

Inhaltsverzeichnis

1 eGov Framework	1
1.1 Die Lissabon Deklaration	2
1.2 Zur Begriffsklärung eDemocracy und eGovernment	3
1.3 Komponenten des eGovernment Frameworks	6
1.4 Abgrenzung zu eBusiness und eCommerce	8
1.5 Kapitelübersicht	9
1.6 Literaturhinweise	13
2 eAssistance	15
2.1 Such- und Webdienste im Internet	16
2.2 Entwicklung des Web 2.0	17
2.3 Katalog für kommunale Webauftritte	20
2.4 Gestaltung von eGovernment Portalen	21
2.5 Barrierefreier Webzugang	24
2.6 Qualitätssicherung im Internet	26
2.7 Literaturhinweise	28
2.8 <i>Fallstudie – Behindertengerechte Webnutzung und Resul- tate der Schweizer Studie zur Accessibility</i>	30
3 eProcurement	39
3.1 Internetbasierter Beschaffungsprozess	40
3.2 Beschaffungsmodell Sell-Side	42
3.3 Beschaffungsmodell Buy-Side	44
3.4 Marktplatz für Beschaffungen	45
3.5 Public Offering via Internet	47
3.6 Durchführen von Auktionen	48
3.7 Desktop Purchasing	51
3.8 Literaturhinweise	52

3.9	<i>Fallstudie – Inverse Auktionen bei der zentralisierten Beschaffungsstelle Schweizerischer Bundesbahnen</i>	53
4	eService	61
4.1	Technische, organisatorische und semantische Interoperabilität	62
4.2	Elektronische Behördendienste für Citizen	64
4.3	Elektronische Behördendienste für Unternehmen	66
4.4	Kommunaler Produkteplan	67
4.5	eHealth Architektur für mobile Dienste	69
4.6	Reifegradmodell für das Benchmarking	72
4.7	Literaturhinweise	75
4.8	<i>Fallstudie – Basiskomponenten und Kernanwendungen für die elektronische Gesundheitsakte in Österreich</i>	76
5	eContracting	87
5.1	Elektronische Verträge	88
5.2	Generische Dienste für den Verhandlungsprozess	89
5.3	Identity Management	91
5.4	Asymmetrische Verschlüsselungsverfahren	93
5.5	Versiegelung elektronischer Dokumente mit digitalen Signaturen	95
5.6	Public Key Infrastructure	97
5.7	Rechtliche Aspekte	100
5.8	Literaturhinweise	101
5.9	<i>Fallstudie - Gesichtserkennung beim biometrischen Reisepass</i>	103
6	eSettlement	111
6.1	Teilschritte einer Versorgungskette	112
6.2	Klassifikation webbasierter Zahlungssysteme	114
6.3	Online- versus Offline-Distribution	117
6.4	Schutz personenbezogener Daten	121
6.5	Schutz der Urheberschaft	123
6.6	Security Management	124
6.7	Literaturhinweise	126
6.8	<i>Fallstudie – Sicherungsmassnahmen beim Datenaustausch der Salzburg Research Forschungsgesellschaft</i>	128

7 eCollaboration	137
7.1 Dokumentenmanagement	138
7.2 Content Management	140
7.3 Wiki Tools	143
7.4 Nutzung von Weblogs	145
7.5 Collaborative Working Environment	148
7.6 Virtuelle Organisations- und Zusammenarbeitsformen . . .	151
7.7 Literaturhinweise	153
7.8 <i>Fallstudie – Lernraum Campus Virtuell der FernUniversität Hagen</i>	154
8 eDemocracy	163
8.1 Pyramide der Partizipationsformen	164
8.2 Vielfalt elektronischer Abstimmungen und Wahlen	165
8.3 Prozessschritte für eVoting und eElection	168
8.4 Funktionsweise elektronischer Abstimmungen und Wahlen	170
8.5 Analyse und Visualisierung mehrdimensionaler Daten . . .	172
8.6 Schritte zum Public Memory	175
8.7 Literaturhinweise	176
8.8 <i>Fallstudie – Zielsetzung und Umsetzung eines webbasier- ten Wahlhilfesystems für Parlamentswahlen</i>	178
9 eCommunity	185
9.1 Push versus Pull Kommunikationsstrategien	186
9.2 Multi-Channel Management	188
9.3 Aufbau eines Citizen Communication Center	191
9.4 Entwicklungsmodell für Online Citizen	192
9.5 Erfolgskontrolle für öffentliche Webplattformen und Portale	196
9.6 Werkzeuge zur Community Bildung	199
9.7 Literaturhinweise	202
9.8 <i>Fallstudie – Ärztliches Communication Center unterhalten vom Schweizerischen Zentrum für Telemedizin</i>	203
10 Knowledge Society	209
10.1 Dezentralisierung im New Public Management	210
10.2 Aufbruch zur Informations- und Wissensgesellschaft . . .	212
10.3 Nutzung wissensbasierten Datenbanken	215
10.4 Entwicklung einer Knowledge Society	216
10.5 Gefahren und Risiken einer Wissensgesellschaft	218

10.6 Ethikregeln in der Wissensgesellschaft	220
10.7 Literaturhinweise	222
Glossar	225
Fachbegriffe englisch/deutsch	235
Literaturverzeichnis	237
Index	245