

Inhalt

1 Einleitung.....	1
1.1 Motivation.....	1
1.2 Zielstellung	2
1.3 Vorgehen.....	3
1.4 Strukturierung der Arbeit	3
2 Grundlagen.....	5
2.1 E-Government.....	5
2.1.1 Definitionen	6
2.1.2 Ausprägungen.....	7
2.1.2.1 Government to Citizen – G2C	8
2.1.2.2 Government to Business – G2B.....	9
2.1.2.3 Government to Government – G2G.....	9
2.1.3 Interaktionsformen	10
2.1.4 Konzepte	10
2.1.5 Voraussetzungen und Anforderungen.....	12
2.2 Empirische Untersuchungen	13
2.2.1 Auswahl der Befragten	13
2.2.2 Methoden der Datenerhebung	14
2.2.2.1 Interview.....	14
2.2.2.2 Fragebogen.....	15
3 Erfolgsfaktorenanalyse	18
3.1 Methode	18
3.1.1 Vorgehen.....	19
3.1.2 Auswertung	21
3.1.2.1 Mathematische Analyseinstrumente	22
3.1.2.2 Graphische Analyseinstrumente	23
3.1.2.3 Handlungsempfehlungen	24

3.2	Durchführung	26
3.2.1	Anpassung.....	26
3.2.2	Datenerhebung	29
3.3	Auswertung	32
3.4	Kritische Betrachtung.....	37
4	Anforderungsanalyse	39
4.1	Methode.....	39
4.2	Anforderungen der Unternehmen	41
4.2.1	Durchführung.....	41
4.2.2	Auswertung.....	42
4.3	Anforderungen der Bürger	46
4.3.1	Durchführung.....	46
4.3.2	Auswertung.....	50
4.4	Kritische Betrachtung.....	61
5	Zusammenfassung.....	63
5.1	Handlungsempfehlungen	63
5.2	Ausblick.....	68
6	Schluss.....	71
Abkürzungen.....		73
Abbildungen		74
Tabellen		76
Glossar		82
Anhang		84