

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