Harald Mehlich

Electronic Government

Harald Mehlich

Electronic Government

Die elektronische Verwaltungsreform

Grundlagen – Entwicklungsstand –
Zukunftsperspektiven

Bibliografische Information Der Deutschen Bibliothek

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <<http://dnb.ddb.de>> abrufbar.

Dr. Harald Mehlich ist Professor an der Hochschule für öffentliche Verwaltung und Finanzen in Ludwigsburg. Er lehrt Verwaltungsinformatik und Planen und Entscheiden.

1. Auflage Oktober 2002

Alle Rechte vorbehalten

© Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2002

Lektorat: Karin Janssen

Der Gabler Verlag ist ein Unternehmen der Fachverlagsgruppe BertelsmannSpringer.
www.gabler.de

Das Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der engen Grenzen des Urheberrechtsgesetzes ist ohne Zustimmung des Verlages unzulässig und strafbar. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Die Wiedergabe von Gebrauchsnamen, Handelsnamen, Warenbezeichnungen usw. in diesem Werk berechtigt auch ohne besondere Kennzeichnung nicht zu der Annahme, dass solche Namen im Sinne der Warenzeichen- und Markenschutz-Gesetzgebung als frei zu betrachten wären und daher von jedermann benutzt werden dürften.

Umschlaggestaltung: Ulrike Weigel, www.CorporateDesignGroup.de

Gedruckt auf säurefreiem und chlorfrei gebleichtem Papier

ISBN-13:978-3-409-12295-5 e-ISBN-13:978-3-322-87000-1

DOI: 10.1007/978-3-322-87000-1

Vorwort

Mit dem beginnenden Electronic Government (eGovernment) geht eine erste Ära des EDV-Einsatzes in der öffentlichen Verwaltung zu Ende. Wurde die EDV traditionell nur für begrenzte Zwecke wie z. B. Einwohnermeldewesen eingesetzt und ausschließlich von den Verwaltungsmitarbeitern bedient, so zeichnet sich mit dem eGovernment eine gänzlich neuartige Verwaltung und demokratische Praxis ab. Erstmals verfügen die Bürger über einen *direkten* Zugriff auf die Verwaltungsdienstleistungen über das Internet. Durch den schnelleren und komfortablen Zugang läßt sich die Kunden- und Serviceorientierung entscheidend steigern. Bei einfachen Dienstleistungen ist dies schon heute möglich.

Bürgerfreundlichkeit läßt sich auf einem neuartigen Niveau umsetzen, wird jedoch bis zu einer flächendeckenden Umsetzung noch einige Zeit auf sich warten lassen: mit wenigen MausClicks sind dann beispielsweise sämtliche Verwaltungsformalitäten im Zusammenhang mit einem Wohnsitzwechsel erledigt. Mit der heute verfügbaren Technik ist die Idee eines *One-Stop-Governments* und einer Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen durch Online-Selbstbedienung erstmals in greifbare Nähe gerückt.

Die flächendeckende Vernetzung durch das Internet ist eine Schlüsselvoraussetzung für eGovernment. Damit wird eine umfassende Vernetzung von Prozessen *innerhalb* einer Behörde sowie *zwischen* den einzelnen Verwaltungen ermöglicht.

eGovernment steht für den Umbau der bisherigen „Offline-Verwaltung“ zu einer durchweg online zugänglichen Verwaltung. Mit dem eGovernment zeichnet sich erstmalig eine Verwaltungsreform auf elektronischer Grundlage ab.

Dahinter verbirgt sich mittlerweile eine kaum noch überschaubare Zahl von Projekten, Konzepten und Initiativen auf verschiedenen Verwaltungs- und Politikebenen. Gemessen an den hochgesteckten Zielen vollzog sich der Übergang zur Online-Verwaltung bisher schleppend.

Inzwischen ist deutlich geworden, daß die infrastrukturellen und rechtlichen Voraussetzungen weithin fehlen, um fortgeschrittene eGovernment-Lösungen umzusetzen. Dies überrascht wenig, weil nahezu der gesamte vorhandene rechtliche Rahmen noch immer auf die Funktionserfordernisse einer offline praktizierten Verwaltung ausgerichtet ist. Unterdessen sind die erforderlichen Anpassungsprozesse auf breiter Grundlage ins Rollen gekommen.

Das Buch vermittelt einen umfassenden Überblick über das mittlerweile weit verzweigte Themengebiet des eGovernments und stellt den aktuellen Entwicklungsstand, Erklärungskonzepte, Rahmenbedingungen und künftige Entwicklungsperspektiven dar.

An eine überblicksartige Einführung in das Themengebiet eGovernment (Kap. 1) schließt sich eine Abgrenzung gegenüber dem Verwaltungsreformansatz der neuen Steuerungsmodelle (Kap. 2) an. Es folgt eine Skizzierung vorliegender Erklärungsmodelle sowie eine Darstellung rechtlicher, organisatorischer, politischer und weiterer Rahmenbedingungen (Kap. 3-4). Der Anwendungsbezug wird hinsichtlich der Kommunikation zwischen der Verwaltung und ihren Kunden, der Intensität dieser Kommunikation sowie hin-

sichtlich zentraler Strukturen im Front- und im Back-Office erläutert (Kap. 5). Der aktuelle Übergang zu fortgeschrittenen eGovernment-Lösungen ist höchst voraussetzungs-voll: Standardisierung, Integration im Back-Office und Infrastrukturerfordernisse wie die elektronische Signatur werden eingehend analysiert (Kap. 6). Die Veranschaulichung des aktuellen eGovernment-Entwicklungsstandes geschieht anhand konkreter Projektbeispiele (Kap. 7). Daran schließt sich eine Herausarbeitung künftiger Entwicklungsperspektiven unter dem Blickwinkel virtueller Verwaltungsstrukturen und möglicher Folgen für traditionelle Verwaltungsstrukturen an. Die hohe praktische Bedeutung des eGovernments kommt bei einem abschließenden Blick auf Benchmarking-Ansätze und konkrete Einstiegsstrategien der Verwaltungen zum Ausdruck.

Das Buch wendet sich an Interessenten aus der angewandten Informatik und aus den Verwaltungs- und Wirtschaftswissenschaften. Studierenden und Wissenschaftlern sowie Entscheidungsträgern und Praktikern aus Verwaltungen und öffentlichen Betrieben dient es als Einstieg und Übersicht in das Themengebiet.

An dieser Stelle danke ich meiner Familie und allen, die mich bei meiner Arbeit tatkräftig unterstützt haben.

Hinweise und Anregungen nehme ich unter harald.mehlich@t-online.de dankbar entgegen.

HARALD MEHLICH

Inhaltsverzeichnis

Vorwort.....	V
Inhaltsverzeichnis.....	VII
Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis.....	XV
Abkürzungsverzeichnis.....	XVII

1. EINLEITUNG	1
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
2. eGOVERNMENT UND NEW PUBLIC MANAGEMENT	15
2.1 Ausgangslage.....	15
2.2 Kernelemente neuer Steuerungsmodelle.....	16
2.3 Verhältnis zum eGovernment	19
3. ERKLÄRUNGSANSÄTZE.....	23
3.1 Typologien, Schichtenmodelle, Architekturen	23
3.2 Rahmenkonzept.....	28
4. BASISTECHNOLOGIEN UND RAHMENBEDINGUNGEN	33
4.1 Informations- und kommunikationstechnologische Basisvoraussetzungen	33

4.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	38
4.2.1	Föderalismus	38
4.2.2	Datenschutz und Datensicherheit	47
4.3	eGovernment-Initiativen	51
4.4	Wirtschaftliche Rahmenbedingungen	54
4.5	Soziale Akzeptanz und technischer Ausstattungsgrad	55
4.6	Organisationskultur und Ausbildung.....	59
4.7	Technische Innovationen	61
5.	ANWENDUNGSEBENEN	63
5.1	Kommunikationsbeziehungen: G2C, G2B, G2G	63
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
5.2	Beziehungskomplexität: Information, Kommunikation, Transaktion	75
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
5.3	Front-Office.....	87
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
5.4	Back-Office	107
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
6.	GRUNDLAGEN FORTGESCHRITTENEN eGOVERNMENTS	150
6.1	Standardisierung	151
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

6.2	Integration im Back-Office	177
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 Verfahrensintegration.....	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
6.3	eGovernment-Infrastrukturvoraussetzungen.....	193
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
7.	eGOVERNMENT-SCHWERPUNKTE UND PROJEKTBEISPIELE	263
7.1	Kommunale Ebene.....	264
7.2	Landes-, Bundes- und internationale Entwicklungen.....	270
7.3	Exemplarische Lösungsansätze.....	273
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	280
7.3.12	Elektronische Ausweise	280
7.4	eDemocracy	281
7.5	eProcurement	283
8.	WEITERFÜHRENDE PERSPEKTIVEN.....	286

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

ABBILDUNGSVERZEICHNIS

Abbildung 1: Von der ADV zum eGovernment.....	1
Abbildung 2: Entwicklungsschritte zur Online-Verwaltung	13
Abbildung 3: eGovernment-Wirkungszusammenhänge.....	29
Abbildung 4: Voraussetzungsschwellen am Beispiel der elektronischen Signatur	31
Abbildung 5: Auftragsföderalismus	42
Abbildung 6: Föderalistische Perspektiven im Internet	44
Abbildung 7: Internet-Nutzer 2000 weltweit	56
Abbildung 8: Deutsche Internet-Nutzer nach Geschlecht 2002	58
Abbildung 9: Altersverteilung deutscher Internet-Nutzer	58
Abbildung 10: Berufsausbildung deutscher Internet-Nutzer	59
Abbildung 11: G2C/G2E-Beziehung: interne und externe Verwaltungskunden	66
Abbildung 12: Einfache G2C-Beziehung	67
Abbildung 13: n:1-Beziehung zwischen Verwaltung und Bürgern	68
Abbildung 14: Übergang zwischen Information, Kommunikation, Transaktion.....	75
Abbildung 15: Einfache Informationsanfrage	78
Abbildung 16: Einfache Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung	81
Abbildung 17: Online-Diskussionsforum zwischen Bürger und Verwaltung.....	81
Abbildung 18: Neuartige Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung.....	83
Abbildung 19: PDF-Formulare als erster Schritt ins eGovernment	85
Abbildung 20: Segmentiertes Front-Office in der Offline-Verwaltung.....	89
Abbildung 21: Modernisiertes Back-Office mit Bürgerämtern.....	92
Abbildung 22: "Multi-Sign-On"-Verwaltungszugang.....	100
Abbildung 23: Single-Sign-On-Verwaltungszugang.....	101
Abbildung 24: Front-Office und Lebenslagenprinzip	103
Abbildung 25: Multi-Channel-Zugang beim künftigen Front-Office	105
Abbildung 26: Back-Office-Segmente	110
Abbildung 27: Einfaches Beispiel für ein publikumsnahes Back-Office	111
Abbildung 28: G2C-Beziehung mit höherer Komplexität	112
Abbildung 29: Beispiel Produktbereich Verkehrswesen.....	119
Abbildung 30: Manueller Workflow bei Reisekosten.....	135
Abbildung 31: Workflow-Engine bei Reisekosten.....	137
Abbildung 32: Kommunikationsintensität bei Gruppenarbeit.....	139
Abbildung 33: Client-Server-Systeme in der Verwaltung.....	148
Abbildung 34: Objektorientiertes Referenzschema der Vorgangsbearbeitung	169
Abbildung 35: Point-to-Point-Anwendungsintegration.....	189
Abbildung 36: Anwendungsintegration mit Kommunikationsserver	190
Abbildung 37: Middleware	191
Abbildung 38: EAI-Anwendungsintegration.....	192
Abbildung 39: Asymmetrische Verschlüsselung.....	205
Abbildung 40: Schema elektronische Signatur	207
Abbildung 41: Wissensarten	217
Abbildung 42: Wissensportale	220
Abbildung 43: Betreiberorganisationen im Aufbau	223

Abbildung 44: Betreiber und Aufgabenverlagerung	231
Abbildung 45: Verwaltungsportale	253
Abbildung 46: LVN Baden-Württemberg.....	257
Abbildung 47: Verwaltungsnetz TESTA	258
Abbildung 48: eGovernment: von Offline- zur Online-Betreibern	292

TABELLENVERZEICHNIS

Tabelle 1: Beispiel: Fünf-Schichten-Modell für eGovernment	26
Tabelle 2: Beispiel: Vier-Schichten-Modell für eGovernment	26
Tabelle 3: Zwecke von Rechnernetzen	34
Tabelle 4: TCP/IP- und ISO/OSI-Schichtenmodell	36
Tabelle 5: Formvorschriften	40
Tabelle 6: Online-Nutzer nach Land, Haushaltsanteil und monatlicher Onlinezeit	57
Tabelle 7: Kundenbeziehungen der Verwaltung im eGovernment	63
Tabelle 8: G2x-Beziehungen	64
Tabelle 9: Bürgerrollen und G2C-Kommunikation	65
Tabelle 10: G2B-Kernaktivitäten	71
Tabelle 11: G2G-Kommunikation	73
Tabelle 12: Verbindlichkeitsgrad und technischer Aufwand bei Kommunikationen	77
Tabelle 13: Exemplarische Angebote eines städtischen Informationssystems	79
Tabelle 14: Synchrone und asynchrone Kommunikationsformen	82
Tabelle 15: Anwendungsfunktionen des Front-Office	91
Tabelle 16: Funktionen des Front-Office: kurz- bis mittelfristige Umsetzbarkeit	94
Tabelle 17: Funktionen des Front-Office: längerfristige Umsetzbarkeit	95
Tabelle 18: Front-Office zwischen Verwaltung und Kunden	96
Tabelle 19: Kundenbezogenes Back-Office in der Kommunalverwaltung	111
Tabelle 20: Querschnittsbereiche des Back-Office	114
Tabelle 21: Back-Office: Datenaustausch mit anderen Behörden	116
Tabelle 22: Kommunalen Produktplan Baden-Württemberg	118
Tabelle 23: Typisierung von Büroaufgaben	120
Tabelle 24: zentrale RZ-Systeme für Stapel- und Dialogverarbeitung	121
Tabelle 25: dezentrale Systeme bei Mitgliedern und Kunden	122
Tabelle 26: ERP-Systemanbieter	130
Tabelle 27: Beispiel Rechenzentrums-Verfahren	133
Tabelle 28: Information, Koordination, Kollaboration, Kooperation	139
Tabelle 29: Workflow und Groupware als Elemente der Vorgangsbearbeitung	140
Tabelle 30: PC-Standard-Software	143
Tabelle 31: Systeme für Großrechner und mittlere Datentechnik	146
Tabelle 32: Nationale und internationale Standardisierungsorganisationen	153
Tabelle 33: Nicht-kommerzielle Standardisierungsgremien	153
Tabelle 34: Zielrichtungen der Standardisierung	157
Tabelle 35: Standards bei PC-Datenformaten	160
Tabelle 36: EDI-Standards	161
Tabelle 37: EDIFACT-Subsets	162
Tabelle 38: XML-Standardisierungsinitiativen	164
Tabelle 39: Middleware: Schicht zwischen Betriebssystem und Anwendung	166
Tabelle 40: Schriftformfunktionen in elektronischen Verwaltungsprozessen	196
Tabelle 41: Gesetzliche Schriftform im § 126 BGB und Novellierung	198
Tabelle 42: Gesetzesnovellierungen	200
Tabelle 43: Sicherheitsstufen bei Text- und elektronischer Form	202

Tabelle 44: Sicherheit bei Brief, eMail und signierter eMail.....	202
Tabelle 45: Einfache, qualifizierte und akkreditierte Signaturverfahren.....	203
Tabelle 46: Ablaufschema elektronische Signatur	208
Tabelle 47: Aufbau einer dreistufigen Sicherheitsinfrastruktur	213
Tabelle 48: Akkreditierte Zertifizierungsdiensteanbieter.....	214
Tabelle 49: IT-Architektur Wissensmanagement.....	221
Tabelle 50: Exemplarische Betreiberaufgaben	225
Tabelle 51: Ausweispapiere.....	241
Tabelle 52: Dokumente und Bescheinigungen.....	242
Tabelle 53: eGovernment-Schwerpunkte in Großstädten 2002	266
Tabelle 54: Kommunale Web-Sites nach Gemeindegrößenklassen	267
Tabelle 55: Aktualisierungsraten bei Web-Sites	267
Tabelle 56: Hauptamtliche Web-Site-Betreuer nach Gemeindegrößenklassen.....	268
Tabelle 57: Geplante kommunale Online-Dienstleistungen	268
Tabelle 58: Kommunale Online-Dienstleistungen in Baden-Württemberg.....	269
Tabelle 59: DOMEA-Nutzung.....	276
Tabelle 60: Klassifikationsschema für Geschäftsprozesse	300
Tabelle 61: Dienstleistungen und EU-Benchmarking	302

ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

AIG	Akteneinsichts- und Informationszugangsgesetz
B2B	Business-to-Business
B2C	Business-to-Customer
B2N	Business-to-NGO
BAFI	Bundesamt für die Anerkennung ausländischer Flüchtlinge
BAköV	Bundesakademie für öffentliche Verwaltung
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BEGIX	Balanced-E-Government-IndeX
BMI	Bundesministerium des Innern
BMJ	Bundesministerium der Justiz
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft
bps	Bits pro Sekunde
BPS	Bytes pro Sekunde
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BTX	Bildschirmtext
CASE	Computer Aided Software Engineering
CIO	Chief Information Officer
CLI	Command Line Interface
CMS	Content-Management-Systeme
CORBA	Common Object Request Broker Architecture
CRM	Customer-Relationship-Management
C/S	Client/Server
CSCW	Computer Supported Cooperative Work
DIGANT	digitales Antragsverfahren für Reisepässe und Personalausweise
DMS	Dokumenten-Management-System
DRT	Document Related Technologies
DTD	Data Type Definition
EAI	Enterprise Application Integration
EDI	Electronic Data Interchange
EDIFACT	Electronic Data Interchange for Administration, Commerce and Transport
EESSI	European Electronic Signature Standardization Initiative
ELSTER	Elektronische Steuererklärung
ERP	Enterprise Resource Planning
FASME	Facilitating Administrative Services for Mobile Europeans
FDDI	fiber distributed data interface
G2E	Government-to-Employee
G2G	Government-to-Government
G2C	Government-to-Customer
G2B	Government-to-Business
G2N	Government -to-NGO
GI	Gesellschaft für Informatik e.V.
GUI	Graphical user interface

HKR	Haushalts-, Kassen- und Rechnungswesen
HTML	Hyper Text Markup Language
IDA	Interchange of Data between Administrations
IDL	Interface Definition Language
IFA	Internationale Funkausstellung
ISO	International Organization for Standardization
ITG	Informationstechnische Gesellschaft
IVBB	Informationsverbund Berlin-Bonn
J2EE	Java 2 Enterprise Edition
KBA	Kraftfahrtbundesamt
KBSt	Koordinierungs- und Beratungsstelle der Bundesregierung für Informationstechnik in der Bundesverwaltung
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung
KI	Künstliche Intelligenz
KM	Knowledge Management
KoopA ADV	Kooperationsausschuß ADV Bund, Länder, Kommunalen Bereich
LAN	Local Area Network
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LVN	Landesverwaltungsnetz
MDA	Model Driven Architecture
MDT	Mittlere Datentechnik
MIAS	Mehrwertsteuer-Informationsaustauschsystem
NGO	Non-Governmental-Organizations
NPM	New Public Management
NSM	Neues Steuerungsmodell
OAG	Open Applications Group
OCF	Open Card Framework
OCR	Optical Character Recognition
OMG	Object Management Group
ORB	Object Request Broker
OSCAR	Online Services Computer Interface Architecture
OSCI	Online Services Computer Interface
OSS	Open Source Software
PDF	Portable Document Format
PIN	Personen Identifikations-Nummer
PK	Personenkennzeichen
PKI	Public Key Infrastructure
PPP	Public Private Partnership
RegTP	Regulierungsbehörde für Telekommunikation und Post
SGML	Structured Generalized Markup Language
SAGA	Standards und Architekturen für eGovernment Anwendungen
SigG	Signaturgesetz
SET	Secure electronic transaction
SMS	Short Message Service
SNA	Systems Network Architecture
SOAP	Simple Object Access Protocol

TCP/IP	Transmission Control Protocol / Internet Protocol
TESTA	Trans-European Services for Telematics between Administrations
UDDI	Universal Description, Discovery and Integration
UML	Unified Modeling Language
UMTS	Universal Mobile Telecommunication Standard
URL	Uniform Resource Locator
VAN	Value Added Network
VPN	Virtuelles privates Netzwerk
W3C	World Wide Web Consortium
WAN	Wide Area Network
WMS	Workflow-Management-System
WORM	Write Once, Read Many
WWW	World Wide Web
WSDL	Web Services Description Language
XML	Extensible Markup Language