

# Inhalt

	Seite
Vorwort	13
Einführung in das Thema	17
1 Überblick über die Informatisierungsentwicklung in der öffentlichen Verwaltung	22
2 Datenerhebung und -austausch in der öffentlichen Verwaltung	27
2.1 Datenerhebung bei der automatisierten Gesichtserkennung	28
2.2 Die automatische Datenübermittlung personenbezogener Daten von allen nach Deutschland einreisenden Personen an die Bundespolizei (BPOL) durch Luftfahrtunternehmen	32
2.3 Die rechtlichen Rahmenbedingungen als Hinderungsgrund für den tiefer gehenden Einzug der sich entwickelnden Informatik in die öffentliche Verwaltung	36
3 Die Bedeutung von E-Governance und seine Beziehung zu E-Government	38
4 Vorüberlegungen zu informatikgestützten Bürgerservices der Verwaltung sowie zum Nutzen der Künstlichen Intelligenz	42
4.1 Vorüberlegungen zu informatikgestützten Bürgerservices der Verwaltung	44
4.2 Vorüberlegungen zum Nutzen der Künstlichen Intelligenz in der Verwaltung	45

Inhalt	Seite
Literatur zum Thema Informatik für die Verwaltung	47
1 Überblick über ausgewählte ältere und neuere Literatur zum Verhältnis Bürger und Verwaltung	49
2 Überblick über ausgewählte neuere Literatur zum Einzug der Informationstechnik in die Verwaltung	54
2.1 Überblick über den Buchmarkt	55
2.2 Überblick über das Online-Zeitschriftenangebot	67
Bürokratie und Technik in der Verwaltung	73
1 Bürger und Verwaltung im Prozess der Bürokratisierung	75
2 Mögliche Ursachen der Bürokratisierung	83
3 Maßnahmen zur Entbürokratisierung durch die Informatik	84
Interaktion zwischen Mensch und Computer	91
1 IT-gestützte Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung	94
1.1 Die einheitliche Behördenrufnummer ‚115‘	94
1.2 Stadtportale als Internetpräsenz mit Dienstleistungsangebot	96
1.3 Einführung der Elektronischen Signatur	96
1.4 Bürger-Hinweis-Services für Infrastrukturprobleme und Anregungen	100
1.5 Das Elektronische Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP)	103
1.6 Regionales Netzwerk E-Government	104

1.7	IT-Verständnis in der Ausbildung verankern	107
2	IT-gestützte Interaktion zwischen den Verwaltungsmitarbeiterinnen und -mitarbeitern	108
2.1	Umgangsformen in der IT-gestützten Interaktion	109
2.2	Berücksichtigung externer und interner Kunden bei der IT-gestützten Interaktion	109
2.3	Optimierung der Dienstleistungsprozesse in der öffentlichen Verwaltung durch die IT-gestützte Interaktion	112
2.4	Die Einrichtung von Verwaltungsportalen	114
2.5	Die Gestaltung der öffentlichen Verwaltung als Netzwerk	117
	 Cyber-Sicherheit durch Anwendung moderner Technologie	 119
1	Einleitung	121
2	Einführung in das Konzept der Microservices	122
2.1	Eigenschaften von Microservices	122
2.1.1	Microservices als ‚kleine‘ Dienste	123
2.1.2	Microservices als ‚autonome‘ Dienste	123
2.1.3	Microservices als ‚kooperative‘ Dienste	124
2.2	Abgrenzung des Microservice-Prinzips zu anderen Modellen	125
2.3	Argumente für Microservices und Sicherheit	126
3	Schutzziele	127
3.1	Vertraulichkeit	128
3.1.1	OAuth-basierte Autorisierung	129

Inhalt	Seite
3.1.2 JWT-basierte Authentifikation	131
3.2 Integrität	133
3.2.1 Datenintegrität	133
3.2.2 Systemintegrität	134
3.3 Verfügbarkeit	136
3.3.1 Redundanz und Lastverteilung	137
3.3.2 Clientseitige Lastverteilung	138
4 Zusammenfassung	140
5 Literaturverzeichnis für diesen Abschnitt	141
Kriterien für den Einsatz der Informatik beim Verwaltungsablauf	143
1 Die Barrierefreiheit bei der Einrichtung von Websites der öffentlichen Verwaltung	145
2 Die Einrichtung von Systemen zum Management von Dokumenten und zur Vorgangsbearbeitung	150
3 Die Einrichtung von Systemen zu Online- Transaktionen für Bürgerinnen und Bürger sowie für die elektronische Vergabe und Beschaffung	153
3.1 Grundlagen für die Einrichtung von Systemen zu Online-Transaktionen für Bürgerinnen und Bürger	153
3.2 Grundlagen für die elektronische Vergabe und Beschaffung	158
3.3 Geografische Informationssysteme zur Unterstützung der öffentlichen Verwaltung	161
4 Überlegungen zur Einrichtung eines Mitarbeiterportals	163

5	Die Einrichtung von Systemen zur elektronischen Unterstützung der politischen Kommunikation sowie zur Bürgerbeteiligung	166
5.1	Die Einrichtung von Systemen zur elektronischen Unterstützung der politischen Kommunikation	166
5.2	Die Einrichtung von Systemen zur Bürgerbeteiligung	168
	Perspektiven für einen modernen Verwaltungsablauf	177
1	Perspektiven und Komponenten im Verhältnis Bürger und Verwaltung und ihre Störanfälligkeit	180
2	Entwicklungen des Verwaltungsablaufs durch Web 2.0	183
	Geeignete Software für die öffentliche Verwaltung	189
1	Das Softwareprogramm LaTeX als kostengünstige Alternative zu Textverarbeitungsprogrammen in allen Verwaltungsbereichen	191
1.1	Die Grundstrukturen von LaTeX	191
1.1.1	Der Hintergrund von LaTeX	192
1.1.2	Die Unterschiede zwischen Textsatzsystem und Texteditor	192
1.1.3	Die Installation von LaTeX	193
1.2	Die Anwendung von LaTeX	193
1.2.1	Die Benutzung von Makros	194
1.2.2	Der Anfang eines Dokuments und Einbindung von LaTeX-Paketen	194
1.2.3	Erstellen eines einfachen Textdokuments in LaTeX	195

Inhalt	Seite
1.2.4 Das Schreiben eines typischen Verwaltungsbriefs in LaTeX	197
1.2.5 Der Aufbau eines Formelsatzes in LaTeX	199
1.2.6 Die semantische Nutzung von Makros in LaTeX	201
1.2.7 Weitere Einsatzmöglichkeiten von LaTeX	201
1.3 Die Vorteile von LaTeX	202
1.3.1 LaTeX als freie Software	202
1.3.2 Paralleles und gegliedertes Arbeiten mit LaTeX	202
1.3.3 Die Dokumentation und Wartung von LaTeX und dessen Paketen	203
1.4 Die Nachteile von LaTeX	203
1.4.1 Finanzieller Nachteil: Schulungsmaßnahmen sind erforderlich	204
1.4.2 Materieller Nachteil: Das Verständnis von Programmquelltext erfordert Übung	204
2 Der Nutzen von LaTeX am Beispiel 'Reguläre Ausdrücke'	205
Zusammenfassung und Ausblick	217
1 Zusammenfassung	219
2 Ausblick	221
Quellen- und Literaturverzeichnis	223
Abkürzungsverzeichnis	257