

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	XIII
Tabellenverzeichnis	XV

ERSTER TEIL

EINLEITUNG

Kapitel 1: Verwaltungsmodernisierung und E-Government	1
I. Modernisierung von Staat und Verwaltung	1
II. E-Government als Strategie und Instrument zur Verwaltungsmodernisierung..	6
Kapitel 2: Problemstellung, Zielsetzung, Methodik und Aufbau der Arbeit.....	11
I. Problemstellung.....	11
II. Zielsetzung und Forschungsgegenstände	13
III. Methodik und Aufbau der Arbeit	14

ZWEITER TEIL

KONZEPTIONELLE GRUNDLAGEN VON E-GOVERNMENT

Kapitel 3: Entwicklungslinien der Informations- und Kommunikationstechniken und ihre Auswirkungen auf Staat und Verwaltung	18
I. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien (IKT)	18
II. Konzepte und Strategien zur Informationsgesellschaft	21
III. Governance in der Informationsgesellschaft	24
1. Governance	24
2. Good Governance	26
3. E-Governance	28
Kapitel 4: Grundlagen des E-Government.....	31
I. E-Government-Begriff.....	31
II. E-Government und E-Business.....	33
III. Ziele von E-Government	34
IV. Anwendungsbereiche von E-Government	37
1. Verwaltung – Verwaltung (Government-to-Government, G2G)	38
2. Verwaltung – Bürger (Government-to- Citizen, G2C).....	38
3. Verwaltung – Wirtschaft (Government-to-Business, G2B)	39
V. Entwicklungsstufen von E-Government.....	41
1. Information	41
2. Kommunikation	42
3. Transaktion	42
VI. Nutzenpotenziale von E-Government	43
1. Beschleunigung und Optimierung der Verwaltungsprozesse	44
2. Qualitäts- und Serviceverbesserung	45
3. Kosteneinsparung.....	47
4. Partizipation und Demokratie	49

DRITTER TEIL **UMSETZUNG VON E-GOVERNMENT IN DEUTSCHLAND UND** **MAROKKO**

Kapitel 5: Umsetzung von E-Government in Deutschland.....	51
I. Verwaltungsmodernisierung in Deutschland	51
1. Verwaltungsmodernisierung auf Bundesebene	52
2. Neues Steuerungsmodell als Reformkonzept für die Kommunalverwaltung	54
II. Überblick über E-Government auf europäischer Ebene	57
III. Rahmenbedingungen der E-Government-Aktivitäten in Deutschland.....	61
1. Entwicklungsprozess des IT-Einsatzes in der deutschen Verwaltung	61
2. Technische Rahmenbedingungen	62
3. Rechtliche Rahmenbedingungen	65
1.1. Signaturgesetz	66
1.2. Verwaltungsverfahrensgesetze.....	68
1.3. Datenschutzrecht	69
IV. Umsetzung von E-Government auf Bundesebene	73
1. Die Initiative BundOnline 2005.....	73
1.1. Ziele.....	73
1.2. Steuerung und Umsetzungsplan	74
1.3. Bilanz	77
2. Das Programm E-Government 2.0	81
2.1. Handlungsfelder und Maßnahmen	82
a) Dienstleistungsportfolio	82
b) Prozessketten.....	83
c) Identifizierung	84
d) Kommunikation	85
2.2. Steuerung und Koordination	85
3. Die Strategie Deutschland-Online	86
3.1. Prinzipien und Schwerpunkte	88
3.2. Beispielsprojekte.....	90
a) IT-Umsetzung der Europäischen Dienstleistungsrichtlinie	90
b) Einheitliche Behördenrufnummer D 115.....	91
c) Die elektronische Gesundheitskarte.....	92
V. Umsetzung von E-Government auf Landesebene	94
1. Ziele	94
2. Organisation und Steuerung	95
3. Finanzierung	96
4. Umsetzungsstand	97
6. Bewertung.....	100
VI. Umsetzung von E-Government auf kommunaler Ebene	102
1. Strategien und Ziele	102
2. Finanzierung	103
3. Entwicklungsstand der Umsetzung.....	104

4. Initiative MEDIA@Komm zur Förderung des kommunalen E-Government.....	105
5. Bewertung.....	106
Kapitel 6: Umsetzung von E-Government in Marokko	107
I. Staats- und Verwaltungsmodernisierung in Marokko	107
1. Das politische System und der Verwaltungsaufbau	107
2. Defizite und Hauptprobleme der marokkanischen Verwaltung	111
3. Aspekte der Verwaltungsmodernisierung in Marokko.....	113
3.1. Neubestimmung der Rolle und Aufgaben von Staat und Verwaltung..	115
3.2. Förderung von Dekonzentration und Dezentralisierung.....	116
3.3. Bürgernähe und Vereinfachung von Verwaltungsverfahren	120
3.4. Reform des öffentlichen Dienstes und Personalmanagement.....	122
4. Handlungsbedarf.....	123
II. Marokko auf dem Weg zu E-Government.....	129
1. Die Strategie „E-Maroc 2010“ als Rahmen der Entwicklung	129
1.1. Ziele und Handlungsfelder.....	129
a) Reduzierung der digitalen Spaltung in der Gesellschaft (E-Inclusion)	131
b) Bessere Positionierung Marokkos im internationalen Vergleich im Bereich der IKT	131
1.2. Allgemeine Indikatoren der Nutzung und Verbreitung der IKT in der Gesellschaft	134
1.3. Rahmenbedingungen für die Einführung von E-Government in Marokko	136
a) Ausgangslage	136
b) IKT-Infrastruktur der öffentlichen Verwaltung.....	139
c) Rechtlicher Rahmen für E-Government.....	140
d) Finanzierung.....	141
2. Das nationale Programm zur Einführung von E-Government	143
2.1. Ziele.....	143
2.2. Steuerung und Koordinierung.....	145
2.3. Umsetzungsplan	146
2.4. Bewertung	147
III. Umsetzung von E-Government auf nationaler Ebene.....	149
1. Durchgeführte und geplante Infrastrukturprojekte von E-Government	149
1.1. Nationales Verwaltungsportal.....	149
1.2. E-Government-Gateway	150
1.3. Intranet für die gesamte Verwaltung.....	151
1.4. Formularserver	152
1.5. Projekt „IDARA“ zum Content-Management-System.....	153
1.6. Elektronische Zahlungsplattform und sichere Identifizierung.....	153
2. Ausgewählte E-Government-Anwendungen	155
2.1. Finanz-, Steuer- und Zollverwaltung	156
2.2. Wirtschaftsverwaltung	157
2.3. Verkehrs- und Tourismusverwaltung	158

2.4. Grundbuch-, Kataster und Kartenwesen	160
2.5. Arbeits-, Sozial-, und Gesundheitsverwaltung	161
2.6. Bildungsverwaltung	162
2.7. E-Parlament	163
2.8. E-Justice	164
IV. Staatliche Dezentralisierung und Umsetzung von E-Government	
auf regionaler und lokaler Ebene	166
1. Rahmenbedingungen für die Umsetzung von E-Government	
auf lokaler und regionaler Ebene	166
1.1. IT-Infrastruktur	166
1.2. Finanzierung	167
1.3. Personal	167
1.4. Politik und Strategie	168
2. Durchgeführte und geplante E-Government-Projekte	168
3. E-Government und Förderung der Dezentralisierung	171
V. Probleme und Defizite bei der bisherigen Umsetzung des E-Government	175

VIERTER TEIL **VERGLEICH DER E-GOVERNMENT-AKTIVITÄTEN IN DEUTSCHLAND** **UND MAROKKO**

Kapitel 7: Vergleich der Rahmenbedingungen für E-Government	182
I. Institutionelle und administrative Rahmenbedingungen im Vergleich	184
II. Technische Rahmenbedingungen im Vergleich	185
III. Rechtliche Rahmenbedingungen im Vergleich	188
IV. Finanzmittel für E-Government im Vergleich	190
V. Humanressourcen im Vergleich	192
Kapitel 8: Vergleich der E-Government-Strategien und ihrer Umsetzung	195
I. Der Beginn der Entwicklung von E-Government-Strategien im Vergleich	195
II. Ziele und Schwerpunkte der E-Government-Strategien im Vergleich	197
III. Steuerung und Koordinierung der E-Government-Aktivitäten	
im Vergleich	200
IV. Umsetzungsstand des E-Government im Vergleich	202
V. Entwicklungsstand von E-Government in Deutschland und Marokko	
im Licht von internationalen Vergleichsstudien	205
1. E-Government-Studie der Vereinten Nationen	205
2. E-Government-Studie der Brown Universität	207
3. E-Government-Studie von Accenture	209
4. E-Government-Studie von Capgemini	209
VI. Nutzung der E-Government-Angebote im Vergleich	213
Kapitel 9: Vergleich der Auswirkungen von E-Government auf die deutsche	
und marokkanische Verwaltung	215
I. Verbesserung der Servicequalität	215
II. Steigerung der Effizienz	218
III. Erhöhung der Transparenz	220

IV. Verstärkung der Bürgerbeteiligung.....	222
V. Gesamtbewertung	227

FÜNFTER TEIL

VERBESSERUNGSVORSCHLÄGE ZUR WEITERENTWICKLUNG DES E-GOVERNMENT IN MAROKKO

Kapitel 10: Vorschläge zur Schaffung bzw. Verbesserung der	
Voraussetzungen für E-Government.....	232
I. Strategische Planung	232
II. Schaffung einer zentralen Steuerungsinstanz	234
III. Aufbau einer leistungsfähigen und sicheren E-Government-Infrastruktur ...	237
VI. Schaffung bzw. Anpassung der rechtlichen Grundlagen	239
V. Sicherstellung der Finanzierung und Einbeziehung des privaten Sektors	242
VI. Qualifizierung des Personals.....	244
VII. Gestaltung des Veränderungsprozesses	246
VIII. Stärkung der internationalen Zusammenarbeit.....	248
Kapitel 11: Verbesserungsvorschläge zur Implementierung des	
E-Government in der Verwaltungspraxis.....	251
I. Verknüpfung von E-Government und Verwaltungsmodernisierung	251
II. Geschäftsprozessoptimierung statt „Elektronifizierung“	252
III. Umsetzung des One-Stop-Government und Öffnung des	
Multikanalzugangs	253
IV. Sicherung der Benutzerfreundlichkeit der Verwaltungsportale.....	254
V. Sicherung der Nutzung und Schaffung von Akzeptanz	256
VI. Handlungsempfehlungen für die kommunale Verwaltung	258
Kapitel 12: Handlungsempfehlungen zur Sicherung freien	
Informationszugangs und Förderung der E-Bürgerbeteiligung	263
I. Sicherung freien Informationszugangs und Förderung der	
Medienkompetenz	263
1. Gewährleistung des Rechts auf Informationszugang	263
2. Förderung des Netzzugangs.....	265
3. Bildung und Medienkompetenz.....	267
4. Förderung der Entwicklung lokaler Inhalte.....	268
II. Förderung des Bürgerengagements und der Bürgerbeteiligung durch	
E-Government	270
Kapitel 13: Zusammenfassung	276
Literaturverzeichnis	282
Anhang.....	311