaktion-mit-staatlichen-behoerden-ueber-das-internet-im-laendervergleich/> (Zugriff 2.2.2020).
- Reinermann, Heinrich/von Lucke, Jörn* [Forschungsbericht, 2002]: Electronic Government in Deutschland: Ziele, Stand, Barrieren, Beispiele, Umsetzung, 2., unveränd. Auflage, Speyer: Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, 2002, in: *Speyerer Forschungsberichte*, hrsg. v. Forschungsinstitut für Öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Nr. 226.
- Ritzer, Uwe* [Personal, 2020]: Kommunen suchen händeringend nach Personal, *Süddeutsche Zeitung GmbH* (Hrsg.); <https://www.sueddeutsche.de/wirtschaft/kommunen-personal-mangel-1.4558903> (Zugriff 4.2.2020).
- Rövekamp, Marie* [Dänemark, 2019]: Vorreiter Dänemark – So lebt es sich in einem Land, das vollständig digitalisiert ist, *Verlag Der Tagesspiegel GmbH* (Hrsg.); <https://www.tagesspiegel.de/wirtschaft/vorreiter-daenemark-so-lebt-es-sich-in-einem-land-das-vollstaendig-digitalisiert-ist/24406554.html> (Zugriff 4.2.2020).
- Seidel, Gerrit* [Bezahlverfahren, 2014]: ePayment aus Bürger- und Behördensicht: Was Kommunen bei Bezahlverfahren beachten müssen, *Vogel IT-Medien GmbH* (Hrsg.); <https://www.egovernment-computing.de/was-kommunen-bei-bezahlverfahren-beachten-muessen-a-458422/> (Zugriff 2.2.2020).
- Smart News Fachverlag GmbH* [Incentive, 2020]: Incentive, *Müller-Peters, Horst* (Hrsg.); <https://www.marktforschung.de/wiki-lexikon/marktforschung/Incentive/> (Zugriff 2.2.2020).
- Staatsbetrieb Sächsische Informatik Dienste* (Hrsg.) [Entwicklergemeinschaft, 2020]: Die Entwicklergemeinschaft ePayBL; https://www.epaybl.de/?ID=5&art_param=6 (Zugriff 2.2.2020).
- Stadt Cuxhaven* (Hrsg.) [Sperrmüll, 2023]: Sperrmüll ... zu groß für die Mülltonne; <https://www.cuxhaven.de/unser-service-fuer-sie/abfallwirtschaft-and-strassenreinigung/sperrmuell.html> (Zugriff 16.5.2023).
- [Twitter, 2020]: Die Stadtverwaltung will es wissen, *Twitter International Company* (Hrsg.); <https://twitter.com/StadtCuxhaven/status/1214548562597597184> (Zugriff 4.2.2020).
- Stahl, Ernst/Wittmann, Georg/Krabichler, Thomas u. a.* [Leitfaden, 2015]: E-Commerce-Leitfaden: Noch erfolgreicher im elektronischen Handel, in: *ibi research an der Universität Regensburg* (Hrsg.); 3., vollständig überarb. und erw. Auflage, Regensburg: Universitätsverlag Regensburg GmbH, 2015.
- Statista GmbH* (Hrsg.) [Statistik, 2020]: Statistik-Lexikon: Definition Standardabweichung; <https://de.statista.com/statistik/lexikon/definition/126/standardabweichung/> (Zugriff 2.2.2020).
- Stember, Jürgen/Eixelsberger, Wolfgang/Spichiger, Andreas u. a.* (Hrsg.) [Handbuch, 2019]: Handbuch E-Government: Technikinduzierte Verwaltungsentwicklung, Wiesbaden: Springer Gabler, 2019.
- *Hasenkamp, Victoria* [E-Government, 2019]: E-Government in Deutschland: Ein Überblick, in: *Stember, J./Eixelsberger, W./Spichiger, A. u. a.* (Hrsg.), Handbuch, 2019, S. 31–52.
- Süddeutsche Zeitung GmbH* (Hrsg.) [Zitat, 2010]: Berühmte Fehlprognosen – „Computer sind nutzlos“; <https://www.sueddeutsche.de/digital/beruehmte-fehlprognosen-computer-sind-nutzlos-1.935972-4> (Zugriff 1.2.2020).
- Tenzer, F.* [Computer, 2019]: Statistiken zum Thema Computer, *Statista GmbH* (Hrsg.); <https://de.statista.com/themen/159/computer/> (Zugriff 1.2.2020).
- Welling, Kira* [Käuferschutz, 2018]: Was ist PayPal Käuferschutz? Einfach erklärt, in: *CHIP Digital GmbH* (Hrsg.); https://www.chip.de/c1_impresum/c1_impresum_13396219.html (Zugriff 4.2.2020).
- Textwerkstatt JSinger* [Definition, 2017]: Definition: Was ist eGovernment?, *Vogel IT-Medien GmbH* (Hrsg.); <https://www.egovernment-computing.de/was-ist-egovernment-a-578611/> (Zugriff 1.2.2020).
- van Kempen, Beate/Hogrebe, Frank* [Intelligentes, 2014]: Intelligentes E-Government – Handbuch und Leitfaden für E-Society und moderne Verwaltungspraxis, Frankfurt am Main: Verlag für Verwaltungswissenschaften, 2014, in: *Fachbuchreihe Verwaltung 4.0. Verordnung über die Aufstellung und Ausführung des Haushaltsplans sowie die Abwicklung der Kassengeschäfte der Kommune (Kommunalhaushalts- und kassenverordnung – KomHKVO)* i. d. F. v. 18.4.2017 (Nds. GVBl., Nr. 7 v. 27.4.2017, S. 130), zuletzt geändert durch Verordnung v. 22.1.2020 (Nds. GVBl., Nr. 1 v. 28.1.2020, S. 13), *juris GmbH* (Hrsg.): Niedersächsisches Vorschrifteninformationssystem, hrsg. i. A. der niedersächsischen Staatskanzlei; <http://www.nds-voris.de/jportal/?quelle=jlink&query=KomHKV+ND&psml=bsvorisprod.psm1&max=true&caiz=true> (Zugriff 4.2.2020).
- Vogl, Hans-Josef/Weißer, Karlheinz/Hartmann Wolf D.* [Smart, 2018]: Smart City: Digitalisierung in Stadt und Land – Herausforderungen und Handlungsfelder, Wiesbaden: Springer Gabler, 2018.