

e-Government

Perspektiven – Probleme – Lösungsansätze

Herausgegeben von

Prof. Dr. Frank Bieler

und

Prof. Dr. Gunnar Schwarting

Bearbeitet von

Arne Franz, M.A., Mag. rer. publ.

Henrike Gappa

Dr. Ivo Geis

PD Dr. Jens Kersten

Willi Landsberg

Dr. Ing. Andreas Lubnow

Prof. Dr. Andreas Mann

Burckhard Nedden

Arne Schlatmann

Wilhelm J. Schmitt

Dr. Margrit Seckelmann, M.A.

Dr. Claudia Stapel-Schulz

Prof. Dr. Jürgen Stember

Prof. Dr. Hermann Strack

Prof. Dr. Georg Westermann

ERICH SCHMIDT VERLAG

Bibliografische Information der Deutschen Bibliothek

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

Weitere Informationen zu diesem Titel finden Sie im Internet unter
[ESV.info/3 503 09729 5](http://ESV.info/3_503_09729_5)

ISBN-13: 978 3 503 09729 6

ISBN-10: 3 503 09729 5

Alle Rechte vorbehalten

© Erich Schmidt Verlag GmbH & Co., Berlin 2007

www.ESV.info

Dieses Papier erfüllt die Frankfurter Forderungen
der Deutschen Bibliothek und der Gesellschaft für das Buch
bezüglich der Alterungsbeständigkeit und entspricht sowohl den
strengen Bestimmungen der US Norm Ansi/Niso Z 39.48-1992
als auch der ISO Norm 9706.

Satz: multitext, Berlin

Druck: Druckhaus Berlin-Mitte

Vorwort

e-Government – der Weg ist länger als gedacht

Noch vor wenigen Jahren waren die Prognosen für die Durchsetzung elektronischer Dienste, ob im Wirtschafts- oder im Behördenverkehr, euphorisch. Mit der Initiative „Bund-online 2005“ der Bundesregierung sollten alle onlinefähigen Dienstleistungen deutschlandweit auf der Verwaltungsebene tatsächlich realisiert werden können; ähnliche Aussagen gab es auch in den Bundesländern. Doch die tatsächliche Entwicklung ist anders verlaufen; die interaktive Nutzung elektronischer Medien ist – abgesehen von spezifischen Ausnahmen wie dem Auktionsportal e-bay – weit verhaltener erfolgt; dies gilt insbesondere für den öffentlichen Sektor. Noch immer zählt der Formularserver zu den wenigen nutzbaren Angeboten.

Das hat sehr vielfältige Ursachen, sie reichen von der mangelnden Akzeptanz bei den Nutzern bis zu wirtschaftlichen Bedenken auf der Verwaltungsseite, die sich nicht zuletzt auf spektakuläre, teure Fehlinvestitionen Dritter gründen. Zudem ist es bisher nicht gelungen, medienbruchfreie Prozesse in größerem Umfang zu gestalten, die das Potenzial von e-Government erst richtig ausschöpfen können. Im Vergleich zu anderen Ländern befindet sich Deutschland deshalb in Sachen e-Government eher im unteren Mittelfeld. Dabei ist den Verantwortlichen sehr wohl bewusst, dass ein Ausbau der online-Dienste und die damit erhoffte Rationalisierung aus fiskalischen Gründen aber auch vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung und dem für die öffentliche Verwaltung zur Verfügung stehenden Arbeitskräftepotenzial unumgänglich sind.

Mit dem vorliegenden Sammelband wollen die Herausgeber eine nüchterne Bestandsaufnahme des Erreichten liefern, zugleich aber auch die wesentlichen Rahmenbedingungen für den erfolgreichen Ausbau des e-Government aufzeigen. Dabei ist – wie eine Studie der Europäischen Union aus dem Jahre 2004 zeigt¹ – die Bereitschaft der Privaten, online-Dienste der öffentlichen Verwaltung zu nutzen, durchaus gegeben. Sie finden vor allem dann Akzeptanz, wenn sie erkennbar zu Zeit- und/oder Kostenersparnissen führen. Darüber hinaus müssen sie aber zugleich einfach zu finden und zu bedienen sein.

Gelingt dies, ist e-Government ein wichtiger Beitrag zum Anspruch einer „good governance“. Zu Beginn des Bandes widmen sich *Margrit Seckelmann*, *Willi Landsberg* und *Arne Franz* dieser Thematik. Staatliche Leistungen stehen grundsätzlich im Dienste des Bürgers, das gilt auch für das e-Government. Inso-

¹ Die Studie ist veröffentlicht unter www.europa.eu.int/egovernment_research.

fern muss die öffentliche Verwaltung ihre Position im Informationszeitalter bestimmen. Dazu ist es selbstverständlich auch erforderlich, dass sie die Ziele definiert, die sie mit dem e-Government erreichen will. Dabei wird aber auch deutlich, dass e-Government mehr ist als nur ein neuer Kommunikationsweg, der die herkömmlichen Kommunikationswege ergänzt, aber nicht aufhebt. E-government hat Einfluss auf die gesamte Tätigkeit und alle Prozesse in der Verwaltung. Damit werden gleichzeitig einige grundlegende Fakten, aber auch Visionen für das e-Government präsentiert.

Dazu zählt auch die Umsetzung eines einheitlichen Systems von e-Government in einem föderalen Staatswesen, die naturgemäß besonders schwierig ist. Zwar hat der Bund mit seiner Initiative „Bund online“ wichtige Impulse gegeben, die Abstimmung mit den Ländern, noch schwieriger aber mit den Kommunen erweist sich indessen als sehr langwierig und problematisch. Inzwischen ist die Erkenntnis gereift, dass der Nutzen von Online-Diensten erst dann gegeben ist, wenn die Nutzer standardisierte Prozesse vorfinden, die sie gegenüber jeder Behörde verwenden können. Deshalb hat Kooperation zwischen Staat und Kommunen, aber auch unter den Kommunen selbst einen großen Stellenwert gewonnen.

Mit den „Bürgerdiensten Saar“ und dem Zusammenschluss von Land und Kommunen im Zweckverband „ego-Saar“ stellt *Willi Schmitt* ein gelungenes Beispiel staatlich-kommunaler Zusammenarbeit vor. Auch andere Bundesländer haben Kooperationsmodelle entwickelt, die zu einer besseren Integration der Prozesse führen können. Gerade die für das e-Government notwendigen Basisdienste (Verschlüsselung, Signatur, Zeitstempel, Postfach u.ä.) lassen sich sinnvoll nur für einen großen Kreis von Verwaltungen wirtschaftlich vorhalten.

Insbesondere die kommunale Ebene hat mit dem Internet zunächst die Möglichkeit gesehen, über individuell gestaltete Portale die Eigenpräsentation zu verbessern. Das ist in vielen Fällen durchaus in bemerkenswerter Weise gelungen; die interaktive Nutzung mit dem und für den Bürger steht demgegenüber allerdings noch dahinter zurück. Der Beitrag von *Ivo Geis* zeigt aber auch die vielfältigen Anforderungen und Problemstellungen von Namensrechten über die Verantwortung für eigene, vor allem aber fremde Informationen bis zu Fragen des Datenschutzrechtes.

Der dritte Teil des Sammelbandes befasst sich mit den notwendigen Voraussetzungen für ein erfolgreiches e-Government. Damit es nicht nur ein (teurer) Sonderweg bleibt sondern aus dem täglichen Leben nicht mehr wegzudenken ist, bedarf es der Akzeptanz durch die Nutzer; der Beitrag von *Andreas Mann* unterstreicht dies deutlich. Denn schließlich müssen auch sie bereit sein, die notwendige Infrastruktur, z.B. für die Signatur zu erwerben und vorzuhalten. Dazu bedarf es u.U. eines spezifischen Akzeptanz-Marketings für das e-Government.

In dem Zusammenhang geht es nicht allein um die Sicherheitsbedenken sondern auch um die Bedienerfreundlichkeit. Der Begriff der Barrierefreiheit ist insoweit umfassend zu verstehen, als alle Nutzergruppen ohne Hürden online-

Dienste in Anspruch nehmen können. Noch immer stehen große Bevölkerungsgruppen – sei es auf Grund tatsächlicher, sei es auf Grund nur empfundener Hindernisse – der Nutzung elektronischer Dienstleistungen eher ratlos gegenüber. Doch nur wenn jeder unproblematisch den Zugang finden und kann, wird die Kommunikation zwischen Verwaltung, Bürgerschaft und Wirtschaft gut und erfolgreich gelingen. Dabei macht *Henrike Gappa* in ihrem Beitrag deutlich, dass es dazu in der Verwaltung sinnvollerweise eigener Richtlinien bedarf und zugleich ein System der Überprüfung der Effektivität der getroffenen Maßnahmen eingerichtet wird.

Ein wesentlicher Schlüssel für den Erfolg von e-Government ist in hohem Maße die Fähigkeit, integrierte Prozessabläufe innerhalb der Verwaltung zu gestalten, wie *Jürgen Stember* u.a. am Beispiel der Baugenehmigung darlegt. Dadurch erst lassen sich wesentliche Rationalisierungsschritte realisieren. Angesichts der Komplexität vieler Verwaltungen ist das ein schwieriges Unterfangen; oft werden deshalb zunächst nur einzelne Prozesse entsprechend aufbereitet, während andere Teile der jeweiligen Verwaltung noch ganz herkömmlich fortgeführt werden. Dabei erweist es sich als besonders anspruchsvoll, die Integration über interne und externe Verwaltungsgrenzen hinaus zu führen. Auch das mag ein Grund dafür sein, warum das Tempo beim Ausbau von e-Government wesentlich niedriger ist als früher erwartet.

Für die Nutzer, seien es die Bürger, die Wirtschaft oder andere Verwaltungen, hat die Sicherheit im Netz einen enormen Stellenwert. Medienberichte über „Phishing“, das Ausspähen von Unternehmensdaten oder die Ausforschung persönlicher Nutzungsprofile haben die Öffentlichkeit in den letzten Jahren sensibilisiert und verunsichert. Gerade die öffentliche Hand muss daher für das notwendige Vertrauen sorgen, dass die Nutzung von Online-Dienstleistungen absolut gesichert erfolgen kann. Dabei geht es insbesondere um, wie *Burckhard Nedden* ausführt, die Anforderungen des Datenschutzes; die Datenschutzbeauftragten haben dazu in den letzten Jahren gefestigte Positionen erarbeitet. Mit praktischen Beispielen zeigt der Beitrag, wie Zielkonflikte gelöst und datenschutzgerechte Anwendungen eingesetzt werden können.

e-Government ist nicht Selbstzweck; die damit verbundenen Kosten müssen gerade in einer Zeit extrem angespannter öffentlicher Haushalte gegenüber dem Steuerzahler gerechtfertigt werden. Dabei erweist es sich als schwierig, eine einigermaßen präzise Kosten-Nutzen-Kalkulation abzugeben; denn die positiven Effekte des e-Government lassen sich – vor allem auch in zeitlicher Dimension – weitaus weniger exakt beziffern als die Investitionen für den Aufbau der notwendigen Infrastruktur. In welcher Zeit sie sich amortisieren, hängt von sehr vielen Unwägbarkeiten ab.

Dieser komplexen Problematik widmet sich *Georg Westermann* in seinem Beitrag. Er beschreibt die Instrumente des benchmarking und der Kosten-Nutzen-Analyse als quantitativ orientierte Verfahren sowie die qualitativ ausgerichtete

Nutzwertanalyse. Zu berücksichtigen ist in jedem Fall, dass auf lange Sicht online-Dienste bisheriges Verwaltungshandeln nicht ersetzen, sondern zu den klassischen Zugangswegen (Post, Telefon, persönliche Vorsprache) hinzutreten. Rationalisierungseffekte im Sinne eines Stellenabbaus lassen sich daher kaum verlässlich abschätzen.

Waren vor wenigen Jahren noch offene Rechtsfragen ein wichtiges Hindernis für die Einführung von e-Government-Dienstleistungen, so kann inzwischen festgestellt werden, dass ein fester Rechtsrahmen vorliegt, der allerdings gerade an die öffentlichen Anbieter einige Anforderungen stellt. Insofern kann auf eine Reihe von Lösungsansätzen verwiesen werden. Das gilt insbesondere für die Nutzung elektronischer Dokumente im Rechtsverkehr. *Arne Schlatmann* und *Ivo Geis* gehen auf diese Thematik ein und betonen in dem Zusammenhang die Bedeutung der elektronischen Signatur. Dem Gesetzgeber ist immerhin zu attestieren, dass er die notwendigen Rahmenbedingungen jedenfalls im Wesentlichen sehr zügig geschaffen hat. Dabei zeigt sich allerdings in der Praxis, dass auch auf Seiten der öffentlichen Hand über die rechtlichen Implikationen für das Angebot von online-Dienstleistungen noch beträchtliche Unsicherheit herrscht. Das mag auch daran liegen, dass es hierfür (noch) keine eingeübten Verwaltungsstrukturen gibt.

Die dazu notwendigen Veränderungen in der Verwaltungsorganisation und in den Prozessabläufen dürfen nicht unterschätzt werden. Sie erfordern nicht nur eine entsprechende Ausrichtung der einzelnen Dienstleistungen selbst sondern betreffen auch die Verwaltungsstrukturen und den Personaleinsatz. Prozessabläufe und -verantwortlichkeiten sind unter Berücksichtigung der technologischen Erfordernisse ggf. neu zu gestalten. Insofern muss – wie *Jens Kersten* ausführt – die gesamte Verwaltung auf den Weg „mitgenommen“ werden, wenn die Einführung von e-Government überzeugend und erfolgreich sein soll. Gerade dieser Aspekt ist in der früheren Diskussion möglicherweise erheblich unterschätzt worden. Hierzu zählt auch die Einbindung der Personalvertretung, die nicht nur im Hinblick auf die Auswirkungen auf die Beschäftigten gefragt ist. Auch für die Kommunikation mit der Dienststelle, ja sogar innerhalb der Personalvertretung selbst können elektronische Verfahren in Betracht kommen.

Die rechtlichen und technischen Rahmenbedingungen zur Anpassung von Verwaltungsdienstleistungen stellt *Claudia Stapel-Schulz* in den Mittelpunkt ihres Beitrages. Beispielhaft geht sie auf den im Zusammenhang mit elektronischer Kommunikation oft genannten Bereich des Melde- und Personenstandswesens ein. Ein besonderes, weil rechtlich ausgesprochen reglementiertes Tätigkeitsgebiet ist die elektronische Vergabe, die vereinzelt ebenfalls in der Praxis erprobt worden ist. Bei den genannten Beispielen lassen sich die Vorteile im Verwaltungsablauf zudem gut beschreiben.

Schließlich ist der Aspekt der IT-Sicherheit von größter Bedeutung. Denn nur mit sicheren Systemen kann sich die Verwaltung der neuen Kommunikationsform

wirklich öffnen. Dazu bedarf es, wie *Andreas Lubnow* und *Hermann Strack* darlegen, im Vorfeld genauer Planung der technischen und organisatorischen Umsetzung. Beispielhaft wird auf den e-Government-Aktionsplan im Land Sachsen-Anhalt verwiesen. In dem Zusammenhang spielt natürlich der OSCI-Standard eine ganz wesentliche Rolle. Ergänzend bedarf es sicher auch der Information nach außen, um allen Beteiligten deutlich zu machen, dass die nach dem Stand der Technik möglichen Sicherungsmaßnahmen auch tatsächlich ergriffen werden.

Der Sammelband soll nicht nur einen Überblick über den Stand der Entwicklung und wichtige Problemfelder geben. Er soll auch Mut machen, e-Government als eine große Chance für die Zukunft zu begreifen. Die Herausgeber sind davon überzeugt, dass online-Dienstleistungen einer Verwaltung in einigen Jahren nicht mehr aus dem täglichen Leben hinwegzudenken sein werden. Sie sind sich allerdings auch dessen bewusst, dass der Ausbau auch in Zukunft nur schrittweise vorangehen wird. „Große Würfe“ dürften nicht zu erwarten sein. Das Tempo lässt sich allerdings in dem Maße beschleunigen, wie es den öffentlichen Verwaltungen gelingt, stärker zu kooperieren und Netzwerke zu bilden, um Kosten zu sparen. Insellösungen wie es sie noch immer gibt sind weder wirtschaftlich noch sachlich zu rechtfertigen. Das würde auch bei den Nutzern das Vertrauen stärken, dass es die Verwaltungen mit dem e-Government auch wirklich „ernst meinen“.

Braunschweig und Mainz im Mai 2006

Die Herausgeber

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
Vorwort.....	5	
Abkürzungen	30	
1. TEIL: Einführung		
Die Optimierung des Informations- und Kommunikations- managements der öffentlichen Verwaltung – ein Baustein zu einer Qualitätsverbesserung staatlichen und kommunalen Handelns (Good Governance)? (Margrit Seckelmann).....	31	1– 45
1. Zur Verantwortungsteilung zwischen Staat und Gesellschaft im Informationszeitalter	31	1– 6
1.1 Der Staat im Dienste des Bürgers.	31	1
1.2 Die Veränderung der Verwaltungsorganisation als Reaktion auf einen Wandel der Außenbeziehungen der Verwaltung.	34	2– 6
2. Problemlösungsfähigkeit als Leitkonzept	36	7– 15
2.1 Zum Begriff der Good Governance.	36	7– 10
2.2 Good Governance in der wissenschaftlichen Dis- kussion	40	11– 15
3. Good Governance und e-Government als sich wechselseitig verstärkende Modernisierungs- strategien.	41	16– 37
3.1 Strategien zur „Qualitätsverbesserung“ des öffent- lichen Sektors	42	17– 21
3.2 Strategien zur verbesserten Einbindung der Bürger. .	46	22– 23
3.3 Strategien zur Etablierung einer neuen Verwal- tungskultur	48	24– 27
3.4 Strategien zur Effizienzsteigerung	51	28– 29
3.5 Europarechtliche verfahrensorganisatorische Vor- gaben	52	30
3.6 Zur Rolle der Gesetzesfolgenabschätzung	53	31– 33
3.7 Strategien zur Steigerung der Transparenz des Öffentlichen Sektors	55	34– 37
4. Rechtliche Rahmenbedingungen für ein geändertes Informations- und Kommunikationsmanagement des öffentlichen Sektors	58	38– 45

		Seite	Rand- nummer
4.1	Zu den Grenzen einer Effizienzsteigerung durch e-Government-Lösungen.....	58	38– 41
4.2	Rechtsprobleme der „medienbruchfreien Aktenbearbeitung“	61	42– 45
5.	Literatur/Anmerkungen.....	64	
2. TEIL:			
Fakten und Visionen			
A. Elektronische Kommunikation und e-Government			
	(Willi Landsberg).....	83	46– 89
1.	Grundsätzliche Einführung in das Thema	83	46– 53
1.1	Ausgangslage – e-Government und e-Kommunikation ein Junktim?.....	83	46– 48
1.2	e-Government und e-Kommunikation ein Wirtschaftspotenzial.....	87	49
1.3	Durchgängigkeit der e-Kommunikation	88	50
1.4	Aktuelle Situationen	89	51
1.5	Vision	90	52
1.6	Zwischenbilanz	92	53
2.	Überblick über die Kommunikations-Szene	92	54– 73
2.1	Die Welt der Fachleute.....	93	55
2.2	Wissen wir genau, was wir wollen?.....	95	56
2.3	An welchen Stellen wird die elektronische Kommunikation gestaltet?	96	57– 61
2.4	Die instrumentelle Ausstattung.....	98	62– 63
2.5	Die Konkurrenz des Könnens.....	101	64– 66
2.6	Elektronische Kommunikation – Eine Sache der persönlichen Neigung.....	102	67
2.7	Paradigmenwechsel.....	103	68– 70
2.8	Das Problem der Vertretung	108	71
2.9	Die Akzeptanz der jederzeitigen Erreichbarkeit....	109	72
2.10	Fazit	110	73
3.	Der Innovationsmotor Verwaltungspolitik	110	74– 89
3.1	Ausgangslage.....	110	74– 76
3.2	Ganzheitliches e-Government braucht die Verwaltungspolitik	113	77– 78
3.3	Die Entwicklungsstufen der Informationsautomation.....	115	79– 80
3.4	Anforderung an die Verwaltungspolitik.....	117	81– 89
3.4.1	Generelle Positionierung	117	81
3.4.2	Strategische Ziele der Verwaltungspolitik	118	82
3.4.3	Die Baustellen	121	83– 88
3.4.4	Zwischenbilanz	124	89

	Seite	Rand- nummer
B. Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung – Grundlagen und strategische Überlegungen – (Arne Franz)	126	90–121
Einleitung	126	90
1. Grundlagen: Kommunikation zwischen Bürgern und Verwaltung	127	91– 99
1.1 Begriffsbestimmung und thematische Abgrenzung ..	127	91
1.1.1 Was versteht man unter Kommunikation, was fällt darunter?	127	91
1.1.2 Wer kommuniziert?	128	92
1.1.3 Was beinhaltet ein Kommunikationsprozess?	129	93
1.1.4 Auf welchen Kanälen wird kommuniziert?	131	94
1.2 Bisherige Kommunikationssituation in der öffent- lichen Verwaltung	132	95
1.3 e-Kommunikation – Weit mehr als nur ein neuer Kanal	132	96– 99
1.3.1 Die e-Mail ans Amt: Der erste Schritt	132	96
1.3.2 Digitalisierung und Vernetzung: Das eigentliche revolutionäre Potenzial	133	97– 98
1.3.3 e-Kommunikation: Kommunikation im Informa- tionszeitalter	135	99
2. Strategische Positionierung der Verwaltung im Informationszeitalter	137	100–106
2.1 Selbstverständnis und Gestaltungsziele	137	100
2.2 Bürgerorientierung als strategisches Gestaltungsziel .	139	101–106
2.2.1 Bürger- und Kundenorientierung	139	101
2.2.2 Die Verwaltung im Alltag der Bürger	141	102–104
2.2.3 Konsequenzen für die Gestaltung der Angebote	144	105–106
3. Umsetzung: Konzeptionelle Gestaltungsoptionen. . .	146	107–111
3.1 Der Multikanalansatz: Viele Wege zur Verwaltung. . .	146	107–108
3.2 One-Stop-Government: Ein Anlaufpunkt in der Verwaltung	149	109–110
3.3 Synthese: Auf vielen Wegen zu einem Anlaufpunkt in der Verwaltung	150	111
4. Erfolgsfaktoren aus der Praxis	152	112–120
4.1 Die Bürger haben die Wahl: Konsequenzen des Multikanalansatzes	152	112
4.2 „Users want your service, not your system“: Von der Benutzerfreundlichkeit zur Nützlichkeit	153	113
4.3 Neue Wege der Außendarstellung: Werbung, Mar- keting, Vertrieb	155	114
4.4 Praxisbeispiele	156	115–119

		Seite	Rand- nummer
4.4.1	Verschiedene Bürger: verschiedene inhaltliche Zugänge.	156	115
4.4.2	„Let us know“: Schnellere Informationen für die Verwaltung	157	116
4.4.3	Richtungswechsel: Die Verwaltung wendet sich an die Bürger	158	117
4.4.4	One-Stop-Government im Baubereich.	159	118
4.4.5	Die Potenziale des sprachtelefonischen Kanals	161	119
4.5	Wie definiert und misst sich Erfolg in der Bürger-Verwaltungskommunikation?	162	120
5.	Zusammenfassung.	163	121
6.	Literatur/Anmerkungen.	165	
C.	Finanznot und e-Government – Nur Zusammenarbeit macht e-Government möglich (Wilhelm Schmitt)	173	122–144
1.	Ausgangssituation und Grundüberlegungen	173	122–123
1.1	Dauerthema Verwaltungsmodernisierung	173	122
1.2	Quantensprung elektronische Kommunikation	173	
1.3	Neuer Zugang zur Verwaltung und neue Verwaltungstechnik	173	
1.4	Es fehlt die elektronische Signatur	174	
1.5	e-Government, ein Thema für alle Verwaltungen ...	174	123
1.6	e-Government, Ertüchtigung der Verwaltung durch Umstrukturierung	175	
2.	Zusammenarbeit als Chance	175	124–127
2.1	Gemeinsame Produktion – es gibt keine Gegen- gründe	175	124
2.2	Zusammenarbeit – keine Gefahr für die Selbst- bestimmung	176	125
2.3	Umfassende Zusammenarbeit schafft größtmög- liche Kostenteilung	177	126
2.4	Die im Saarland gezogenen Lehren	177	127
3.	Das gemeinsame e-Government-Projekt im Saar- land – Bürgerdienste-Saar	178	128–137
3.1	Die saarländische Verwaltungs-IT-Landschaft	178	128
3.2	Die Initiative der saarländischen kommunalen Spitzenverbände	179	
3.3	Ziel des gemeinsamen e-Government-Projektes	179	129
3.4	Die Suche nach einer ebenenübergreifenden Lösung	181	
3.5	Die Portalinhalte – Lebenslagen und Verfahrens- beschreibungen	181	130
3.6	Regionalisierung – der Mehrwert für die Kom- munen.	182	131

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
3.7	Eigenverantwortliche Erweiterungen der Portal- inhalte 182	132
3.8	Das Portal wird von den Kommunen akzeptiert 183	133
3.9	Moderate Betriebskosten für das Portal 183	134
3.10	Das Backend – die Datendrehscheibe 183	135
3.11	Die Gesamtarchitektur von Bürgerdienste Saar 184	136
3.12	Realisierung der ersten vernetzten Prozesse 185	137
3.13	Vor der Lösung der „Netzfrage“ 186	
3.14	Die Lösung der Kostenfrage – Möglichkeiten durch Zusammenarbeit 187	
3.15	Nach dem gemeinsamen Projekt – ein Ausblick 187	
3.16	Der Betrieb der e-Government-Plattform 187	
3.17	Zusammenarbeit in der Produktion – auf den Versuch kommt’s an 188	
4.	Organisation der kommunalen Zusammenarbeit – Zweckverband eGo-Saar 188	138–140
4.1	Veranlassungen für die Gründung 188	138
4.2	Die Gründung des Zweckverbandes eGo-Saar 189	
4.3	Die Organisation des eGo-Saar 190	139–140
4.3.1	Die Organe 190	139
4.3.2	Die Mitglieder des eGo-Saar 191	
4.3.3	Die Fachebene des eGo-Saar 191	140
4.4	Umfassende Zusammenarbeit mit Land und Datenschutz 193	
5.	Institutionalisierung der Zusammenarbeit zwischen Land und Kommunen im Saarland 194	141–142
5.1	Der e-Government-Pakt 194	141
5.2	Weitere Einsichten und Erwartungen der Partner des Paktes 195	142
6.	Resümee und Erwartung 195	143
7.	Anhang 196	144
D.	Regionen und Städte als Portal (Ivo Geis) 200	145–161
	Einleitung 200	145
1.	Website und Namensrecht 200	146
1.1	Die Prüfungspflicht des Antragstellers 200	
1.2	Das Namensrecht der Kommunen 201	
2.	Das Recht der Teledienste 201	147–152
2.1	Teledienste, Mediendienste und andere Dienste 202	147
2.1.1	Teledienste 202	
2.1.2	Mediendienste und andere Dienste 202	
2.2	Grundsatz der Zugangsfreiheit 202	148
2.3	Das Herkunftslandprinzip 203	149

Inhaltsverzeichnis

		Seite	Rand- nummer
2.4	Allgemeine Informationspflichten	203	150
2.4.1	Anschrift des Diensteanbieters	204	
2.4.2	Elektronische Kommunikationsmöglichkeiten	204	
2.5	Verantwortlichkeit des Diensteanbieters für eigene Informationen	204	151
2.6	Verantwortlichkeit des Diensteanbieters für fremde Informationen	204	152
2.6.1	Allgemeine Grundsätze	205	
2.6.2	Haftungsbefreiung für Durchleitung und Zwischenspeicherung	205	
2.6.3	Speicherung von Informationen	205	
2.6.4	Haftungsreduzierungsklausel	207	
3.	Datenschutz für Teledienste	207	153–160
3.1	Der Geltungsbereich des TDDSG für den öffent- lichen Bereich	207	
3.2	Unterrichtungspflicht des Diensteanbieters	208	154
3.3	Bestandsdaten	208	155
3.3.1	Teledienstnutzungsvertrag und Bestandsdaten	208	
3.3.2	Erforderlichkeit der Datenverarbeitung	209	
3.3.3	Bestandsdaten und Strafverfolgungsbehörden	209	
3.4	Nutzungsdaten	209	156
3.4.1	Der Begriff der Nutzungsdaten	210	
3.4.2	Die Pflicht zum Löschen	210	
3.4.3	Nutzungsdaten und Strafverfolgungsbehörden	211	
3.4.4	Recht zur Datenverarbeitung bei Missbrauch von Telediensten	211	
3.5	Abrechnungsdaten	211	157
3.5.1	Erheben, Verarbeiten und Nutzen von Abrech- nungsdaten	211	
3.5.2	Übermittlung von Abrechnungsdaten	212	
3.5.3	Inhalt der Abrechnung	212	
3.5.4	Löschungsfrist	212	
3.6	Elektronische Einwilligung	213	158
3.6.1	Eindeutige und bewusste Handlung	213	
3.6.2	Protokollierung	214	
3.6.3	Abrufbarkeit	214	
3.6.4	Widerrufsrecht	214	
3.6.5	Kopplungsverbot	214	
3.7	Organisatorische Pflichten des Diensteanbieters	215	159
3.8	Bundesbeauftragter für den Datenschutz und Buß- geldvorschriften	215	160
4.	Fazit	215	161
5.	Literatur/Anmerkungen	216	

	Seite	Rand- nummer
3. TEIL:		
Notwendigkeiten		
A. Barrierefreies e-Government für Alle (Henrike Gappa) . . .	221	162–207
1. Einleitung	221	162–165
2. Barrierefreiheit für wen?	224	166–175
2.1 Blinde Internetnutzer/innen	226	168
2.2 Sehbehinderte Internetnutzer/innen	227	169
2.3 Gehörlose und schwerhörige Internetnutzer/innen. .	228	170–171
2.4 Körperbehinderte Internetnutzer/innen	229	172
2.5 Nutzer/innen mit kognitiven Behinderungen.	231	173
2.6 Weitere Nutzergruppen	232	174–175
3. Richtlinien für Barrierefreiheit	234	176–199
3.1 Kernelemente barrierefreier e-Government-Dienste .	236	179
3.1.1 Vorgaben der Bundesverwaltung zur Qualitäts- sicherung von e-Government-Dienstleistungen.	236	180–181
3.1.2 Grundsätzliche Designprinzipien von Barriere- freiheit.	239	182–185
3.1.3 Designprinzipien barrierefreier Information	242	186–189
3.1.4 Designprinzipien barrierefreier Kommunikation. . . .	246	190–195
3.1.4.1 e-Mail als direkte Kommunikationsmöglichkeit	246	191–194
3.1.4.2 Newsletter zur Massenkommunikation	250	195
3.1.5 Designprinzipien barrierefreier Transaktion	251	196–198
3.1.5.1 Formulare auf Basis von PDF	252	197
3.1.5.2 Formulare auf Basis von HTML	253	198
3.2 Quicktipps für Web-Entwickler und IT-Entscheider	255	199
4. Überprüfung von Barrierefreiheit	255	200–201
5. Zukünftige Nutzung von Informationstechnik und Barrierefreiheit	260	202–203
6. Weiterführende Ressourcen	263	204–207
6.1 Zu gesetzlichen Vorgaben und politischen Rahmenbedingungen.	263	204
6.2 Informationen zu barrierefreiem Webdesign	263	205
6.3 Vorgaben der Bundesregierung zur Gestaltung von e-Government-Dienstleistungsangeboten.	264	206
6.4 Hilfreiche Software-Tools	264	207
7. Literatur/Anmerkungen	264	
B. Akzeptanz des e-Government (Andreas Mann)	267	208–231
1. Akzeptanz als Grundlage für ein erfolgreiches e-Government	267	208
2. Das Akzeptanz-Konstrukt	267	209–218
2.1 Ausprägungen und Genese der Akzeptanz.	268	210–214

	Seite	Rand- nummer
2.2	Grundlegende Determinanten der Akzeptanz von Innovationen	272 215–218
2.2.1	Objektbezogene Akzeptanzdeterminanten	272 216
2.2.2	Nutzerbezogene Akzeptanzdeterminanten	273 217
2.2.3	Umweltbezogene Akzeptanzdeterminanten	274 218
3.	Ansatzpunkte für ein Akzeptanz-Marketing des e-Government	274 219–230
3.1	Analyse der Bürgerinteressen, -verhaltensweisen und -zufriedenheiten	274 219–224
3.2	Zielgruppen-Segmentierung als Grundlage attraktiver e-Government-Angebote	278 225–227
3.3	Dialogkommunikation zum Aufbau von Vertrauen und Akzeptanz	281 228–230
4.	Resümee	283 231
5.	Literatur/Anmerkungen	285
C. Prozessmanagement im e-Government – Hintergründe, Probleme und Beispiele für Effizienzsteigerungen durch digitalisierte Verwaltungsdienstleistungen		
	(Jürgen Stember)	290 232–257
1.	Einführung – Prozesse und Strukturen	290 232–234
2.	Was sind Prozesse?	292 235–238
2.1	Erster Zugang und definitorische Abgrenzungen	292 235
2.2	Das Management von Prozessen – Prozessmanagement	294 236
2.3	Spezielles Methodenspektrum und Darstellungsformen	295 237–238
3.	Prozesse in der öffentlichen Verwaltung	296 239–242
3.1	Prozesse und Verwaltung	296 239
3.2	Besonderheiten von Prozessen in der Verwaltung	297 240–242
4.	Prozessmanagement und e-Government	299 243–248
4.1	Prozesse als wesentlicher Teil der Dienstleistungsdigitalisierung	299 243–246
4.2	Methoden, Modellierungen und Programmsysteme für Prozessmanagement	302 247
4.3	Probleme des Prozessmanagements in der öffentlichen Verwaltung	303 248
5.	Prozessmanagement am Beispiel des digitalen Baugenehmigungsverfahrens	304 249–256
5.1	Rahmenbedingungen und Entwicklung	304 249
5.2	Grundlegende Zielsetzungen und Ansätze	305 250
5.3	Die Gesamtkonzeption	307 251–252
5.4	Einzelkomponenten	310 253–256

	Seite	Rand- nummer
5.4.1 Vorinformation, Antragstellung und Bescheid.	310	254
5.4.2 Prozessbegleitende Kommunikation mit Kunden und Partner.	311	255
5.4.3 Interne Prozesse.	311	256
6. Zusammenfassung und Ausblick	313	257
7. Literatur/Anmerkungen	314	
D. Datenschutz im e-Government – Anforderungen und Lösungen (Burckhard Nedden).	318	258–276
1. Sicherstellung von Datenschutz und Datensicher- heit als grundlegende Akzeptanzvoraussetzungen beim e-Government.	318	258
2. Potenzielle Gefahren beim e-Government im Hin- blick auf Datenschutz und Datensicherheit	319	259–262
3. Zielkonflikte zwischen den Anforderungen von Datenschutz und Datensicherheit und den Ziel- setzungen des e-Government	323	263
4. Haltung der Datenschutzbeauftragten zum e-Government, Praxishilfen und Handlungs- empfehlungen.	325	264
5. Anforderungen und Lösungsbeispiele für daten- schutzgerechte e-Government-Anwendungen.	326	265–273
5.1 Übermittlung elektronischer Dokumente an Bürgerinnen und Bürger	326	265–266
5.2 Virtuelle Poststelle als Basiskomponente des e-Government	327	267–268
5.3 Einstellung von Mitarbeiterdaten ins Internet	329	269–270
5.4 Elektronische Melderegisterauskunft	330	271
5.5 Veröffentlichung von Insolvenzdaten im Internet . . .	331	272
5.6 Job-card-Verfahren	333	273
6. Einige Überlegungen zur Fortentwicklung des Datenschutzrechts und zur Erleichterung praxis- gerechter Lösungen beim e-Government	335	274–276
6.1 Differenzierung der Verarbeitungsvorgänge.	335	274–275
6.2 Individualisierte Zweckbestimmung und Zweck- bindungsgebot	336	276
7. Literatur/Anmerkungen	337	
E. Effizienz und Effizienzmessung im e-Government (Georg Westermann).	341	277–299
1. Effizienz und Effizienzmessung von e-Government Anwendungen	341	277–299
1.1 Der Begriff der Effizienz.	342	278–284

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
1.1.1	Effizienz im privaten Sektor	344 279
1.1.2	Effizienz im öffentlichen Sektor	344 280
1.1.3	Zusammenhang zwischen Effizienz und Effektivität	345 281–284
1.1.3.1	Effizienz in öffentlichen und privaten Krankenhäusern	347 283
1.1.3.2	Beispiel: Effizienz von Sparkassen	349 284
1.2	Instrumente zum Messen und Steigern von Effizienz und Effektivität im e-Government	351 285–299
1.2.1	Benchmarking als Instrument zur Effizienzmessung und -steigerung	351 286–293
1.2.1.1	Das Benchmarking Konzept	351
1.2.1.2	Benchmarking Formen	353 287–289
1.2.1.3	Möglichkeiten und Ziele des Benchmarking	354 290
1.2.1.4	Benchmarking Prozess	355 291
1.2.1.5	Die Data Envelopment Analysis (DEA) als Benchmarking Instrument	357 292
1.2.1.6	Funktionsweise der Data Envelopment Analysis ...	358 293
1.2.2	Die Kosten-Nutzen-Analyse als Instrument zur Ermittlung der Rentabilität von e-Government Anwendungen	360 294–296
1.2.2.1	Grundsätzliches zu Kosten-Nutzen-Analyse	360
1.2.2.2	Die Erstellung von Kosten-Nutzen Analysen	363 295
1.2.2.2.1	Grundsätzliche Merkmale einer KNA	363
1.2.2.2.2	Teilschritte einer KNA	364 296
1.2.3	Die Nutzwert-Analyse als Instrument zur Ermittlung der Effektivität von e-Government Anwendungen	368 297–299
2.	Literatur/Anmerkungen	375

4. TEIL:

Lösungsansätze

A. Der bundesrechtliche Rahmen für e-Government

	(Arne Schlatmann)	379 300–359
1.	Einleitung	379 300
2.	Politischer Rahmen	380 301
2.1	BundOnline 2005	381
2.2	Deutschland-Online	381
2.3	eEurope	382
3.	Technisch-rechtliche Vorgaben	382 302–306
3.1	Das Signaturrecht	382 303
3.2	Sinn elektronischer Signaturen	382

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
3.3	Elektronische Signaturen	383 304
3.4	Zertifizierungsdiensteanbieter (Trustcenter).....	384 305
3.5	Das Signaturverfahren.....	385 306
4.	Das Verwaltungsverfahren	387 307–340
4.1	Elektronische Kommunikation	388 308–310
4.2	Elektronisches Verwaltungsverfahren	389 311
4.2.1	Teilweise elektronisch abgewickelter Verwaltungsverfahren.....	390
4.2.2	Vollständig elektronisch abgewickelter Verwaltungsverfahren	390
4.3	Elektronische Verwaltungsverfahren nach dem Verwaltungsverfahrensgesetz	391 312–318
4.3.1	Grundsatz der Formfreiheit	392 313
4.3.2	Austausch elektronischer Dokumente.....	392 314
4.3.3	Zugangseröffnung durch den Empfänger	392 315–316
4.3.4	Elektronische Form.....	395 317
4.3.5	Kommunikationsprobleme.....	397 318
4.4	Der elektronische Verwaltungsakt (§ 37 Abs. 4 VwVfG).....	399 319–322
4.4.1	Der elektronisch erlassene Verwaltungsakt.....	399
4.4.2	Form des elektronischen Verwaltungsaktes	400 320
4.4.3	Dauerhafte Überprüfbarkeit der elektronischen Form	401 321
4.4.4	Der elektronische Verwaltungsakt im Rechtsschutzverfahren	401 322
4.5	Einzelfragen elektronischer Verwaltungsverfahren ..	402 323–338
4.5.1	Erleichterungen bei elektronischem Verwaltungshandeln	402 324
4.5.2	Besondere Anforderungen an elektronisches Verwaltungshandeln	402 325
4.5.3	Klärung von Begriffen und Handlungsmöglichkeiten.....	403 326
4.5.4	Auswirkungen der Einfügung des § 3a VwVfG auf Verwaltungsverfahren	403 327
4.5.5	Zugangs- und Bekanntgabefiktion (§§ 15, 41 Abs. 2 VwVfG)	403 328
4.5.6	Beglaubigung im elektronischen Rechtsverkehr (§ 33 Abs. 4–6 VwVfG).....	404 329–330
4.5.7	Aufbewahrung elektronischer Dokumente beim Bürger	405 331
4.5.8	Verwendung elektronischer Dokumente im Verwaltungsverfahren	406 332–334
4.5.9	Akteneinsicht im Verwaltungsverfahren.....	408 335

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
4.5.10	Schutz von Geheimnissen	408 336
4.5.11	Datenschutz.....	408 337
4.5.12	Öffentlich-rechtlicher Vertrag (§§ 54 ff. VwVfG)...	408 338
4.6	Besonderheiten bei Verfahren nach dem Sozial- gesetzbuch I, X	409 339
4.7	Besonderheiten bei Verfahren nach der Abgaben- ordnung	409 340
5.	Elektronische Verwaltungsverfahren des Besonderen Verwaltungsrechts	410 341–345
5.1	Unmittelbare Wirkung des § 3a VwVfG	410 341
5.2	Feinstuerung des Besonderen Verwaltungs- verfahrensrechts	411 342–345
5.2.1	Anordnung dauerhafter Überprüfbarkeit.....	411 343
5.2.2	Eröffnung einfacher elektronischer Kommunikation	412 344
5.2.3	Ausschluss der elektronischen Kommunikation	412 345
6.	Zustellung von Verwaltungsentscheidungen	412 346
7.	Gerichtsverfahren	414 347–351
7.1	Nutzung elektronischer Dokumente	415 348–349
7.2	Beweiskraft elektronischer Dokumente	417 350
7.3	Akteneinsicht im Gerichtsverfahren.....	420 351
8.	Zivilrechtliches Handeln der Verwaltung.....	421 352
9.	Der Betrieb von Behörden-Internetseiten	422 353–356
10.	Barrierefreiheit	424
11.	Ausblick.....	425 357–359
11.1	Binnenkommunikation der Verwaltung.....	425
11.2	Kommunikation mit dem Bürger	425 358
11.3	e-Government der Zukunft	426 359
12.	Literatur/Anmerkungen.....	426
 B. Rechtsgrundlagen elektronischer Kommunikation		
	(Ivo Geis)	436 360–374
Einleitung		436 360
1.	Elektronische Signaturen und das Signaturgesetz ...	436 361–369
1.1	Die Rechtsrisiken der elektronischen Kommuni- kation	436
1.2	Die Gesetzgebung zur elektronischen Signatur.....	437 362
1.3	Die elektronische Signatur	437 363
1.4	Die fortgeschrittene elektronische Signatur	438
1.5	Die qualifizierte elektronische Signatur	438 364–369
1.5.1	Sicherheitsanforderungen an die qualifizierte elek- tronische Signatur	439
1.5.2	Qualifizierte Zertifizierungsdienste	439 365

	Seite	Rand- nummer
1.5.3 Die Vergabe der qualifizierten elektronischen Sig- natur	439	366
1.5.4 Das Zertifikatverzeichnis	441	367
1.5.5 Zeitstempel und der Beweis des Zugangs	441	368
1.5.6 Haftung der Zertifizierungsdienste	441	369
2. Rechtswirksamkeit elektronischer Erklärungen.....	442	370
2.1 Formfreiheit und Textform	442	
2.1.1 Die gesetzliche elektronische Form.....	442	
2.1.2 Die vereinbarte elektronische Form.....	443	
2.2 Der Zugang der elektronischen Erklärung	443	
2.2.1 Die allgemeine Regel des Zivilrechts	444	
2.2.2 Die spezielle Regel des Verwaltungsverfahrens- gesetzes	444	
2.2.3 Geeignetheit des elektronischen Dokuments zur Bearbeitung	445	
2.2.4 Elektronische Bekanntgabe des Verwaltungsakts. ...	445	
3. Das elektronische Dokument als Beweismittel.	446	371
3.1 Das elektronische Dokument als Augenscheins- beweis	446	
3.2 Die Beweisführung mit elektronischen Dokumenten	446	
3.3 Der Beweiswert der elektronischen Kommunikation	447	
3.3.1 Der Anscheinsbeweis in der Rechtsprechung: kategorische Ablehnung	447	
3.3.2 Argumente für den Anscheinsbeweis in der elek- tronischen Kommunikation	448	
3.3.3 Stellungnahme	448	
3.4 Die Beweisqualität elektronischer Signaturen.	449	372
3.4.1 Die elektronische Signatur	449	
3.4.2 Die fortgeschrittene elektronische Signatur	449	
3.4.3 Die qualifizierte elektronische Signatur.	450	
3.5 Beweisqualität nach den Grundsätzen der ordnungs- mäßigen Archivierung.....	450	373
3.5.1 Ordnungsmäßige Speichersysteme	451	
3.5.2 Ordnungsmäßige Wiedergabe durch Indexierung ...	451	
3.5.3 Ordnungsmäßige Verfahrensdokumentation	451	
4. Ergebnis	452	374
5. Literatur/Anmerkungen	452	
C. Organisation und Personal – Herausforderungen durch e-Government (Jens Kersten)	457	375–439
1. Einleitung: Kommunikative Herausforderungen der Max-Weber-Welt	457	375–376

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
2. Kommunikative Strukturbedingungen der Etablierung von e-Government.....	460	377–378
2.1 Außenkommunikation der Verwaltung: „digitaler Phasenverzug“	460	
2.2 Binnenkommunikation der Verwaltung: „digitale Ungleichzeitigkeit“	461	378
3. Verwaltungsorganisation	462	379–382
3.1 Leitbild: „vernetzte Hierarchien“	462	
3.1.1 Wandel hierarchischer Organisationsstrukturen	463	
3.1.2 Zentralisierte und dezentrale Organisationsstrukturen im realen und virtuellen Raum	464	380
3.1.3 Informationsubiquität und Informationshierarchie .	465	381
3.2 Organisatorische Modifikationen	465	382
3.2.1 Kontrastorgane	466	
3.2.2 Outsourcing/Insourcing.	466	
3.3 Folgerungen für e-Government.	467	
4. Verwaltungskommunikation	468	383–391
4.1 Vorgaben für die elektronische Kommunikation im VwVfG und VwZG.	468	
4.1.1 Elektronische Kommunikation (§ 3a Abs. 1 VwVfG)	469	
4.1.2 Elektronische Form (§ 3a Abs. 2 VwVfG)	471	384
4.1.3 Elektronischer Verwaltungsakt (§ 37 VwVfG)	474	385
4.1.4 Elektronische Verwaltungszustellung.	475	
4.2 Beispiel: Elektronische Kommunikation im Beamtenrecht.	477	386–390
4.2.1 Formfreie Kommunikation	478	387
4.2.2 Formbedürftige Kommunikation	479	388
4.2.3 Formbedürftige Verwaltungsakte	481	389
4.2.4 Zustellungsbedürftige Verwaltungsakte	482	390
4.3 Folgerungen für e-Government.	483	391
5. Verwaltungsdokumentation.	484	392–398
5.1 Ideal, Realität und Reform.	484	393
5.1.1 Verwaltungspolitische Idealvorstellung	485	
5.1.2 Verwaltungsrealität	485	
5.1.3 Verwaltungsreform	486	
5.2 Elektronische Aktenführung	487	394–395
5.2.1 Verfassungs- und verwaltungsrechtliche Anforderungen	487	394
5.2.2 Beispiel: Regelungen für die Akten- und Dokumentenverwaltung in Bundesministerien.	487	395
5.3 Elektronische Akteneinsicht	489	396
5.4 Beispiel: Elektronische Personalakte (§ 90g BBG) ..	490	397

Inhaltsverzeichnis

		Seite	Rand- nummer
5.5	Folgerungen für e-Government	491	398
6.	Personalpolitik	492	399–414
6.1	Motivationskompetenzen der Personalvertretungen .	493	401
6.2	Kontrollkompetenzen der Personalvertretungen . . .	494	402
6.3	Mitbestimmungskompetenzen der Personal- vertretungen nach dem BPersVG	494	403–409
6.3.1	Einführung und Anwendung technischer Überwa- chungseinrichtungen (§ 75 Abs. 3 Nr. 17 BPersVG) .	495	404
6.3.2	Einführung grundlegend neuer Arbeitsmethoden (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 7 BPersVG)	500	405
6.3.3	Maßnahmen zur Hebung der Arbeitsleistung (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 Alt. 1 BPersVG)	502	406
6.3.4	Maßnahmen zur Erleichterung des Arbeitsablaufs (§ 76 Abs. 2 Satz 1 Nr. 5 Alt. 2 BPersVG)	504	407
6.3.5	Gestaltung der Arbeitsplätze (§ 75 Abs. 3 Nr. 16 BPersVG)	504	408
6.3.6	Regelung der Ordnung in der Dienststelle und des Verhaltens der Beschäftigten (§ 75 Abs. 3 Nr. 15 BPersVG)	505	409
6.4	Spezielle Mitbestimmungskompetenzen der Perso- nalvertretungen in den Ländern	505	410–412
6.4.1	Automatische Verarbeitung von Personaldaten (§ 72 Abs. 3 Nr. 1 LPVG NW)	506	411
6.4.2	Einführung von betrieblichen IuK-Netzen (§ 72 Abs. 3 Nr. 6 LPVG NW)	508	412
6.5	Mitbestimmungsniveau	508	413
6.5.1	Legitimationsniveau 1	509	
6.5.2	Legitimationsniveau 2	509	
6.5.3	Legitimationsniveau 3	510	
6.6	Folgerungen für e-Government	511	414
7.	Arbeits- und informationstechnische Ausstattung der Personalvertretungen	511	415–420
7.1	Einheit von Arbeits- und Informationstechnik im „digitalen Zeitalter“ – Reformbedarf des § 44 BPersVG	512	
7.2	Personalcomputer	515	416
7.3	Nutzung des Internets	516	417
7.4	Homepage im Intranet	518	418
7.5	e-Mail	521	419
7.6	Folgerungen für e-Government	521	420
8.	Elektronische Kommunikation im Personalvertre- tungsrecht	522	421–426

Inhaltsverzeichnis

		Seite	Rand- nummer
8.1	Elektronische Kommunikation zwischen Dienst- stelle und Personalrat	523	422
8.1.1	Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	523	422
8.1.2	Formfreie elektronische Kommunikation	523	
8.1.3	Formbedürftige elektronische Kommunikation	525	
8.1.4	Zustellungsbedürftige elektronische Kommunika- tion	526	
8.2	Elektronische Kommunikation zwischen Dienst- stelle und Personal	526	423
8.2.1	Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	526	423
8.2.2	Formfreie elektronische Kommunikation	527	
8.2.3	Formbedürftige elektronische Kommunikation	527	
8.3	Elektronische Kommunikation innerhalb des Personalrats	528	424
8.3.1	Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	528	424
8.3.2	Formfreie elektronische Kommunikation	528	
8.3.3	Formbedürftige elektronische Kommunikation	528	
8.4	Elektronische Kommunikation zwischen Personal und Personalrat	529	425
8.4.1	Eröffnung der elektronischen Kommunikation. . . .	529	425
8.4.2	Formfreie elektronische Kommunikation	529	
8.5	Folgerungen für e-Government.	530	426
9.	Elektronische Personalratswahlen.	531	427–434
9.1	Elektronische Wahlvorbereitung.	532	428
9.1.1	Bestellung des Wahlvorstands	532	428
9.1.2	Arbeitsweise des Wahlvorstands	533	
9.1.3	Bekanntgabe von Wahlinformationen durch den Wahlvorstand	533	
9.1.4	Bekanntgabe und Einsprüche gegen das Wähler- verzeichnis	534	
9.1.5	Erstellung und Bekanntgabe des Wahlausschreibens	535	
9.1.6	Unterbreitung von Wahlvorschlägen	535	
9.1.7	Behandlung und Bekanntmachung von Wahl- vorschlägen	536	429
9.2	Elektronischer Wahlkampf	539	430
9.3	Elektronische Stimmabgabe.	539	431
9.3.1	Gegenwärtige Rechtslage: keine Möglichkeit der elektronischen Stimmabgabe	539	
9.3.2	Rechtliche Gestaltungsmöglichkeiten einer elek- tronischen Stimmabgabe	540	432
9.4	Wahlergebnis.	544	433
9.4.1	Öffentliche Stimmauszählung	544	433

	Seite	Rand- nummer
9.4.2	Dokumentierung und Bekanntgabe des Wahl- ergebnisses	544
9.5	Folgerungen für e-Government	545 434
10.	Fazit	545 435–439
11.	Literatur/Anmerkungen	550
 D. Anpassungen bei Verwaltungsdienstleistungen		
	(Claudia Stapel-Schulz)	584 440–464
1.	e-Vergabe	584 440–451
1.1	Grundlagen.	584 440
1.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	586 441–449
1.2.1	Stand der Gesetzgebung	586 441
1.2.2	Umsetzung des Elektronischen Vergabeverfahrens ..	587 442
1.2.2.1	Technische Umsetzung	587 442
1.2.3	Zulassung elektronischer Angebote	589 443
1.2.4	Bekanntmachung	590 444
1.2.5	Angebotsabgabe	590 445
1.2.6	Eingangsvermerk	591 446
1.2.7	Öffnung der elektronischen Angebote	592 447
1.2.8	Zuschlagerteilung/Information der unterlegenen Bieter	593 448
1.2.9	Dokumentationspflicht	594 449
1.3	Rechtliche Herausforderungen	594 450–451
1.3.1	Novellierung des Vergaberechts	594 450
1.3.1.1	Dynamisches Beschaffungssystem	594
1.3.1.2	Elektronische Auktion	595
1.3.2	Förderung von e-Vergabe	596 451
1.3.2.1	Festschreibung einheitlicher Standards	597
1.3.2.2	Weitere Fördermaßnahmen	598
2.	e-Meldewesen	599 452–459
2.1	Grundlagen	599 452
2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	600 453–458
2.2.1	Elektronische Selbstauskunft (§ 8 Abs. 2 MRRG) ...	604 454
2.2.2	Elektronische Anmeldung (§ 11 MRRG)	605 455
2.2.3	Elektronische Rückmeldung zwischen Melde- behörden (§ 17 MRRG)	607 456
2.2.4	Datenübermittlung an andere Behörden oder sonstige öffentliche Stellen (§ 18 MRRG)	609 457
2.2.5	Melderegisterauskunft (§ 21 MRRG)	611 458
2.3	Rechtliche Herausforderungen	615 459
3.	e-Personenstand	616 460–464
3.1	Grundlagen	616 460
3.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	616 461–463
3.2.1	Verwaltungsinterne elektronische Kommunikation .	618 462

	Seite	Rand- nummer
3.2.1.1	Führung von elektronischen Personenstands- registern	618 462
3.2.1.2	Kommunikation zwischen Standesämtern	619
3.2.2	Kommunikation zwischen Standesämtern und anderen Behörden	619
3.2.3	Kommunikation zwischen Bürger bzw. Einrich- tungen und dem Standesamt	620 463
3.2.3.1	Kommunikation zwischen Einrichtungen und dem Standesamt	620 463
3.2.3.2	Ausstellen von Personenstandsurkunden und Ein- sicht in elektronische Personenstandsregister	620
3.2.3.3	Anmeldung zur Eheschließung	621
3.3	Rechtliche Herausforderungen	621 464
4.	Literatur/Anmerkungen	623
E.	Sichere Informationstechnik für die öffentliche Verwal- tung. (Andreas Lubnow)	637 465–510
1.	Einleitung	637 465–468
2.	Ziele der informationstechnischen Sicherheit	639 469–476
3.	Planung und Organisation von IT-Sicherheit	643 477–481
3.1	Sicherheitsanalysen	644
3.2	Security Policy	645 478–479
3.3	Umsetzung der Sicherheitsmaßnahmen	646 480
3.4	Kontinuierliche Arbeiten an der IT-Sicherheit	647 481
4.	Technik und Systeme der IT-Sicherheit	648 482–506
4.1	Rechner, Betriebssystem und Netzwerk	650 484–486
4.2	Virens Scanner	653 487–491
4.3	Firewalls	655 492–493
4.4	Netzwerkanalyse und Intrusion Detection	657 494
4.5	Verfahren zur Verschlüsselung und Authen- tizierung	658 495–500
4.6	Verschlüsselung und Authentifizierung in virtuellen privaten Netzen	664 501
4.7	Verschlüsselung und Authentifizierung bei der Digitalen Signatur	664 502–503
4.8	Typische Mängel	667 504–506
5.	Zusammenfassung und Maßnahmenliste	669 507–510
6.	Literatur/Anmerkungen	671
F.	e-Government und IT-Sicherheit. (Hermann Strack)	673 511–527
1.	e-Government – warum?	673 511
2.	Entwicklung des e-Government in Deutschland – das Pilotprojekt MEDIA@Komm	674 512
3.	IT-Sicherheit im Kontext von Technik und Recht	675 513–520

Inhaltsverzeichnis

	Seite	Rand- nummer
4. Der e-Government-Standard OSCI	681	521–522
5. Aktuelle e-Government-Entwicklungen.....	684	523–524
5.1 Meldewesen	684	523
5.2 Virtuelle Poststelle.....	686	524
6. Der e-Government-Aktionsplan des Landes Sachsen-Anhalt	686	525
7. Die Projekte BeGovSAH und IUKZ-SeDiGov an der Hochschule Harz	688	526
8. Fazit und Ausblick	689	527
9. Literatur/Anmerkungen	689	
Über die Autoren und Herausgeber	691	
Stichwortverzeichnis	698	