

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung: Internetprojekte in Verwaltung und Nonprofit-Organisationen	1
2	Internet in Deutschland	6
2.1	Das Internet aus Sicht der Nutzer	6
2.1.1	Ausbreitung und Demographie	7
2.1.2	Ausstattung und Nutzungsarten	9
2.1.3	User-Interface	12
2.2	Internetfähige Dienstleistungen	19
2.2.1	Information über das Internet	21
2.2.2	Kommunikation über das Internet	23
2.2.3	Transaktion über das Internet	26
2.2.4	Intranet für die interne Organisation	27
2.2.5	Extranet für geschlossene Nutzergruppen	29
2.2.6	Andere Ausgabegeräte: WebTV, PDA und WAP	30
	Literaturverzeichnis	33
3	E-Government: Internet in der staatlichen Verwaltung	34
3.1	Verwaltungsreformen in Deutschland	39
3.1.1	Initiativen auf Bundesebene	41
3.1.2	Initiativen auf Landesebene	44
3.1.3	Initiativen auf Kommunalebene	45
3.1.4	Übergreifende Initiativen: One-Stop-Government	48
3.2	E-Government-Anwendungen	53
3.2.1	Administration-to-Administration (A2A)	53
3.2.2	Administration-to-Business (A2B)	56
3.2.2.1	Digitale Ausschreibung	57
3.2.2.2	Online-Dienste für Unternehmen	60
3.2.3	Administration-to-Citizen (A2C)	61
3.3	Praxistest: Public-Private-Partnership	64
	Literaturverzeichnis	70
4	Internet in Nonprofit-Organisationen	72
4.1	Der Nonprofit-Sektor in Deutschland	72
4.2	Internet für das Nonprofit-Management	74
4.3	Mitgliedervernetzung	76
4.3.1	Individuelle Ansprache	77
4.3.2	Datenerhebung	78
4.3.3	Datennutzung	80
4.3.4	E-Mail-Marketing	82

4.3.5	Ehrenamtliche Arbeit	85
4.4	Fundraising	87
4.4.1	Online-Spenden	88
4.4.2	Klick-Spenden	89
4.4.3	Spenden-Portale	90
4.5	Online-Services	91
4.5.1	Grußkarten	91
4.5.2	Wohlfahrtsmarken	92
4.5.3	Auktionen	93
4.5.4	Lotterie- und Glücksspiele	95
4.5.5	E(thical)-Commerce	96
4.6	Online-Relations	98
4.6.1	Öffentlichkeitsarbeit	98
4.6.2	E-Lobbying	105
4.6.3	Parteiarbeit	105
	Literaturverzeichnis	107
5	Erfolgsfaktoren	108
5.1	Informationsarchitektur	108
5.1.1	Orientierung	111
5.1.2	Auswahl	113
5.1.3	Information	114
5.1.4	Transaktion	116
5.1.5	Strukturmodelle und Navigationstechniken	119
5.2	Digitale Signatur und sichere Übertragung	122
5.2.1	Digitale Signatur	124
5.2.2	Rechtsvorschriften	127
5.2.3	Sichere Übertragung	128
5.3	Back-End-Integration	130
5.3.1	Warenwirtschaft	130
5.3.2	Soziale Faktoren	131
5.4	Barrierefreie Gestaltung	131
	Literaturverzeichnis	133
6	Projektmanagement	134
6.1	Projektstart	134
6.1.1	Projektziel	135
6.1.2	Externe Dienstleistungen	136
6.1.3	Kostenkalkulation von Internetprojekten	143
6.1.4	Zielgruppenanalyse	145
6.1.5	Konzeption	146
6.1.6	Projektplan	149
6.2	Produktion	150
6.2.1	Screendesign	151

6.2.2	Programmierung	157
6.2.3	Testphase	161
6.3	Betrieb	162
6.3.1	Akzeptanz bei den Akteuren	163
6.3.2	Akzeptanz bei den Nutzern	165
	Literaturverzeichnis	168
7	Anbieterdschungel	169
7.1	Informationsbeschaffung	169
7.1.1	Computer/Multimedia	170
7.1.2	E-Business	170
7.1.3	E-Government	171
7.1.4	Nonprofit-Organisationen	175
7.1.5	Fachtagungen	176
7.1.6	Weiterbildung	177
7.2	Webhosting	178
7.2.1	Datenumfang	178
7.2.2	Transfervolumen	179
7.2.3	Domainnamen	179
7.2.4	E-Mail-Konten	180
7.2.5	E-Commerce / Auktionsplattform	180
7.2.6	Sichere Datenübertragung	181
7.2.7	Datenbanken und Skripte	182
7.2.8	Newsletter / Mailingliste	182
7.3	Multimedia-Agenturen	183
7.4	Content-Management-Systeme	186
	 Gesamtliteraturverzeichnis	 191
	 Sachregister	 195