

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