

Piesker | Rölle | Steffens | Vallée | Ziekow

E-Government in Baden-Württemberg

Handlungspflichten, Nutzungserfahrungen,
Organisationsstrukturen



Nomos

Schriften zur Evaluationsforschung

werden herausgegeben von

Prof. Dr. Nicolai Dose, Universität Duisburg-Essen

Prof. Dr. Sabine Kuhlmann, Universität Potsdam

Prof. Dr. Isabella Proeller, Universität Potsdam

Prof. Dr. Jan Ziekow, Deutsches Forschungsinstitut
für öffentliche Verwaltung, Speyer

Band 10

Axel Piesker | Daniel Rölle | Carolin Steffens
Tim Vallée | Jan Ziekow

E-Government in Baden-Württemberg

Handlungspflichten, Nutzungserfahrungen,
Organisationsstrukturen



Nomos



Onlineversion
Nomos eLibrary

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-8487-8110-2 (Print)

ISBN 978-3-7489-2528-6 (ePDF)

1. Auflage 2022

© Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2022. Gesamtverantwortung für Druck und Herstellung bei der Nomos Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG. Alle Rechte, auch die des Nachdrucks von Auszügen, der fotomechanischen Wiedergabe und der Übersetzung, vorbehalten. Gedruckt auf alterungsbeständigem Papier.

Vorwort

In den vergangenen Jahren sind auf Bundes- und Landesebene die rechtlichen Grundlagen geschaffen worden, um die Digitalisierung der Verwaltung weiter voranzutreiben. Im Jahr 2013 hat der Bund das E-Government-Gesetz auf den Weg gebracht. Zudem haben sich Bund und Länder im Rahmen des Online-Zugangsgesetzes, das im Jahr 2017 in Kraft trat, zu einer digitalen Bereitstellung ausgewählter Verwaltungsdienstleistungen bis Ende 2022 verpflichtet.

Im Jahr 2015 folgte das Land Baden-Württemberg dem Ansatz des Bundes und brachte das Gesetz zur Förderung der elektronischen Verwaltung und zur Änderung weiterer Vorschriften (EGovG BW) auf den Weg. Es enthält im Wesentlichen die Regelungen des E-Government-Gesetzes des Bundes, setzt jedoch auch verschiedene eigene Akzente (z. B. Pflicht der Behörden zur Bereitstellung von elektronischen Verwaltungsverfahren, Pflicht zur Erstellung von Informationssicherheitskonzepten, Schaffung eines Landesbeauftragten für Informationstechnologie).

Artikel 7 Absatz 1 des Gesetzes enthielt zudem eine Evaluationspflicht, bei deren Erfüllung sich die Landesregierung wissenschaftlicher Unterstützung bedienen konnte. Mit der Durchführung der Evaluation beauftragte das Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration Baden-Württemberg im Oktober 2019 das Deutsche Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung. Bei dem hier vorliegenden Band handelt es sich um den Abschlussbericht, der dem Ministerium im Oktober 2020 übermittelt wurde.

Die Erhebungen der für die Evaluation des EGovG BW benötigten Daten wurden zwischen März und Juni 2020 durchgeführt. Kurz vor Ende des Erhebungszeitraums führte das Land Baden-Württemberg aufgrund der Corona-Pandemie und des damit verbundenen erhöhten Bedarfs an digitalen Verwaltungsleistungen den gemeinsam mit den kommunalen Landesverbänden entwickelten Universalprozess ein, um die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen schneller umsetzen zu können. Die Auswirkungen der Nutzung des Universalprozesses konnten im Rahmen der Evaluation jedoch nicht mehr berücksichtigt werden.

Bedanken möchten wir uns an dieser Stelle insbesondere bei Herrn Zimmer und Herrn Lazik, welche die Evaluation von Seiten des Ministeriums für Inneres, Digitalisierung und Migration fachlich begleitet haben.

Vorwort

Unser Dank gilt außerdem dem baden-württembergischen Landkreistag, Städtetag und Gemeindetag, die zum einen die Befragungen der kommunalen Ebene unterstützt und zum anderen sich als Interviewpartnerinnen und -partner zur Verfügung gestellt haben. Ebenfalls danken möchten wir den verschiedenen Interviewpartnerinnen und -partnern aus den im E-Government-Gesetz Baden-Württemberg genannten Gremien, die uns umfassende Einblicke in die Strukturen und Arbeitsweisen des Beauftragten der Landesregierung für Informationstechnologie, des IT-Kooperationsrates, des IT-Rates und des Arbeitskreises Informationstechnik gegeben haben, sowie den Landesbehörden, den kommunalen Gebietskörperschaften, den sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts sowie den Bürgerinnen und Bürgern, die sich an den verschiedenen Online-Befragungen beteiligt haben. Zu guter Letzt gilt unser Dank den Teilnehmerinnen und Teilnehmern des im Juli 2020 durchgeführten Workshops für ihre Rückmeldung zu den Untersuchungsergebnissen.

Speyer, im Februar 2022

Axel Piesker

Prof. Dr. Daniel Rölle

Carolin Steffens

Tim Vallée

Prof. Dr. Dr. h.c. (NUM) Jan Ziekow

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	15
Tabellenverzeichnis	37
Abkürzungsverzeichnis	39
Management Summary	41
1. Ausgangslage und Ziel der Evaluation	51
2. Gegenstand der Evaluation	53
3. Methodisches Vorgehen	57
3.1. Untersuchung der durch das E-Government-Gesetz erzielten Wirkungen aufgrund der Handlungspflichten	59
3.1.1. Untersuchung des Erfüllungsgrads der einzelnen Handlungspflichten	59
3.1.2. Erfahrungen mit der Umsetzung des EGovG BW	61
3.1.3. Folgen der Implementierung der einzelnen Handlungspflichten	62
3.1.4. Vorstellung der eingesetzten Erhebungsinstrumente	62
3.1.4.1. Durchführung Webseitenanalyse des Dienstleistungsportals „service-bw“	63
3.1.4.2. Durchführung der Befragung von Landesbehörden, Gemeinden und Gemeindeverbänden sowie sonstigen juristische Personen des öffentlichen Rechts	68
3.1.4.3. Durchführung der Befragung von Nutzerinnen und Nutzern	70
3.1.4.3.1. Befragung von Nutzerinnen und Nutzern kommunaler E-Government-Angebote	72

Inhaltsverzeichnis

3.1.4.3.2.	Befragung von Nutzerinnen und Nutzern des Dienstleistungsportals „service-bw“	73
3.1.4.4.	Untersuchung der Angebote des Dienstleistungsportals „service-bw“ mittels eines Crowdsourcing-Ansatzes	74
3.1.5.	Anmerkungen zur Signifikanz der Auswertungsergebnisse	78
3.2.	Untersuchung der Wirkungen der im E-Government-Gesetz geregelten Organisationsstruktur und Struktur der Zusammenarbeit in der Informationstechnologie	78
3.3.	Erhebung der in Gesetzesbewertungen ermittelten Erfahrungen von Bund und Ländern mit deren jeweiligen E-Government-Gesetzen und Herstellung von Bezügen zum E-Government-Gesetz Baden-Württemberg	80
4.	Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Behörden	81
4.1.	Allgemeines	81
4.2.	Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW)	86
4.2.1.	Landesbehörden	87
4.2.2.	Gemeinden und Gemeindeverbände	94
4.2.3.	Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	101
4.3.	Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)	106
4.3.1.	Landesbehörden	107
4.3.2.	Gemeinden und Gemeindeverbände	115
4.3.3.	Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	119
4.4.	Elektronische Bezahlmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)	123
4.4.1.	Landesbehörden	123
4.4.2.	Gemeinden und Gemeindeverbände	124
4.4.3.	Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	125
4.5.	Nachweise (§ 5 EGovG BW)	125
4.5.1.	Landesbehörden	126
4.5.2.	Gemeinden und Gemeindeverbände	126

4.5.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	127
4.6. Elektronische Aktenführung (§ 6 EGovG BW)	128
4.6.1. Landesbehörden	129
4.6.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	129
4.6.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	136
4.7. Übertragen und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente (§ 7 EGovG BW)	140
4.7.1. Landesbehörden	141
4.7.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	141
4.7.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	148
4.8. Akteneinsicht (§ 8 EGovG BW)	152
4.8.1. Landesbehörden	153
4.8.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	153
4.8.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	159
4.9. Optimierung von Verwaltungsabläufen und Information zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)	163
4.9.1. Landesbehörden	163
4.9.2. Gemeinde und Gemeindeverbände	169
4.9.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	170
4.10. Anforderungen an das Bereitstellen von Daten, Verordnungsermächtigung (§ 10 EGovG BW)	170
4.10.1. Landesbehörden	171
4.10.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	176
4.10.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	182
4.11. Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)	186
4.11.1. Landesbehörden	186
4.11.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	188
4.11.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	191
4.12. Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)	193
4.12.1. Landesbehörden	193
4.12.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	197
4.12.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	200
4.13. Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)	201
4.13.1. Landesbehörden	202
4.13.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	204

Inhaltsverzeichnis

4.13.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	211
4.14. Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)	211
4.14.1. Landesbehörden	212
4.14.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	217
4.14.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	224
4.15. E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)	230
4.15.1. Landesbehörden	233
4.15.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	235
4.15.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	239
4.15.4. Ergebnisse der Webseitenanalyse von „service-bw“	240
4.15.4.1. Landesbehörden	241
4.15.4.1.1. Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“	242
4.15.4.1.2. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“	245
4.15.4.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	252
4.15.4.2.1. Bereitstellung von Behördeninformationen über „service-bw“	252
4.15.4.2.2. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“	257
4.15.4.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	264
4.15.4.3.1. Bereitstellung von Informationen zur Organisation über „service-bw“	264
4.15.4.3.2. Bereitstellung von Informationen zu Verwaltungsleistungen über „service-bw“	267
4.16. Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)	270
4.16.1. Landesbehörden	271
4.16.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	276
4.16.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	281

4.17. Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)	284
4.17.1. Landesbehörden	285
4.17.2. Gemeinden und Gemeindeverbände	287
4.17.3. Sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts	291
4.18. Ergebnisse des Kommunen-Workshops	293
5. Zentrale Ergebnisse der empirischen Analyse der Wirkungen der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzer	297
5.1. Erfahrungen mit kommunalen E-Government-Angeboten	297
5.1.1. Verwaltungskontakt	298
5.1.2. Nutzung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung	303
5.1.3. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen	312
5.2. Erfahrungen mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“	324
5.2.1. Nutzung des Informationsangebots auf „service-bw“	325
5.2.2. Inanspruchnahme von Verwaltungsleistungen über „service-bw“	329
5.2.3. Servicekonto bei „service-bw“	337
5.2.4. Benutzerfreundlichkeit und weitere Hinweise der Befragten zu „service-bw“	340
5.3. Erfahrungen von Testnutzerinnen und -nutzern mit dem Dienstleistungsportal „service-bw“ (Crowdsourcing-Ansatz)	342
5.3.1. Suche und Navigation auf „service-bw“	344
5.3.2. Elektronische Verwaltungsleistungen auf „service-bw“	349
5.3.3. Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“	362
6. Zusammenfassende Bewertung der im E-Government-Gesetz festgelegten Handlungspflichten	368
6.1. Elektronischer Zugang zur Verwaltung (§ 2 EGovG BW)	368
6.2. Elektronische Informationen und Verfahren (§ 3 EGovG BW)	370
6.3. Elektronische Bezahlungsmöglichkeiten (§ 4 EGovG BW)	375
6.4. Nachweise (§ 5 EGovG BW)	376

Inhaltsverzeichnis

6.5. Elektronische Aktenführung, Übertragung und Vernichten des Papieroriginals und elektronischer Dokumente sowie Akteneinsicht (§§ 6, 7 und 8 EGovG BW)	376
6.6. Informationen zum Verfahrensstand (§ 9 EGovG BW)	378
6.7. Anforderungen an das Bereitstellen von Daten (§ 10 EGovG BW)	379
6.8. Elektronische Formulare (§ 11 EGovG BW)	380
6.9. Georeferenzierung (§ 12 EGovG BW)	381
6.10. Amtliche Mitteilungs- und Verkündungsblätter (§ 13 EGovG BW)	382
6.11. Barrierefreiheit (§ 14 EGovG BW)	384
6.12. E-Government-Infrastruktur und Rechtsgrundlagen der Datenverarbeitung in Servicekonten (§ 15 EGovG BW)	386
6.13. Informationssicherheit (§ 16 EGovG BW)	390
6.14. Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates (§ 17 EGovG BW)	391
7. Zentrale Ergebnisse der Untersuchung der Gremienstruktur des EGovG BW	393
7.1. Beauftragte/r der Landesregierung für Informationstechnologie (CIO)	396
7.1.1. Aufgabenzuschnitt	396
7.1.2. Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise sowie Bewertung	397
7.2. IT-Rat	399
7.2.1. Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Sitzungsturnus	399
7.2.2. Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise	400
7.2.3. Bewertung durch die Mitglieder des IT-Rates	401
7.3. AK-IT	403
7.3.1. Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Sitzungsturnus	403
7.3.2. Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise	404
7.3.3. Bewertung durch die Mitglieder des AK-IT	405

7.4.	IT-Kooperationsrat	406
7.4.1.	Aufgabenzuschnitt, Zusammensetzung und Sitzungsturnus	406
7.4.2.	Aufgabenwahrnehmung und Arbeitsweise	407
7.4.3.	Bewertung durch die Mitglieder des IT-Kooperationsrates	407
7.4.3.1.	Vorbereitung des IT-Planungsrates	407
7.4.3.2.	Weitere Aufgaben des IT-Kooperationsrates	408
7.5.	Weitere Akteure und Gremien	409
7.6.	Strukturelle Herausforderungen für die Realisierung des E-Government aus Sicht der Interviewpartner	411
7.7.	Rahmenbedingungen des E-Governments	412
7.8.	Optimierungsvorschläge	413
7.8.1.	CIO	414
7.8.2.	IT-Rat	415
7.8.3.	AK-IT	417
7.8.4.	IT-Kooperationsrat	419
7.9.	Zusammenfassende Betrachtung der Gremienstruktur	423
8.	Rechtsvergleich und Erfahrungen in anderen Ländern und Bund	428
8.1.	Rechtsvergleich	428
8.1.1.	Reichweite der Umsetzung von Standardisierungsbeschlüssen des IT-Planungsrates im Verhältnis zu den Ausnahmen des Geltungsbereichs	430
8.1.2.	Nutzungspflicht für De-Mail und eID-Funktion sowie Open Data und Open Data-Portal	431
8.1.3.	Regelungen bzw. Änderungen aufgrund des OZG	433
8.1.3.1.	Kompetenzregelungen zur Umsetzung des OZG durch Aufgabenzuweisungen an IT-Gremien	433
8.1.3.2.	Anschlusszwang der Kommunen an Landesportal	434
8.1.3.3.	Experimentierklausel	435
8.1.3.4.	Weitere Themen, die aufgrund des OZG in die E-Government-Gesetze aufgenommen wurden	436

Inhaltsverzeichnis

8.1.4. Personalentwicklung, -gewinnung und -qualifizierung	436
8.2. Erfahrungen auf Bundes- und Landesebene	437
8.2.1. Evaluation des EGovG Bund	438
8.2.2. Evaluation Sachsen	441
8.2.3. Sachstandsbericht NRW 2020	441
8.2.4. NKR 2016	442
8.2.5. Fraunhofer FOKUS 2015	442
8.2.6. HS Harz/Materna 2015	442
8.3. Zusammenfassung Rechtsvergleich und Erfahrungen auf Bundes- und Landesebene	443
Literatur- und Quellenverzeichnis	445

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1:	Schwerpunktbereiche der Evaluation des EGovG BW	57
Abbildung 2:	Einzubeziehende Akteure bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten des EGovG BW	59
Abbildung 3:	Bei der Untersuchung der Wirkungen der Handlungspflichten eingesetzte Erhebungsinstrumente	63
Abbildung 4:	Befragte Gebietskörperschaften	85
Abbildung 5:	Befragte Landesbehörden	86
Abbildung 6:	Befragte sonstige juristische Personen des öffentlichen Rechts und Beliehene	86
Abbildung 7:	Angebot ungesicherter Zugänge der Landesbehörden (Mehrfachauswahl)	88
Abbildung 8:	Nutzung ungesicherter Zugänge der Landesbehörden	88
Abbildung 9:	Angebot gesicherter Zugänge der Landesbehörden	89
Abbildung 10:	Hinweis auf gesicherte Zugänge	90
Abbildung 11:	Nutzung gesicherter Zugänge der Landesbehörden	91
Abbildung 12:	Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern über gesicherte Zugänge	92
Abbildung 13:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs	93

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 14:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge	93
Abbildung 15:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs	94
Abbildung 16:	Angebot ungesicherter Zugänge	95
Abbildung 17:	Nutzungshäufigkeit ungesicherter Zugänge	95
Abbildung 18:	Angebot gesicherter Zugänge	96
Abbildung 19:	Hinweis auf gesicherte Zugänge	97
Abbildung 20:	Nutzung der gesicherten Zugänge für die elektronische Kommunikation mit der Kommune	98
Abbildung 21:	Beurteilung der Funktionsweise der Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürger über gesicherte und ungesicherte Zugänge	99
Abbildung 22:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs	100
Abbildung 23:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge	100
Abbildung 24:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs	101
Abbildung 25:	Angebot ungesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	101
Abbildung 26:	Nutzung ungesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	102
Abbildung 27:	Angebot gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	103

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 28:	Hinweis auf gesicherte Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	103
Abbildung 29:	Nutzung gesicherter Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	104
Abbildung 30:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung eines elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	105
Abbildung 31:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung gesicherter elektronischer Zugänge der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	105
Abbildung 32:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung eines gesicherten elektronischen Zugangs der sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	106
Abbildung 33:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze der Landesbehörden	107
Abbildung 34:	Art der öffentlich zugänglichen Netze der Landesbehörden	108
Abbildung 35:	Informationsbereitstellung (Verfahren) über öffentlich zugängliche Netze (Mehrfachauswahl)	109
Abbildung 36:	Art der öffentlich zugänglichen Netze (Verfahren) (Mehrfachauswahl)	110
Abbildung 37:	Beurteilung der Funktionsweise der Eintragung von Informationen in „service-bw“	111
Abbildung 38:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen	112
Abbildung 39:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen	112

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 40:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Informationen	113
Abbildung 41:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen (Verfahren) zu Verwaltungsleistungen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW	113
Abbildung 42:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen (Verfahren) gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW	114
Abbildung 43:	Beurteilung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung (Verfahren) von Informationen gem. § 3 Abs. 2 EGovG BW	114
Abbildung 44:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze	115
Abbildung 45:	Art der öffentlich zugänglichen Netze	116
Abbildung 46:	Beurteilung der Eintragung von Informationen in „service-bw“	117
Abbildung 47:	Existenz kommuneninterner Abläufe für Aktualisierung von „service-bw“-Daten	117
Abbildung 48:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen für Bürgerinnen, Verwaltung und Unternehmen in öffentlichen Netzen	118
Abbildung 49:	Aufwand für die Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW	118
Abbildung 50:	Praktikabilität der Bereitstellung von Informationen gem. § 3 Abs. 1 EGovG BW	119
Abbildung 51:	Informationsbereitstellung über öffentlich zugängliche Netze	119
Abbildung 52:	Art der öffentlich zugänglichen Netze	120

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 53:	Beurteilung des Nutzens der Bereitstellung von Informationen	121
Abbildung 54:	Beurteilung der Praktikabilität für die Bereitstellung von Informationen	122
Abbildung 55:	Beurteilung des Aufwands für die Bereitstellung von Informationen	122
Abbildung 56:	Bewertung des Nutzens der Inanspruchnahme der zentralen Dienste (elektronisches Prozess- und Formularmanagement, permanentes Servicekonto)	123
Abbildung 57:	Angebot elektronischer Zahlungsmöglichkeiten (Mehrfachauswahl)	124
Abbildung 58:	Angebotene elektronische Zahlungsmöglichkeiten(Mehrfachantworten)	125
Abbildung 59:	Akzeptanz der Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren	127
Abbildung 60:	Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren	127
Abbildung 61:	Bewertung der möglichen Einreichung elektronischer Nachweise in Verwaltungsverfahren	128
Abbildung 62:	Elektronische Aktenführung in den Gemeinden und Gemeindeverbänden	129
Abbildung 63:	Technisch-organisatorische Maßnahmen zur Sicherstellung der dauerhaften Lesbarkeit, der Konvertierbarkeit in ein anderes Dateiformat, der Integrität und Authentizität, der kurzfristigen Verfügbarkeit und der Vertraulichkeit der Akte sowie der Einhaltung der Grundsätze ordnungsgemäßer Aktenführung	131

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 64:	Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden	132
Abbildung 65:	Gründe für die hohe und sehr hohe Nutzenbewertung der Kommunen	133
Abbildung 66:	Gründe für die hohe und sehr hohe Aufwandsbewertung der Kommunen	134
Abbildung 67:	Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW	136
Abbildung 68:	Elektronische Aktenführung bei sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	137
Abbildung 69:	Weitergabe elektronischer Akten an Gerichte oder andere Behörden	138
Abbildung 70:	Bewertung des Nutzens, des Aufwands sowie der Praktikabilität der elektronischen Aktenführung gem. § 6 EGovG BW	140
Abbildung 71:	Speicherung von Papierdokumenten in der elektronischen Akte	142
Abbildung 72:	Absehen von einer Übertragung von Papierdokumenten in elektronische Dokumente	143
Abbildung 73:	Bewertung der Funktionsweise der Rückgabe und Vernichtung des Papieroriginals sowie der Vernichtung elektronischer Dokumente	144
Abbildung 74:	Existenz von Vorgaben für den Umgang mit Papierdokumenten nach der Übertragung in elektronische Dokumente	145
Abbildung 75:	Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW	148

Abbildung 76:	Bewertung der Rückgabe und des Vernichtens des Papieroriginals nach Übertragung in elektronische Dokumente sowie des Vernichtens elektronischer Dokumente bei Umwandlung von elektronischen Dokumenten in neue Formate	150
Abbildung 77:	Bewertung von Nutzen, Aufwand und Praktikabilität der Maßnahmen gem. § 7 EGovG BW	152
Abbildung 78:	Art der Gewährung der Akteneinsicht durch die Kommunen	154
Abbildung 79:	Bewertung der Gewährung der Akteneinsicht bei elektronisch geführten Akten	155
Abbildung 80:	Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	157
Abbildung 81:	Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	158
Abbildung 82:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	159
Abbildung 83:	Art der Gewährung der Akteneinsicht	160
Abbildung 84:	Bewertung des Nutzens für Bürgerinnen und Bürger, Unternehmen und Verwaltung Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	161
Abbildung 85:	Bewertung des Aufwands der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	162
Abbildung 86:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung der Maßnahmen gem. § 8 EGovG BW	162

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 87:	Dokumentation, Analyse und Optimierung von Verwaltungsabläufen bei erstmaliger Einführung oder wesentlicher Änderung elektronischer Verwaltungsverfahren	164
Abbildung 88:	Maßnahmen zur Optimierung elektronischer Verfahren	165
Abbildung 89:	Bewertung des Nutzens der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden	167
Abbildung 90:	Bewertung des Aufwands der Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen	168
Abbildung 91:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Schaffung der Möglichkeit, Informationen zum Verfahrensstand, zum weiteren Verfahren sowie Kontaktinformationen gem. § 9 Abs. 1 EGovG BW abzurufen, durch die Landesbehörden	169
Abbildung 92:	Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden	171
Abbildung 93:	Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Landesbehörden	172
Abbildung 94:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden	174
Abbildung 95:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden	175

Abbildung 96:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die Landesbehörden	176
Abbildung 97:	Verfügbarkeit von Daten mit Nutzungsinteresse in den Kommunen	176
Abbildung 98:	Häufigkeit der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen	177
Abbildung 99:	Bewertung der Funktionsweise der Bereitstellung von Daten mit Nutzungsinteresse durch die Kommunen	178
Abbildung 100:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW	180
Abbildung 101:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW	181
Abbildung 102:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW	182
Abbildung 103:	Bewertung des Nutzens der Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten, bei denen eine Nutzungsinteresse besteht, durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	184
Abbildung 104:	Bewertung des Aufwands für die Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	185
Abbildung 105:	Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur Bereitstellung von Daten in maschinenlesbaren Formaten gem. § 10 EGovG BW durch die sonstigen juristischen Personen und Beliehenen	185

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 106: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen	186
Abbildung 107: Bereitstellung elektronischer Formulare	187
Abbildung 108: Anzahl der angebotenen elektronischen Verwaltungsleistungen	187
Abbildung 109: Bereitstellung elektronischer Formulare auf Webseiten	188
Abbildung 110: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen (Mittelwerte)	189
Abbildung 111: Gründe, nicht alle Verwaltungsleistungen elektronisch anzubieten	189
Abbildung 112: Häufigkeit der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“	190
Abbildung 113: Bewertung der Funktionalität der Abwicklung elektronischer Verfahren über „service-bw“	190
Abbildung 114: Anzahl der angebotenen Verwaltungsleistungen	191
Abbildung 115: Bereitstellung elektronischer Verwaltungsleistungen	191
Abbildung 116: Anzahl der bereitgestellten elektronischen Verwaltungsleistungen	192
Abbildung 117: Prüfen der Notwendigkeit eines Unterschriftenfeldes bei elektronischen Formularen	193
Abbildung 118: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register	195
Abbildung 119: Anzahl neu aufgebauter und/oder überarbeiteter elektronischer Register seit Inkrafttreten des EGovG BW	198

Abbildung 120: Bewertung der Aufnahme der Georeferenzierung in ein elektronisches Register	199
Abbildung 121: Bewertung des Nutzens der Aufnahme einer landesweit einheitlichen direkten Georeferenzierung in ein Register	200
Abbildung 122: Bewertung des Nutzens, die Pflicht zur Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt zusätzlich oder ausschließlich elektronisch zu erfüllen	203
Abbildung 123: Anzahl amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene	204
Abbildung 124: Art der Publikation der Mitteilungs- und Verkündungsblätter auf kommunaler Ebene	205
Abbildung 125: Häufigkeit der Unkenntlichmachung personenbezogener Daten in amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblättern auf kommunaler Ebene	206
Abbildung 126: Bewertung der Funktionsweise der elektronischen Publikation amtlicher Mitteilungs- und Verkündungsblätter durch die Kommunen	207
Abbildung 127: Bewertung des Nutzens der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen	209
Abbildung 128: Bewertung des Aufwands für die zusätzliche und ausschließliche elektronische Publikation in einem amtlichen Mitteilungs- und Verkündungsblatt durch die Kommunen	210
Abbildung 129: Bewertung der Praktikabilität der Regelung zur ausschließlichen oder zusätzlichen elektronischen Veröffentlichung durch die Kommunen	211

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 130: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Landesbehörden	212
Abbildung 131: Durch die Landesbehörden zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl)	213
Abbildung 132: Nutzungsmöglichkeit der Landesbehördenwebseiten von Menschen mit Behinderung	214
Abbildung 133: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Landesbehörden	217
Abbildung 134: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die Kommunen	218
Abbildung 135: Durch Kommunen zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung (Mehrfachauswahl)	219
Abbildung 136: Nutzungsmöglichkeit der kommunalen Webseiten von Menschen mit Behinderung	220
Abbildung 137: Einschätzung des Barrierefreiheitsgrads der kommunalen Webseiten nach kommunalen Gebietskörperschaftstypen (Durchschnitt)	221
Abbildung 138: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die Kommunen	224

Abbildung 139: Beantwortung elektronischer Anfragen von Menschen mit Behinderung in nutzbarer Form durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen	225
Abbildung 140: Zur Verfügung gestellte Dokumente für blinde Menschen und Menschen mit Sehbehinderung durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen (Mehrfachauswahl)	226
Abbildung 141: Nutzungsmöglichkeit der Behördenwebseiten von Menschen mit Behinderung	227
Abbildung 142: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der barrierefreien Gestaltung der elektronischen Behördenkommunikation durch die sonstigen juristischen Personen öffentlichen Rechts und Beliehenen	229
Abbildung 143: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten	233
Abbildung 144: Nutzungshäufigkeit der „service-bw“-Servicekonten	234
Abbildung 145: Bewertung der Nutzerfreundlichkeit von „service-bw“ insgesamt	234
Abbildung 146: Bewertung des Nutzens von „service-bw“	235
Abbildung 147: Bewertung der Wichtigkeit der Nutzung von „service-bw“	235
Abbildung 148: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten	236
Abbildung 149: Nutzungshäufigkeit von „service-bw“-Servicekonten	236
Abbildung 150: Nutzung des „service-bw“-Konten	237

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 151: Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite	238
Abbildung 152: Probleme bei der Integration von „service-bw“ in die eigene Webseite	238
Abbildung 153: Bewertung von „service-bw“ durch die befragten Kommunen im Vergleich	239
Abbildung 154: Anzahl der „service-bw“-Servicekonten	240
Abbildung 155: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Landesbehörden über „service-bw“	242
Abbildung 156: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Landesbehörden über „service-bw“	243
Abbildung 157: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Landesbehörden über „service-bw“	243
Abbildung 158: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“	244
Abbildung 159: Bereitstellung von Informationen über weitere Erreichbarkeiten der Landesbehörden über „service-bw“	245
Abbildung 160 :Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Landesbehörde	246
Abbildung 161: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“	247
Abbildung 162: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der Landesbehörden verbundene Gebühren über „service-bw“	248

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 163: Bereitstellung von Informationen über bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden beizubringende Unterlagen über „service-bw“	249
Abbildung 164: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“	250
Abbildung 165: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der Landesbehörden über „service-bw“	251
Abbildung 166: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der Kommunen über „service-bw“	253
Abbildung 167: Bereitstellung von Informationen über Anschriften und die postalische Erreichbarkeit der Kommunen über „service-bw“	254
Abbildung 168: Bereitstellung von Informationen über Geschäftszeiten und Anfahrt der Kommunen über „service-bw“	255
Abbildung 169: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der Kommunen über „service-bw“	256
Abbildung 170: Bereitstellung von Informationen zur Erreichbarkeit per E-Mail der Kommunen über „service-bw“	257
Abbildung 171: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro Kommune	259
Abbildung 172: Bereitstellung von Informationen über die Erreichbarkeit der zuständigen Stelle bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“	261

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 173: Bereitstellung von Informationen über telefonische und elektronische Erreichbarkeiten bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“	262
Abbildung 174: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei zehn ausgewählten Verwaltungsleistungen der Kommunen über „service-bw“	263
Abbildung 175: Bereitstellung von Informationen über die Aufgaben der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	265
Abbildung 176: Bereitstellung von Informationen über Anschriften, Geschäftszeiten, Anfahrt und die postalische Erreichbarkeit der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	266
Abbildung 177: Bereitstellung von Informationen über telefonische, elektronische und weitere Erreichbarkeiten der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	266
Abbildung 178: Anzahl der auf „service-bw“ angegebenen Verwaltungsleistungen pro sonstiger juristischer Person des öffentlichen Rechts	267
Abbildung 179: Bereitstellung von Informationen über Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	268
Abbildung 180: Bereitstellung von Informationen über mit den Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts verbundene Gebühren über „service-bw“	268

Abbildung 181: Bereitstellung von Informationen über die zuständige Stelle und ihre Erreichbarkeit bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	269
Abbildung 182: Bereitstellung von elektronischen Formularen und Onlineanträgen bei Verwaltungsleistungen der sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts über „service-bw“	270
Abbildung 183: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Landesbehörden	271
Abbildung 184: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen	272
Abbildung 185: Erstellung eines verbindlichen behördenspezifischen Sicherheitskonzepts zur Informationssicherheit durch die Landesbehörden	273
Abbildung 186: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit durch die Landesbehörden	276
Abbildung 187: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die Kommunen	277
Abbildung 188: Probleme bei der Umsetzung der erforderlichen Maßnahmen zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente bei den Kommunen	278

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 189: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit	280
Abbildung 190: Treffen von erforderlichen Maßnahmen nach dem Stand der Technik zur Sicherung der elektronischen Kommunikation und der Verwendung elektronischer Dokumente durch die sonstigen juristischen Personen des öffentlichen Rechts und Beliehenen	281
Abbildung 191: Bewertung des Nutzens, des Aufwands und der Praktikabilität der Maßnahmen der Informationssicherheit	284
Abbildung 192: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates	286
Abbildung 193: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates	288
Abbildung 194: Anzahl der nicht fristgerecht umgesetzten Beschlüsse des IT-Planungsrates	289
Abbildung 195: Nutzenbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates	290
Abbildung 196: Aufwandsbeurteilung der Beschlüsse des IT-Planungsrates	291
Abbildung 197: Umgesetzte Beschlüsse des IT-Planungsrates	292
Abbildung 198: Angebotene elektronische Kommunikationskanäle der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen)	300
Abbildung 199: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts	301
Abbildung 200: Probleme bei der Kontaktaufnahme mit der Kommunalverwaltung über elektronische Kommunikationskanäle	303

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 201: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten	304
Abbildung 202: Bewertung des Informationsangebots der Kommunalverwaltung (Mittelwerte)	306
Abbildung 203: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf der Webseite der Kommunalverwaltung	308
Abbildung 204: Begründungen der Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“	311
Abbildung 205: Nutzen des Informationsangebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer	312
Abbildung 206: Angebotene elektronische Verwaltungsleistungen und Formulare der ausgewählten Kommunen (Mehrfachauswahl; Anzahl der Kommunen)	314
Abbildung 207: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare	315
Abbildung 208: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte)	316
Abbildung 209: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen	318
Abbildung 210: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen (Mittelwerte)	319
Abbildung 211: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer	320
Abbildung 212: Gründe für die Nichtnutzung elektronischer Verwaltungsverfahren (Mehrfachauswahl)	321

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 213: Wichtigkeit des E-Government-Angebots der Kommunalverwaltung für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte)	323
Abbildung 214: Nutzungshäufigkeit von Informationsangeboten auf „service-bw“	326
Abbildung 215: Bewertung des Informationsangebots auf „service-bw“ (Mittelwerte)	327
Abbildung 216: Nutzen des Informationsangebots auf „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer	328
Abbildung 217: Wichtigkeit der Verfügbarkeit allgemeiner Informationen zu Behörden in Baden-Württemberg über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer	329
Abbildung 218: Nutzungshäufigkeit elektronischer Formulare über „service-bw“	330
Abbildung 219: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Formulare (Mittelwerte)	331
Abbildung 220: Nutzungshäufigkeit elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“	332
Abbildung 221: Bewertung der Funktionsweise elektronischer Verwaltungsleistungen, Bezahlverfahren und der elektronischen Einreichung von Nachweisen über „service-bw“ (Mittelwerte)	333
Abbildung 222: Nutzen der Inanspruchnahme einer elektronischen Verwaltungsleistung über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer	334
Abbildung 223: Gründe für die Nicht-Nutzung elektronischer Verwaltungsverfahren über „service-bw“ (Mehrfachauswahl)	335

Abbildung 224: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über „service-bw“ für die Nutzerinnen und Nutzer (Mittelwerte)	336
Abbildung 225: Nutzungshäufigkeit des Servicekontos	338
Abbildung 226: Gründe für die Nichteinrichtung eines Servicekontos	340
Abbildung 227: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“	341
Abbildung 228: Häufigkeit der Nutzung verschiedener Arten des Verwaltungskontakts	344
Abbildung 229: Vorgehensweise bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“	345
Abbildung 230: Besuchte Seiten bei der Suche nach einer Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mehrfachauswahl)	347
Abbildung 231: Bewertung der Suche und Navigation auf „service-bw“ (Mittelwerte)	348
Abbildung 232: Bewertung des Informationsangebots zur jeweiligen Verwaltungsleistung auf „service-bw“ (Mittelwerte)	350
Abbildung 233: Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen und Onlineanträgen (Mittelwerte)	351
Abbildung 234: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von elektronischen Formularen	353
Abbildung 235: Begründungen der Bewertung der Funktionsweise von Onlineanträgen	355
Abbildung 236: Verbesserungspotenzial im Zusammenhang mit Verwaltungsleistungen auf „service-bw“	357

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 237: Wichtigkeit des E-Government-Angebots über eine behördenübergreifende Plattform für die Testnutzerinnen und -nutzer (Mittelwerte)	362
Abbildung 238: Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“	363
Abbildung 239: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach Angebot bei der jeweiligen Verwaltungsleistung	364
Abbildung 240: Durchschnittliche Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ je nach zugeteilter Verwaltungsleistung	365
Abbildung 241: Gremienstruktur des EGovG BW	394

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	Elektronische Angebote zur Beantragung der ausgewählten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“ (Anzahl Kommunen in der Stichprobe, für die das jeweilige Angebot verfügbar ist)	77
Tabelle 2:	Kurzübersicht über die Handlungspflichten aus dem EGovG BW	81
Tabelle 3:	Bereitstellung von Informationen über zehn ausgewählte Verwaltungsleistungen aller baden-württembergischen Kommunen über „service-bw“: allgemeine Informationen, Gebühren und beizubringende Unterlagen	260
Tabelle 4:	Verbesserungsvorschläge der Testnutzerinnen und -nutzer im Zusammenhang mit den getesteten Verwaltungsleistungen auf „service-bw“	358
Tabelle 5:	Begründungen der Bewertung der Benutzerfreundlichkeit von „service-bw“ durch die Testnutzerinnen und -nutzer (Anzahl der Begründungen = 545)	366
Tabelle 6:	Weitere für das E-Government relevante Akteure	395
Tabelle 7:	Optimierungspotenziale für die verschiedenen im EGovG BW geregelten Aufgaben	422
Tabelle 8:	Übersicht der Zielbilder für die im EGovG BW genannten Akteure und Gremien	426
Tabelle 9:	E-Government-Gesetze in Deutschland	428
Tabelle 10:	Ausgewählte Handlungspflichten der E-Government-Gesetze in Deutschland	432

Tabellenverzeichnis

Tabelle 11:	Übersicht Änderungen EGovGs mit Bezug auf OZG	433
Tabelle 12:	Übersicht Studien und Evaluationen zum E-Government in Deutschland	437

Abkürzungsverzeichnis

beBPo	Besonderes elektronisches Behördenpostfach
BITBWG	Gesetz zur Errichtung der Landesoberbehörde IT Baden-Württemberg (Errichtungsgesetz BITBW)
BMS	Bildungsmanagementsystem
DSGVO	Datenschutz-Grundverordnung
E-Gov	E-Government
EGovG BW	E-Government-Gesetz Baden-Württemberg
eID	Elektronischer Identitätsnachweis
ePayBL	ePayment des Bundes und der Länder
FITKO	Föderale IT-Kooperation
IM	Ministerium für Inneres, Digitalisierung und Migration Baden-Württemberg
ISMS	Informationssicherheitsmanagementsystem
L-BGG	Landes-Behindertengesetz
LfDI	Landesbeauftragter für Datenschutz und Informationsfreiheit
LSDG	Landesdatenschutzgesetz
OZG	Onlinezugangsgesetz
Ref.	Referat
RVO	Rechtsverordnung
uAG	Unterarbeitsgruppe
VoKo	Vorkonferenz
VPS	Virtuelle Poststelle
VwV	Verwaltungsvorschrift

