

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII
<b>1. EINLEITUNG.....</b>	<b>1</b>
1.1 Begriff eGovernment .....	1
1.2 Aktuelle Schwerpunkte.....	4
1.3 Verhältnis zur traditionellen Bürokratie.....	6
1.4 Institutionalisierung einer Leitreform .....	8
1.5 ADV als eGovernment-Vorläufer.....	9
1.6 Ziele.....	12
<b>2. eGOVERNMENT UND NEW PUBLIC MANAGEMENT .....</b>	<b>15</b>
2.1 Ausgangslage .....	15
2.2 Kernelemente neuer Steuerungsmodelle.....	16
2.3 Verhältnis zum eGovernment .....	19
<b>3. ERKLÄRUNGSANSÄTZE.....</b>	<b>23</b>
3.1 Typologien, Schichtenmodelle, Architekturen .....	23
3.2 Rahmenkonzept.....	28
<b>4. BASIS TECHNOLOGIEN UND RAHMENBEDINGUNGEN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Informations- und kommunikationstechnologische Basisvoraussetzungen	33

<b>4.2</b>	<b>Rechtliche Rahmenbedingungen .....</b>	<b>38</b>
4.2.1	Föderalismus .....	38
4.2.2	Datenschutz und Datensicherheit .....	47
<b>4.3</b>	<b>eGovernment-Initiativen .....</b>	<b>51</b>
<b>4.4</b>	<b>Wirtschaftliche Rahmenbedingungen .....</b>	<b>54</b>
<b>4.5</b>	<b>Soziale Akzeptanz und technischer Ausstattungsgrad .....</b>	<b>55</b>
<b>4.6</b>	<b>Organisationskultur und Ausbildung.....</b>	<b>59</b>
<b>4.7</b>	<b>Technische Innovationen.....</b>	<b>61</b>
<b>5.</b>	<b>ANWENDUNGSEBENEN .....</b>	<b>63</b>
<b>5.1</b>	<b>Kommunikationsbeziehungen: G2C, G2B, G2G.....</b>	<b>63</b>
5.1.1	G2C (Government to Customer).....	64
5.1.1.1	Bürgerrollen im eGovernment .....	64
5.1.1.2	Mitarbeiter als interne Kunden.....	65
5.1.1.3	„Government“ im eGovernment.....	66
5.1.1.4	Einfache und komplexe G2C-Beziehungen .....	67
5.1.1.5	G2C-Beziehungskomplexität .....	68
5.1.1.6	Anonymität und geschlossene Benutzergruppen.....	68
5.1.2	G2B (Government to Business) .....	70
5.1.3	G2G (Government to Government) .....	73
<b>5.2</b>	<b>Beziehungskomplexität: Information, Kommunikation, Transaktion .....</b>	<b>75</b>
5.2.1	Information .....	78
5.2.1.1	Information des Bürgers durch die Verwaltung .....	78
5.2.1.2	Komplexe Informationsdarbietungen.....	80
5.2.1.3	Information der Verwaltung durch den Bürger .....	80
5.2.2	Kommunikation und allgemeine Dienstleistungen .....	81
5.2.2.1	Verlagerungen zwischen Information und Kommunikation .....	81
5.2.2.2	Kommunikationsformen.....	82
5.2.2.3	Heutiger Entwicklungsstand elektronischer G2C-Kommunikation.....	84
5.2.3	Transaktionen und spezielle Dienstleistungen .....	86
<b>5.3</b>	<b>Front-Office.....</b>	<b>87</b>
5.3.1	Traditionelles Front-Office .....	87
5.3.1.1	Schnittstelle zwischen Kunden und Verwaltung .....	87
5.3.1.2	Bürgeramt als organisatorisch integriertes Front-Office .....	91
5.3.2	Elektronisches Front-Office .....	93
5.3.2.1	Elektronische Nachbildung bisheriger Front-Office-Funktionen .....	93
5.3.2.2	Übergang zum elektronischen Front-Office .....	95

5.3.2.3	Vorläufer des elektronischen Front-Office: BTX und Mailbox .....	96
5.3.2.4	Elektronische Zugangswege zur Verwaltung .....	98
5.3.2.5	Lebenslagen-Konzepte .....	102
5.3.2.6	Organisationsformen des künftigen Front-Office .....	104
5.3.2.7	Anpassungszwang für das Back-Office .....	106
<b>5.4</b>	<b>Back-Office .....</b>	<b>107</b>
5.4.1	Back-Office als Produktionsstätte der Verwaltung .....	107
5.4.2	Klassifizierungsansätze für das Back-Office .....	109
5.4.2.1	Das kundenbezogene Back-Office .....	110
5.4.2.2	Querschnittsfunktionen im Back-Office .....	113
5.4.2.3	Sonstige Funktionen des Back-Office .....	116
5.4.3	Back-Office-Organisation und Produkte .....	117
5.4.4	Heterogene Hardware-Landschaft .....	120
5.4.5	Manuelle Bearbeitungsverfahren .....	122
5.4.6	Rechnergestützte Fachverfahren .....	123
5.4.6.1	Legacy-Anwendungen .....	124
5.4.6.2	ERP-Systeme .....	127
5.4.6.3	PC-Fachverfahren .....	130
5.4.6.4	Anbindung an das Rechenzentrum .....	131
5.4.7	Vorgangsbearbeitung .....	134
5.4.7.1	Workflow-Management-Systeme .....	135
5.4.7.2	Groupware und CSCW-Software .....	138
5.4.8	Bürokommunikation .....	142
5.4.8.1	PC-Endbenutzerwerkzeuge .....	143
5.4.8.2	eMail .....	144
5.4.8.3	Dokumenten-Management-Systeme .....	145
5.4.9	Betriebssysteme .....	146
5.4.10	Künftige Entwicklungen .....	148
<b>6.</b>	<b>GRUNDLAGEN FORTGESCHRITTENEN eGOVERNMENTS .....</b>	<b>150</b>
<b>6.1</b>	<b>Standardisierung .....</b>	<b>151</b>
6.1.1	Standardisierung und Standardisierungsinitiativen .....	151
6.1.2	Standardisierung und Zweckbindung .....	154
6.1.3	Standardisierung und das heutige Back-Office .....	156
6.1.4	Standardisierungsebenen und Lösungsansätze .....	159
6.1.4.1	Daten: XML .....	159
6.1.4.2	Anwendungen: Middleware .....	165
6.1.4.3	Beschreibungen: UML .....	168
6.1.4.4	Geschäftsprozesse: Referenzmodelle .....	169
6.1.4.5	Benutzeroberflächen: Web-Browser .....	172
6.1.4.6	Dokumenten-, Ausweis- und Urkundenwesen .....	172
6.1.4.7	Elektronische Signaturen .....	173
6.1.4.8	Bezahlverfahren .....	174
6.1.4.9	Software: Open Source .....	175
6.1.4.10	Portaltechnologien .....	175

<b>6.2</b>	<b>Integration im Back-Office .....</b>	<b>177</b>
6.2.1	Heterogenes Back-Office als Integrationsproblem.....	177
6.2.1.1	Integration als Systemziel .....	177
6.2.1.2	Integration und Standardisierung .....	178
6.2.1.3	Integrationszwang im Back-Office.....	178
6.2.2	Perspektivenwechsel zur Prozeßintegration.....	181
6.2.3	Integrationsansätze.....	183
6.2.3.1	Organisationseinheiten.....	183
6.2.3.2	Externe Kooperationspartner und Mitarbeiter.....	184
6.2.3.3	Informelle Strukturen.....	184
6.2.3.4	Geschäftsprozesse .....	185
6.2.3.5	Daten- und Verfahrenintegration.....	186
6.2.3.6	Point-to-Point-Anbindung.....	188
6.2.3.7	ERP-Systeme .....	190
6.2.3.8	Middlewarelösungen: EAI und Web-Services .....	191
<b>6.3</b>	<b>eGovernment-Infrastrukturvoraussetzungen.....</b>	<b>193</b>
6.3.1	Elektronische Signaturen .....	193
6.3.1.1	Formlose und formbedürftige Kommunikation.....	193
6.3.1.2	Eigenhändige Unterschrift und weitere Formerfordernisse.....	195
6.3.1.3	Anpassung rechtlicher Formvorschriften .....	197
6.3.1.4	Sicherheit bei elektronischen Signaturen .....	201
6.3.1.5	Funktionsweise digitaler Signaturen .....	203
6.3.1.6	Private Key Verfahren .....	204
6.3.1.7	Public Key Verfahren.....	204
6.3.1.8	Elektronische Signaturen .....	205
6.3.1.9	Elektronische Zertifikate.....	208
6.3.1.10	Offene Probleme.....	209
6.3.2	Sicherheitsinfrastrukturen .....	211
6.3.3	Wissensmanagement .....	215
6.3.3.1	Wissensarten .....	217
6.3.3.2	Teilprozesse .....	218
6.3.3.3	Wissensträger und Wissensportale.....	219
6.3.3.4	Softwareunterstützung für Wissensmanagementaufgaben.....	220
6.3.4	Betreiberorganisationen .....	222
6.3.4.1	Neuartige Aufgaben im eGovernment-Umfeld .....	222
6.3.4.2	Künftige Betreiberorganisationen und Verfahrenshoheit.....	226
6.3.4.2.1	Verwaltungen .....	226
6.3.4.2.2	Zweckverbandslösungen .....	227
6.3.4.2.3	Public Private Partnerships .....	228
6.3.4.3	Strukturmerkmale der Betreiberaufgaben .....	230
6.3.4.3.1	Strategische und operative Betreiberaufgaben .....	230
6.3.4.3.2	Prozeßbezug oder Querschnittsbezug .....	232
6.3.4.3.3	Wirtschaftlichkeit.....	232
6.3.4.3.4	Aufgabenintegrationsgrad .....	233
6.3.4.3.5	Back-Office-Betreiber und Front-Office-Betreiber.....	234

6.3.4.3.6	Rechtsformen .....	235
6.3.4.3.7	Regionale Reichweite .....	235
6.3.4.4	Aktuelle Schwerpunkte bei Betreiberaktivitäten .....	236
6.3.5	Elektronisches Ausweis-, Urkunden- und Dokumentenwesen .....	238
6.3.5.1	Identitätsdokumente .....	240
6.3.5.2	Sonstige Ausweispapiere, Dokumente, Bescheinigungen .....	240
6.3.5.3	Grenzen elektronischer Dokumentenführung .....	242
6.3.5.4	Kartenlösungen .....	243
6.3.5.5	Datenkonto bei der Verwaltung .....	244
6.3.5.6	Datenkonto beim Bürger .....	245
6.3.5.7	Virtuelle Dokumente als Ausweisäquivalent .....	245
6.3.5.8	Karten- versus serverbasierte Lösungen .....	246
6.3.6	Zugangssysteme .....	249
6.3.6.1	Kiosk-Systeme .....	249
6.3.6.2	Verwaltungsportale .....	250
6.3.7	Verwaltungs-Netze .....	256
6.3.8	Plattformen .....	258
6.3.9	Formularserver .....	260
6.3.10	Online-Payment .....	260
<b>7.</b>	<b>eGOVERNMENT-SCHWERPUNKTE UND PROJEKTBEISPIELE ....</b>	<b>263</b>
<b>7.1</b>	<b>Kommunale Ebene .....</b>	<b>264</b>
<b>7.2</b>	<b>Landes-, Bundes- und internationale Entwicklungen .....</b>	<b>270</b>
<b>7.3</b>	<b>Exemplarische Lösungsansätze .....</b>	<b>273</b>
7.3.1	SAGA - Standardisierung .....	273
7.3.2	OSCI und Governikus - Standardisierungsansatz und Lösungsplattform .....	273
7.3.3	GovML - Plattform .....	275
7.3.4	DOMEA - Workflow-Standard .....	275
7.3.5	ELSTER - Elektronische Steuererklärung .....	276
7.3.6	SPHINX - Sichere eMail-Kommunikation .....	277
7.3.7	TESTA - EU-Verwaltungsnetz .....	277
7.3.8	Akteneinsicht und Informationsrechte .....	278
7.3.9	Bundeseinheitliche Wirtschaftsnummer .....	279
7.3.10	Großstadtplattformen .....	279
	7.3.11	Administrationscenter .....
	7.3.12	Elektronische Ausweise .....
<b>7.4</b>	<b>eDemocracy .....</b>	
<b>7.5</b>	<b>eProcurement .....</b>	
<b>8.</b>	<b>WEITERFÜHRENDE PERSPEKTIVEN .....</b>	

---

<b>8.1</b>	<b>Virtuelle Verwaltungen .....</b>	<b>286</b>
<b>8.2</b>	<b>Verhältnis zwischen traditioneller Verwaltung und eGovernment-Betreibern.....</b>	<b>290</b>
<b>8.3</b>	<b>Messung des Entwicklungsstandes beim eGovernment.....</b>	<b>294</b>
8.3.1	Ausgangsproblem.....	294
8.3.2	Ziele und Meßkriterien.....	295
8.3.3	Benchmarking .....	301
8.3.4	Monitoring .....	305
<b>8.4</b>	<b>Administrative Einstiegswege ins eGovernment .....</b>	<b>306</b>
<b>LITERATURVERZEICHNIS .....</b>		<b>311</b>
<b>STICHWORTVERZEICHNIS .....</b>		<b>331</b>