

Inhaltsverzeichnis

Teil I Konzept, Strategie und digitale Transformation

1 Einführung	3
1.1 Relevanz von E-Government	5
1.2 Verständnis von E-Government	10
1.3 Aufbau des Lehrbuchs	13
1.4 Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	14
Literatur	17
2 Informationsgesellschaft und E-Government	21
2.1 Entwicklung der Informations- und Kommunikationstechnologien	22
2.1.1 Entwicklung der Informations- und Kommunikationsanwendungen bis 1994	22
2.1.2 Entwicklung der Informations- und Kommunikationsanwendungen bis 2021	23
2.2 Entwicklung der Informationsgesellschaft	25
2.2.1 Merkmale der Informationsgesellschaft	26
2.2.2 Kondratieff-Zyklen	27
2.3 Entwicklung des E-Government	28
2.3.1 E-Government in der Praxis	28
2.3.2 E-Government-Länder-Ranking	35
2.3.3 E-Government-Entwicklung in Deutschland	37
2.4 Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	41
Literatur	44
3 Konzept und Strategie von E-Government	47
3.1 Vier-Kräfte-Modell des E-Governments	48
3.1.1 Konvergenz und Technologie	48
3.1.2 Staat und Politik	50

3.1.3	Gesellschaft und Wirtschaft	51
3.1.4	Partizipation der Bürger	53
3.2	E-Government Value Activity System (EVAS)	54
3.2.1	Wertschöpfungskette des E-Governments	54
3.2.2	Das EVAS-Modell	55
3.2.3	ITS Front Desk	57
3.2.4	ASP Back Desk	59
3.3	Strategisches Management von E-Government	62
3.3.1	Strategieentwicklung im E-Government	64
3.3.2	Ziele der E-Government-Strategie	67
3.3.3	E-Government-Analyse	70
3.3.4	E-Government-Strategieformulierung	72
3.3.5	E-Government-Strategieimplementierung	75
3.3.6	E-Government-Erfolgsfaktoren	77
3.3.7	Core Assets und Kernkompetenzen	80
3.4	Open Government	87
3.4.1	Definition von Open Government	88
3.4.2	Open Government Framework	90
3.5	E-Partizipation	93
3.5.1	Definition von E-Partizipation	94
3.5.2	Strategisches E-Partizipation Framework	96
3.6	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	100
	Literatur	103
4	Digitale Transformation und digitale Organisation	107
4.1	Digitale Transformation	109
4.1.1	Definitionen von Digital Transformation	109
4.1.2	Phasen der digitalen Entwicklung und Transformation	111
4.2	Digital Leadership	114
4.2.1	Definitionen von Digital Leadership	114
4.2.2	Traditionelle Führung versus Digital Leadership	116
4.3	Digitale Organisation	117
4.3.1	Definitionen von digitaler Organisation	118
4.3.2	Entwicklungsstufen der digitalen Organisation	118
4.4	Digitale Teams	128
4.4.1	Definition digitaler Teams	128
4.4.2	Entwicklungsstufen digitaler Teams	130
4.4.3	Agile Arbeitsmethoden	132
4.5	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	137
	Literatur	140

Teil II Technologie, Smart City und digitale E-Government-Geschäftsmodelle

5 E-Government Technologie	145
5.1 Informationstechnologische Grundlagen	148
5.1.1 Client-Server-Interaktion	149
5.1.2 Internetdienste	153
5.1.3 Webentwicklung	155
5.1.4 E-Government-Architekturen	161
5.2 Informationstechnologische Anwendungen an der Schnittstelle	
Mensch-Maschine	162
5.2.1 Aktuelle Entwicklungen der Mensch-Maschine-Schnittstelle	164
5.2.2 Mensch-Maschine-Interaktion und -Konfiguration	165
5.2.3 Erfolgsfaktoren der Mensch-Maschine-Interaktion	169
5.3 Sicherheit im E-Government	171
5.3.1 Cybersicherheit	171
5.3.2 Typische Bedrohungen im E-Government	173
5.3.3 Typische Bedrohungen in Computernetzwerken	175
5.3.4 Kryptografie	181
5.3.5 Blockchain	187
5.4 Zusammenfassung, Lernfragen, Themen für Diskussionen und Online-Übungen	189
Literatur	191
6 Artificial Intelligence, Big Data, Cloud Computing und Internet of Things	193
6.1 Artificial Intelligence Services und Anwendungen	194
6.1.1 Definition von Artificial Intelligence	195
6.1.2 Artificial Intelligence Framework	210
6.1.3 AI-Anwendungsbeispiele	215
6.1.4 Governance von AI	226
6.1.5 Strategisches Four-AI-Governance-Modell	229
6.2 Big Data	232
6.2.1 Relevanz und Zunahme von Big Data	232
6.2.2 Anwendungen und Einsatzmöglichkeiten von Big-Data-Analysen	233
6.2.3 Big-Data-Architektur	234
6.3 Cloud Computing	238
6.3.1 Standortunabhängigkeit, Skalierbarkeit und Elastizität	238
6.3.2 Sicherheit und Vendor Lock-In	240
6.3.3 Formen von Cloud-Servicemodellen	241
6.4 Internet of Things	243
6.4.1 Grundlagen des Internet of Things	244
6.4.2 Anwendungsbereiche des Internet of Things	251

6.4.3	Internet of Robotic Things: IoT, Robotics und Industrial Automation	253
6.4.4	IoT Nutzungsverhalten.	258
6.4.5	Erfolgsfaktoren des Internet of Things	262
6.5	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	264
	Literatur.	267
7	Soziale Medien und digitale Desinformation	271
7.1	Grundlagen von Social Media	272
7.1.1	Web 2.0 vs. Social Media	273
7.1.2	Definition von Social Media und Social Media Management.	274
7.1.3	Social Media Four Factors Model	275
7.2	Anwendungen und Nutzergruppen im Social Media Management.	280
7.2.1	Social-Media-Anwendungen	280
7.2.2	Social Media Mikrotargeting und Social Media Multiplikatoreffekt.	288
7.2.3	Social-Media-Konvergenz und Integration	289
7.2.4	Social-Media-Nutzergruppen.	292
7.3	Digitale Desinformation in Social Media	302
7.3.1	Nachrichten- und Informationskonsum	302
7.3.2	Modell digitaler Desinformation	304
7.3.3	Governance der digitalen Desinformation.	309
7.4	Erfolgsfaktoren in Social Media	309
7.5	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	313
	Literatur.	316
8	Smart City	321
8.1	Entwicklung von Smart Cities	322
8.1.1	Smart-City-Definition	322
8.1.2	Smart-City-Entwicklung im globalen Kontext	327
8.2	Smart-City-Konzept und Services	336
8.2.1	Smart-City-Servicekonzeption.	336
8.2.2	Smart City Services	341
8.2.3	Smart-City-Nachfragestruktur	341
8.3	Smart City Ecosystem und Umsetzung	351
8.3.1	Smart City Ecosystem	351
8.3.2	Smart City Ecosystem Implementierung.	359
8.4	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	366
	Literatur.	369

9 E-Government Business Models	373
9.1 Geschäftsmodellkonzept	374
9.1.1 Geschäftsmodellebenen	375
9.1.2 Partialmodelle integrierter öffentlicher Geschäftsmodelle	379
9.2 Der IKTI E-Government-Geschäftsmodellansatz	382
9.2.1 Informationsgeschäftsmodelle	384
9.2.2 Kommunikationsgeschäftsmodelle	386
9.2.3 Transaktionsgeschäftsmodelle	388
9.2.4 Integrationsgeschäftsmodelle	390
9.2.5 Hybride öffentliche Geschäftsmodelle	393
9.2.6 Beispielhaftes Geschäftsmodell von NYC 311	395
9.3 E-Government Geschäftsmodellinnovationen	399
9.3.1 Integriertes Konzept der öffentlichen Geschäftsmodellinnovation	399
9.3.2 Öffentlicher Geschäftsmodellinnovationsprozess	403
9.4 Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	406
Literatur	409
 Teil III E-Government Services, Distributionskanäle und Implementierung	
10 Nachfrageorientiertes/Nutzerorientiertes E-Government	413
10.1 Funktionale E-Government-Nachfrage-/Nutzerfaktoren	414
10.2 E-Government-Servicebereiche	420
10.3 Zielgruppenbestimmung und Targeting von Nachfragern bzw. Nutzern	426
10.4 Nachfrager-/Nutzergesteuertes Beziehungsmanagement	432
10.5 Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen	439
Literatur	443
 11 E-Government Services	445
11.1 E-Government-Entwicklungsstufen	446
11.2 Akteure und Interaktionsmuster des E-Governments	448
11.2.1 E-Government-Interaktionsmuster	449
11.2.2 Struktur der E-Government-Akteure und Interaktionen	450
11.3 E-Government Services von Verwaltungen an Bürger (V2B)	452
11.3.1 E-Government-Informationsdienstleistungen (V2B)	453
11.3.2 E-Government-Kommunikationsdienstleistungen (V2B)	454
11.3.3 E-Government-Transaktionsdienstleistungen (V2B)	456
11.3.4 E-Government-Integrationsdienstleistungen (V2B)	457
11.4 E-Government Services von Verwaltungen an Unternehmen (V2U)	458
11.4.1 E-Government-Informationsdienstleistungen (V2U)	459
11.4.2 E-Government-Kommunikationsdienstleistungen (V2U)	459

11.4.3	E-Government-Transaktionsdienstleistungen (V2U)	460
11.4.4	E-Government-Integrationsdienstleistungen (V2U)	461
11.5	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	463
	Literatur.	466
12	Multi-Channel E-Service Bereitstellung	467
12.1	Relevanz und Verständnis von Multi-Channel E-Services.	467
12.2	E-Service-Channel-Diversification-Modell (SCD-Modell).	470
12.3	Multi-Channel-Modell für E-Services.	471
12.4	Multi-Channel-Strategien	477
12.5	Multi-Channel-Strategieprozess	479
12.6	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	482
	Literatur.	485
13	Erfolgsfaktoren von E-Government	487
13.1	Barrieren des E-Governments	488
13.1.1	Politische und gesellschaftliche Barrieren.	488
13.1.2	Rechtliche Barrieren	490
13.1.3	Kulturelle und organisationale Barrieren.	491
13.1.4	Informationstechnologische Barrieren.	492
13.2	Verbesserungsansätze für das E-Government	492
13.2.1	Politisch-administrative Verbesserungsansätze	494
13.2.2	Gesellschaftliche Verbesserungsansätze	494
13.2.3	Rechtliche Verbesserungsansätze.	495
13.2.4	Kulturelle und organisationale Verbesserungsansätze	495
13.2.5	Informationstechnologische Verbesserungsansätze	496
13.3	E-Government-Erfolgsfaktoren	497
13.3.1	Nutzerzentrierte Erfolgsfaktoren	497
13.3.2	Dienstleistungsbezogene Erfolgsfaktoren	499
13.3.3	IT-bezogene Erfolgsfaktoren	502
13.4	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	504
	Literatur.	506
14	E-Government-Implementierung	507
14.1	Analysephase	508
14.1.1	Schritt 1: SWOT-Analyse.	508
14.1.2	Schritt 2: Benchmarking mit Best-Practice-Analyse.	508
14.1.3	Schritt 3: Analyse der Nutzernachfrage und Präferenzen	509
14.1.4	Schritt 4: E-Government-Strategie bzw. Konzeptentwicklung	510

14.2	Implementierungsphase	510
14.2.1	Schritt 5: Definition des Masterplans für die E-Government-Implementierung	510
14.2.2	Schritt 6: Auswahl der Optionen für die E-Government-Implementierung	512
14.2.3	Schritt 7: Entwurf/Entwicklung eines E-Government-Implementierungsmodells	512
14.2.4	Schritt 8: E-Government-Datenmigration sowie Pilottests und Schulungen.	513
14.2.5	Schritt 9: Einführung des E-Government-Implementierungsmodells	514
14.2.6	Schritt 10: Überwachung und Kontrolle der E-Government-Implementierung	514
14.2.7	Erfolgsfaktoren der E-Government-Implementierung.	515
14.3	3+3-Prüfungs- und Evaluationssystem für das E-Government	519
14.3.1	Bewertungsbereiche.	519
14.3.2	Bewertungsebenen.	520
14.4	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	522
	Literatur.	525

Teil IV E-Government: Fallstudien und Ausblick

15	E-Government: Fallstudien	529
15.1	London.	530
15.2	New York City	534
15.3	Hong Kong.	537
15.4	Zusammenfassung, Lernfragen, Diskussionsthemen und Online-Übungen.	540
	Literatur.	542
16	E-Government: Ausblick	543
	Literatur.	546