

## e-Government

- Interview:** Martin Hagen, Stadt Bremen, über die EU-Zusammenarbeit ..... 12
- Studie:** Elektronische Dienste werden von der Wirtschaft wenig nachgefragt ..... 14
- Portrait:** e-Government-Vordenker Jörg Blumenthal, Stadt Mannheim ..... 16
- Serie Usability:** Professionelle Erhebung von Nutzer-Wünschen ..... 18

## Titel

- Bürgerschaft:** Vielfältiges Verhältnis Bürger – Verwaltung ..... 20
- Gesellschaft:** Ämter müssen sich auf unterschiedliche Bürgerrollen einstellen ..... 22
- Umfrage:** Bochumer Bürger beim Wort genommen ..... 24
- Bürger-Service:** Notwendige Vernetzung mit dem Bürgeramt ..... 26
- Studie:** Bürgerbüros in kleinen Gemeinden sind effektiv und werden häufig genutzt ..... 27
- Hagen:** Mit Informationstechnologien zu dezentralen Verwaltungsdienstleistungen .... 28

## Informationstechnik

- Security Awareness:** Mitarbeiter werden als Sicherheitsrisiko unterschätzt ..... 30
- IT-Sicherheit:** Gefahren verringern durch systematische Risikobewertung ..... 32

**Portaltechnologie:** Die Verwaltung der Zukunft hat „Dienste“ statt Hard- und Software im Blick ..... 34

**Drucklösungen:** Intelligente Konzepte verbessern Abläufe und sparen Kosten ..... 36

**Hochheim am Main:** Mit Unternehmungsberatung zu kostengünstigen Kopiersystemen ..... 38

**Rheinland-Pfalz:** Kommunales Softwareunternehmen forciert Verwaltungsreform ..... 40

**Branchen-News:** Form-Solutions, Intergraph, Novell, Fujitsu Siemens/Oracle, All for One, Novell ..... 42

## Praxis

**Bonn:** Bürgerorientierter Relaunch mit neuem Content-Management-System ..... 44

**Heidelberg:** Vorreiter beim intelligenten Speicher-management ..... 46

**Interview:** Erwin Gundlach, Stadt Ansbach, über modernes Dokumenten-Management ..... 48

**Praxis-News:** Magdeburg, Köln, Bad Kreuznach, Düsseldorf, Düren ..... 49

## Spezial

**Interview:** Hans-Jörg Frick, KGSt, über Trends beim IT-Management an Schulen ..... 50

**Schulen ans Netz:** Projekt „IT works“ fördert den Schul-IT-Support ..... 52

**Interview:** Edelgard Bulmahn, Bundesministerin für Bildung und Forschung, über neue Medien in den Schulen ..... 54

**Praxis Schul-IT:** Baden-Württemberg, Berlin, Freiburg, Bayern ..... 55

**Statement:** Josef Seitner, MTS Reinhardt, über das Für und Wider der Initiative „Schulen ans Netz“ ..... 56

## Rubriken:

- Editorial ..... 3
- News ..... 6
- News international ..... 10
- Termine ..... 57
- IT-Guide ..... 58
- Vorschau, Impressum ..... 66



## Bürger im Fokus

Klient, Kunde, Nutzer: Die öffentliche Verwaltung als moderner Dienstleister muss sich auf die neuen und vielfältigen Rollen einstellen, in denen die Bürger heute an sie herantreten. Eine Schlüsselrolle nehmen dabei – eng verzahnt mit dem virtuellen Rathaus – die Bürgerämter ein.

ab Seite 20