

**Benchmarking öffentlicher
Verwaltungen im Bereich
Electronic Government:
Ein Selbstbewertungsmodell
für kommunale
Electronic Government-Aktivitäten**

Michael Scheske



Dezember 2003

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	4
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	5
Einleitung	6
1. Definition Electronic Government	9
2. Methodischer Hintergrund	12
2.1 Evaluierung von Politik- und Verwaltungshandeln	12
2.2 Benchmarking in öffentlichen Verwaltungen	13
2.3 Selbstbewertungen als Form des internen Benchmarking	18
2.4 Selbstbewertungen im Bereich eGovernment	21
3. Anforderungen an eGovernment-Selbstbewertungsmodelle	24
3.1 Methodische Kriterien für Selbstbewertungsmodelle im Überblick	24
3.2 Bewertungskriterien für kommunales eGovernment	26
3.2.1 Bewertungskategorie: Anwendungen und Ergebnisse	26
3.2.2 Bewertungskategorie: Maßnahmen	33
3.2.3 eGovernment-Bewertungskriterien im Überblick	41
4. Analyse und Bewertung bestehender Selbstbewertungsmodelle	44
4.1 Auswahl der analysierten Selbstbewertungsmodelle	44
4.2 Deskriptive Analyse bestehender Selbstbewertungsmodelle	45
4.2.1 Europäisches Qualitätsmodell (EFQM-Modell)	45
4.2.2 Gemeinsames europäisches Qualitätsmodell (CAF)	48
4.2.3 Selbstbewertungsmodell des Balanced eGovernment Index (BEGIX)	51
4.2.4 Erfolgsmodell kommunales eGovernment	53
4.3 Bewertung bestehender Selbstbewertungsmodelle	57
5. Selbstbewertungsmodell für kommunales eGovernment „eGovAssess“	65
5.1 Kriterienkatalog von „eGovAssess“	65
5.1.1 Herleitung	65
5.1.2 Gewichtung der Kriterien	69
5.1.3 Kriterienkatalog im Überblick	70
5.2 Vorgehensweise zur Bewertung mit „eGovAssess“	79
5.2.1 Vorbereitung der Selbstbewertung	79
5.2.2 Selbstbewertung und Ableitung des Handlungsbedarfs	80

5.2.3 Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen und Vergleich	84
5.3 Ausblick: Implementierung und Weiterentwicklung von „eGovAssess“	86
5.3.1 Online-Tool zur Selbstbewertung	86
5.3.2 Ausbau zum technisch unterstützten externen Benchmarking	87
6. Resümee	89
Literaturliste	92

Literaturliste

- Adamaschek, Bernd (1997): Leistungssteigerung durch Wettbewerb in deutschen Kommunen: Der interkommunale Leistungsvergleich, in: Naschold, F./Oppen, M./Wegener, A. (Hg.): Innovative Kommunen, Stuttgart, S. 107-124.
- American Society for Public Administration (2002): Benchmarking eGovernment: A Global Perspective, URL: <http://www.unpan.org/egovernment2.asp> (16.01.03).
- Bandemer, Stefan von/Blanke, Bernhard (1997): Leitfaden Benchmarking im öffentlichen Sektor am Beispiel der Suchtberatungsstellen in Niedersachsen, Verwaltungsreform Niedersachsen, Schriftenreihe der Arbeitsgruppe SIN 3, Band 3.
- Bandemer, Stefan von (1998): Benchmarking, in: Bandemer, S. v. u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Verlag Leske+Budrich, Opladen, S. 362-369.
- Banner, Gerhard (1993): Steuerung kommunalen Handelns, in: Roth/Wollmann, H. (Hg.): Kommunalpolitik, Bundeszentrale für Politische Bildung, Bonn, S. 330-361.
- Bertelsmann Stiftung (2002a): Balanced E-Government: Elektronisches Regieren zwischen administrativer Effizienz und bürgernaher Demokratie, URL: www.begix.de (12.11.02).
- Bertelsmann Stiftung (2002b): Balanced E-Government-Index: Hintergrundinformationen zur Methode, URL: www.begix.de (12.11.02).
- Bertelsmann Stiftung (2002c): Balanced E-Government-Index: Hinweise zur Bearbeitung des Fragebogens zur Selbstevaluation, URL: www.begix.de (12.11.02).
- Bertelsmann Stiftung (2002d): Ergebnissauswertung der BEGIX-Online- Selbstevaluation, URL: <http://www.begix.de/tool/Eval%200902.pdf> (12.11.02).
- Bertelsmann Stiftung (2003): Balanced E-Government: Fragebogen zur Selbstbewertung der Qualität von E-Government & E-Democracy-Projekten, URL: www.begix.de (15.05.03).
- Bill, Holger/Falk, Svenja (2002): Visionen mit Pragmatismus: eGovernment in Deutschland 2002, URL: www.assenture.de (11.11.2002).

- Bock, Christian (2000): eGovernment und Recht, in: Gisler, M./Spahni, D. (Hg.):
eGovernment: Eine Standortbestimmung, Verlag Paul Haupt, Bern, S. 157- 181.
- Boehme-Nessler, Volker (2001a): Electronic Government: Internet und Verwaltung:
Visionen, Rechtsprobleme, Perspektiven, in: NVwZ-Neue Zeitschrift für
Verwaltungsrecht Heft 4/2001, S. 374- 380.
- Boehme-Nessler, Volker (2001b): Cyber Law: Lehrbuch zum Internet-Recht, Verlag C.H.
Beck, München.
- Brinckmann, Hans u.a. (1974): Verwaltungsautomation. Thesen über Auswirkungen
automatisierter Datenverarbeitung auf Binnenstruktur und Außenbeziehungen der
öffentlichen Verwaltung, Verlag S. Toeche-Mittler, Darmstadt.
- Brinckmann, Hans (1999): Teleadministration: Online-Dienste im öffentlichen Sektor der
Zukunft, Verlag Edition Sigma, Berlin.
- Bundesministerium des Innern (2000): Moderner Staat- Moderne Verwaltung:
Benchmarking- Projekte bei Bund, Ländern und Kommunen, URL:
<http://www.bmi.bund.de/download/3108/download.pdf> (11.11.02).
- Bundesministerium des Innern (2003): Verbesserung der Organisation durch
Selbstbewertung: Common Assessment Framework: Ein gemeinsames
europäisches Qualitätsbewertungssystem, URL: www.kdz.or.at/kdz/caf/index.htm
(04.06.03).
- Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie (2001): Chancen und Risiken inverser
Auktionen im Internet für Aufträge der öffentlichen Hand: Abschlussbericht, URL:
www.bearingpoint.de/media/library_industry_is/2001_08_29_studie_inverse_auktion_kpmg_bmwi.pdf (20.05.03).
- Bundesverwaltungsamt (2001): Konkurrenz der Selbstbewertungsmodelle, URL:
www.bva.bund.de/imperia/md/content/bbb_win/qualittsmanagement/16.pdf
(20.01.2003).
- Camp, Robert C. (1989): Benchmarking: The Search for Industry Best Practices that
Lead to Superior Performance, American Society for Quality Control (ed.),
Milwaukee.

Cap Gemini Ernest & Young (2002): Web-basierte Untersuchung des elektronischen Service-Angebots der Öffentlichen Hand, Europäische Kommission (Hg.): eEurope 2002, URL: <http://europa.eu.int> (Zugriff 11.11.02).

Daum, Ralf (2001): Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien für bürgerorientierte Kommunalverwaltungen, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden.

Daum, Ralf (2002): Electronic Government in Kommunalverwaltungen, Fakultät für Betriebswirtschaftslehre der Universität Mannheim (Hg.), Forschungsbericht Nr. 2/2002.

Denninger, Erhard (2001): Nahtloser öffentlicher Sektor: Rechtsfragen der Informationsgesellschaft, in: Verwaltung und Management Heft 1/2001, S. 4-9.

Deutsches CAF-Zentrum (2003): CAF: Guidelines Deutschland, Speyer.

Deutsches Institut für Urbanistik (2002): Erfolgsmodell kommunales eGovernment: Erfolgsfaktoren: Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist, Berlin.

Dix, Alexander (1999): Verwaltung und Internet aus der Sicht des Datenschutzes, in: Kubicek, H. u.a. (Hg.): Multimedia @ Verwaltung: Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1999, Hüthig Verlag, Heidelberg, S. 178- 184.

Doppler, Klaus/Lauterburg, Christoph (1994): Change Management: den Unternehmenswandel gestalten, Campus Verlag, Frankfurt/Main.

Egeler, Roderich (2002): Modellprojekt Öffentlicher Eink@uf Online, in: Blaschke, P./Karrlein, W./Zypries, B. (Hg.): E- Public. Strategien und Potenziale des E- und Mobile Business im öffentlichen Bereich, Springer-Verlag, Heidelberg.

European Foundation for Quality Management (1999a): Das EFQM-Modell für Exellence: Öffentlicher Dienst und soziale Einrichtungen, EFQM-Publications, Brüssel.

European Foundation for Quality Management (1999b): Exellence bewerten: Eine praktische Anleitung zur Selbstbewertung, EFQM-Publications, Brüssel.

European Foundation for Quality Management (1999c): Excellence einführen: wie das EFQM-Modell für Excellence zur Verbesserung der Leistung angewendet wird, URL: www.deutsche-efqm.de (27.11.2002).

European Foundation for Quality Management (1999d): Die acht Eckpfeiler der Exelence, URL: www.deutsche-efqm.de (27.11.02).

European Foundation for Quality Management (2002): European Quality Award: Information for Applicants, URL: www.deutsche-efqm.de (27.11.02).

Ehlers, Ulrich (1998): Von der Zuständigkeitsorientierung zum Prozessdenken: Paradigmawechsel in der Verwaltung, in: Verwaltung und Management Heft 2/1998, S. 109-115.

Einemann, Edgar (2002): Internet-City-Test: Der Internetauftritt der deutschen Großstädte, URL: <http://www.einemann.net/ict.pdf> (25.11.02).

Ewert, A. Erhardt (2003): Formulare-service im kreisangehörigen Raum, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam (Hg.), KWI-Projektberichte 3.

Fischer, Ute (2002): Verwaltungs-Informationssysteme und Verwaltungsmodernisierung, in: Verwaltung und Management Heft 1/2002, S. 41-48.

Gadatsch, Andreas (2001): Management von Geschäftsprozessen: Methoden und Werkzeuge für die IT-Praxis: Eine Einführung für Studenten und Praktiker, Vieweg Verlag, Braunschweig/Wiesbaden.

Gesellschaft für Softwaremanagement mbH (1998): Service-Engineering: Marktführerschaft durch Leistungsbündelung und kundenorientiertes Service Engineering, URL: http://www.gsm.de/pem7/pem7/pem7a_index.htm (14.04.03).

Gisler, Michael (2001): Einführung in die Begriffswelt des eGovernment, in: Gisler, M./ Spahni, D. (Hg.): eGovernment: Eine Standortbestimmung, Verlag Paul Haupt, Bern, S. 13-30.

Griebl, Oliver/Scheer, August-W. (2000): Grundlagen des Benchmarkings öffentlicher Dienstleistungen, Institut für Wirtschaftsinformatik (Hg.), Veröffentlichungen des Instituts für Wirtschaftsinformatik Heft 166.

Grieble, Oliver/Breitling, Markus/Behrens, Hermann (2000): Grundsätze und Entwicklungsbegleitende Normung für das Benchmarking öffentlicher Dienstleistungen, in: DIN-Mitteilungen Heft 9/2000, S. 12-15.

Grieble, Oliver (2003): Prozessorientiertes Vorgehensmodell für das Benchmarking von Dienstleistungen, Institut für Wirtschaftsinformatik (Hg.), Veröffentlichungen des Instituts für Wirtschaftsinformatik Heft 172.

Grimmer, Klaus/Wind, Martin (2001): Wandel des Verhältnisses von Bürger und Staat durch die Informatisierung der Verwaltung, in: Simonis, G. u.a. (Hg.): Politik und Technik: Politische Vierteljahrszeitschrift Sonderheft 31, S. 232-247.

Groß, Thomas (2001): Revolutioniert das Internet die öffentliche Verwaltung: Rechtliche Rahmenbedingungen des Electronic Government, URL: <http://www.zmi.uni-giessen.de/forschung/bibliothek/electronicgovernment.pdf> (13.11.02).

Happel, Franz- R. (2002): Mehr Mut!, in: Kommune 21 Heft 4/2002, S. 31.

Hackbarth, Bärbel/Igerl, Tobias/Schmidt, Hilmar (2001): Prozessbenchmarking in der öffentlichen Verwaltung: Grundlagen - Instrumente - Ablauf, in: Neues Verwaltungsmanagement Heft 8/2001, B16 S. 1-28.

Hofmeister, Albert (2001): Vorwort, in: Hofmeister, A. (Hg.): Bewerten - Vergleichen - Gewinnen - Self-Assessment - Benchmarking - Quality Awards, Verlag SGVW, Bern.

Hood, Christopher (1991): A Public Management for all seasons, in: Public Administration Volume 69, S. 3-19.

Hunziker, Alexander/Rahmann, Florian (1998): Benchmarking fördert eine neue Verwaltungskultur, in: Verwaltung, Organisation und Personal Heft 6/1998, S. 20-24.

Jann, Werner (1998): Neues Steuerungsmodell, in: Bandemer, S. v. u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Verlag Leske+Budrich, Opladen, S. 70-80.

Jann, Werner (2001): Leistungsmessung beim Übergang von Management zu Governance, in: Hofmeister, A. (Hg.): Bewerten - Vergleichen - Gewinnen - Self-Assessment - Benchmarking - Quality Awards, Verlag SGVW, Bern, S. 17-35.

Jansen, Stephan A./Priddat, Birger P. (2001): Electronic Government, Verlag Klett-Cotta, Stuttgart.

Karlöft, Bengt (1994): Das Benchmarking-Konzept: Wegweiser zur Spitzenleistung in Qualität und Produktivität, Verlag Östblom, Stockholm.

Kienbaum Management Consultants GmbH (2002): Leitlinien für ein ergebnisorientiertes Berichtswesen für Zuwendungen, URL: http://www.staat-modern.de/projekte/archiv/aug01/info/leitlinien_feebfz.pdf (27.11.02).

Klein, Oliver (2001): Aufgabenverteilung im kreisangehörigen Raum zwischen Kreisen und Gemeinden: Rechtsgutachtliche Kurzstellungnahme für das Kommunalwissenschaftliche Institut der Universität Potsdam (n.v.).

Konrad-Adenauer-Stiftung e. V./Deutscher Städte- und Gemeindebund (1998): Kommune online: Von der bürokratischen zur interaktiven Verwaltung: Multimedia- Leitfaden für Kommunen und Regionen, Erich-Schmidt-Verlag, Berlin.

Kopperger, Günther (1996): Total Quality Management und Lean Management als Grundlage zur Entwicklung von Leistungsverwaltungen, in: Bayerische Verwaltungsschule (Hg.): Modernes Verwaltungsmanagement, Verlag Boorberg, S. 48-64.

Kreuz, Werner (1997): Prozess-Benchmarking: Voraussetzung zur Optimierung von Abläufen im Unternehmen, in: Saibisch, H./Tintelnot, C. (Hg.): Benchmarking: Weg zu unternehmerischen Spitzenleistungen, Verlag Schäfer-Poeschel, Stuttgart, S. 23-34.

Kuhlmann, Sabine (2003): Benchmarking auf dem Prüfstand: Nutzen, Kosten und Wirkungen interkommunaler Leistungsvergleiche in Deutschland, in: Verwaltungsarchiv Heft 1/03 (im Erscheinen).

Ladeur, Karl-Heinz (2002): Verfassungsrechtliche Fragen regierungsamtlicher Öffentlichkeitsarbeit und öffentlicher Wirtschaftstätigkeit im Internet, in: Die Öffentliche Verwaltung Heft 1/ 2002, S. 1-11.

Lang, Eva (1996): Modernisierung der öffentlichen Verwaltung, in: Bayerische Verwaltungsschule (Hg.): Modernes Verwaltungsmanagement, Verlag Boorberg, S. 13-47.

Leitner-Achtstätter, Manfred (2002): Benchmarking im Bereich Personalwesen: Vom Kennzahlenvergleich zum Qualitätsmanagement, URL: http://www.staat-modern.de/projekte/archiv/aug01/info/kzv_qm.pdf (27.11.02).

Lenk, Klaus (1995): Business Process Re-Engineering: Sind die Ansätze der Privatwirtschaft auf die öffentliche Verwaltung übertragbar, in: Traunmüller, R. (Hg.): Geschäftsprozesse in öffentlichen Verwaltungen: Neugestaltung mit Informationstechnik, Verlag v. Decker, Heidelberg.

Lenk, Klaus/Klee-Kruse, Gudrun (1995): BürgerBüros als innovative kommunale Serviceagenturen: Qualitätssteigerung öffentlicher und kommerzieller Dienste durch multimediale Telekooperation, Verlag v. Decker, Heidelberg.

Lenk, Klaus (2000): Kommunale Multifunktionale Serviceläden als Kernstück einer künftigen integrierten Sicht der Beziehungen zwischen Bürger und Verwaltung, URL: http://www.uni-potsdam.de/u/kwi/publ/kwi-info_03.pdf (13.11.02).

Lenz, Jutta /Reck-Hog, Ursula (2000): Veränderungsprozesse in der Öffentlichen Verwaltung gestalten mit dem EFQM-Modell für Excellence, URL: http://jupiter.nloe.de/crome/projekt1/D417656_1.pdf (27.11.02).

Löffler, Elke (2001): Quality awards as a public sector benchmarking concept in oecd member countries: some guidelines for quality award organizers, in: Public Administration and Development volume 21, S. 27- 40.

Lucke, Jörn v. (2000): Portale für die öffentliche Verwaltung: Governmental Portal, Departmental Portal und Life-Event-Portal, in: Reineremann, H./Lucke, Jörn v. (Hg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung: Internet-Call Center-Bürgerbüro, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer.

Lucke, Jörn v. (2001): Benchmarking im Internet: Blickwinkel eGovernment, in: Hofmeister, A. (Hg.): Bewerten - Vergleichen - Gewinnen - Self-Assessment - Benchmarking - Quality Awards, Verlag SGVW, Bern.

Mehlich, Harald (2002): Electronic Government: Die elektronische Verwaltungsreform: Grundlagen - Entwicklungsstand - Zukunftsperspektiven, Verlag Gabler, Wiesbaden.

Meir, Joel (2002): Geschäftsprozesse im eGovernment, Institut für Wirtschaft und Verwaltung der Berner Fachhochschule (Hg.), Arbeitsbericht 5 des CC eGovernment.

Memorandum des GI/ITG der Gesellschaft für Informatik e.V. und des Fachbereiches I der Informationstechnischen Gesellschaft im VDE (2000): Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Stadt und Verwaltung, URL: www.mediakomm.net/documents/memorandum.pdf (12.03.03).

Mertins, Kai/Siebert, Gunnar (1997): Prozessorientiertes Benchmarking: Vorgehensweise für die Durchführung effektiver Benchmarking-Projekte, in: Töpfer, A. (Hg.): Benchmarking: Der Weg zu Best Practice, Springer-Verlag, Heidelberg, S. 77-90.

Ministerium des Innern des Landes Brandenburg (2003) (Hg.): eGovernment-Strategie des Landes Brandenburg, URL: http://www.mi.brandenburg.de/sixcms_upload/media/1069/egovernment_strategy_2003_03_24.pdf (14.04.03).

Niedersächsische Landesregierung (2002): Internet-Serviceangebote niedersächsischer Kommunen: Abschlussbericht einer Studie im Frühjahr 2002, URL: www.niedersachsen.de (13.11.02).

Penning-Poggenbeck, Jörg/Scheske, Michael (2002a): Neue Vertriebswege für Verwaltungsleistungen: Ergebnisse einer empirischen Erhebung im Amt für Verkehrswesen des Landkreises Potsdam-Mittelmark, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam (Hg.), KWI Info 5/2002, S. 45- 48.

Penning-Poggenbeck, Jörg/Scheske, Michael (2002b): Befragung der Teilnehmer der 8.Fachtagung des KWI: Möglichkeiten und Grenzen von eGovernment, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam (Hg.), KWI-Arbeitshefte 6/2002, S. 56-59.

Penning-Poggenbeck, Jörg/Scheske, Michael/Schuppan, Tino (2003): Die eGovernment-Aktivitäten Brandenburger Kommunen: Ergebnisse einer empirischen Untersuchung, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam, KWI-Projektberichte 6.

Penning-Poggenbeck, Jörg/Schuppan, Tino (2003) (Hg.): Kundenanalyse und Evaluierung zu eGovernment im Kfz-Zulassungswesen, Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam, KWI-Projektberichte 7.

Rau, Harald (1996): Mit Benchmarking an die Spitze: Von den Besten lernen, Verlag Gabler, Wiesbaden.

Reichard, Christoph/Wollmann, Hellmut (1996): Kommunalverwaltung im Modernisierungsschub, Verlag Birkhäuser, Basel.

Reichard, Christoph (1997): Neue Ansätze der Führung und Leitung, in: König; K./Siedenkopf, H. (Hg.): Öffentliche Verwaltung in Deutschland, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden, S. 641-659.

Reichard, Christoph/Röber, Manfred (2001): Konzept und Kritik des New Public Management, in: Schröter, E. (Hg.): Empirische Policy- und Verwaltungsforschung: lokale, nationale und internationale Perspektiven, Festschrift für Hellmut Wollmann, Verlag Leske + Budrich, Opladen, S. 371-392.

Reinermann, Heinrich/Lucke, Jörg von (2002): Electronic Government in Deutschland: Ziele - Stand - Barrieren - Beispiele - Umsetzung, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer (Hg.), Speyerer Forschungsberichte 226.

Rosnagel, Alexander (1999): Die digitale Signatur in der öffentlichen Verwaltung, in: Kubicek, H. u.a. (Hg.): Multimedia @ Verwaltung: Jahrbuch Telekommunikation und Gesellschaft 1999, Hüthing Verlag, Heidelberg, S. 158- 171.

Rosnagel, Alexander (2001): Die elektronische Signatur im Verwaltungsrecht: Modernisierung des VwVfG und des VwZG, in: Die Öffentliche Verwaltung Heft 6/ 2001, S. 221- 233.

Rosnagel, Alexander (2002): Rechtliche Unterschiede von Signaturverfahren, in: Multimedia und Recht Heft 4/ 2002, S. 215-222.

- Saibisch, Helmut (1997): Benchmarking als notwendiger Bestandteil des Innovationsmanagements im Unternehmen, in: Saibisch, H./Tintelnot, C. (Hg.): Benchmarking: Weg zu unternehmerischen Spitzenleistungen, Verlag Schäfer-Poeschel, Stuttgart, S. 1-13.
- Sänger, Erhard (1997): Produktbenchmarking: Weit mehr als eine Wettbewerbsanalyse, in: Saibisch, H./Tintelnot, C. (Hg.): Benchmarking: Weg zu unternehmerischen Spitzenleistungen, Verlag Schäfer-Poeschel, Stuttgart, S. 15-22.
- Schedler, Kuno (1995): Ansätze einer wirkungsorientierten Verwaltungsführung: Von der Idee des New Public Management zum konkreten Gestaltungsmodell: Fallstudie Schweiz, Verlag Paul Haupt, Bern.
- Schedler, Kuno (2001): eGovernment und neue Servicequalität der Verwaltung, in: Gisler, M./Spahni, D. (Hg.): eGovernment: Eine Standortbestimmung, Verlag Paul Haupt, Bern, S. 33-51.
- Schedler, Kuno/Summermatter, Lukas (2003): eGovernment-Barometer: Bericht zum Stand von eGovernment in der Schweiz 2002, Institut für öffentliche Dienstleistungen und Tourismus der Universität St. Gallen (Hg.), IDT-Working-Paper Nr. 6.
- Schmid, Alexander (2001): Inverse Auktionen, in: Kommune 21 Heft 9/2001, S. 52-53.
- Schmutte, Andre M./Tasch, Daniel (1999): Gemeinsam Stark: EFQM-Modell und Balanced Scorecard im Business Excellence-Prozess, in: Qualität und Zuverlässigkeit Heft 12/1999.
- Schmutzer, Rupert (2002): Strategische Ansätze im internationalen Vergleich, in: Spahni, Dieter (Hg.): eGovernment 2: Perspektiven und Prognosen, Verlag Haupt, Bern, S. 125-138.
- Schnell, Rainer/Hill, Paul B./Esser, Elke (1995): Methoden der empirischen Sozialforschung, Verlag Oldenbourg, München.
- Schröter, Eckhard/Wollmann, Hellmut (2001): New Public Management, in: Bandemer, S. v. u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Verlag Leske+Budrich, Opladen, S. 71-81.

Schuppan, Tino/Scheske, Michael (2002): Brandenburger Kommunen im Internet, in:
Brandenburg Kommunal Heft 34/2002, S. 16-18.

Schuppan, Tino/Scheske, Michael (2003a): Analyse der Internetangebote Brandenburger
Kommunen, in: Die innovative Verwaltung Heft 1/2003, S. 29-31.

Schuppan, Tino/Scheske, Michael (2003b): Analyse der Internetangebote Brandenburger
Kommunen, in: Landes- und Kommunalverwaltung Heft 4/2003, S. 168-172.

Schuppan, Tino/Reichard, Christoph (2002a): eGovernment: Von der Mode zur
Modernisierung, in: Landes- und Kommunalverwaltung Heft 3/2002, S. 105- 110.

Schuppan, Tino/Reichard, Christoph (2002b): Neue Verwaltungsmodelle braucht das
(Flächen-)Land: Verwaltungsmodernisierung mit E-Government, ITAS Zeitschrift
Technikfolgenabschätzung Nr. 3/4 November 2002, S. 39- 48.

Schuppan, Tino/Penning-Poggenbeck, Jörg (2003): eGovernment im Kfz-
Zulassungswesen: Konzeption zur Umsetzung, Kommunalwissenschaftliches
Institut der Universität Potsdam (Hg.), KWI-Projektberichte 2.

Schuster, Ferdinand (2001): Benchmarking als Ersatz für Wettbewerb: Können
interkommunale Leistungsvergleiche ein Motor für Veränderungen sein, in:
Edeling, T/Jann, W./Wagner, D. (Hg.): Reorganisationsstrategien in Wirtschaft
und Verwaltung, Verlag Leske + Budrich, Opladen, S. 201-228.

Siegfried, Christine (2002): Grundlagen der elektronischen Signatur und ihre Anwendung
in der kommunalen Praxis, URL:

<http://www.mediakomm.net/documents/forschung/03.pdf> (13.11.02).

Spahni, Dieter, u.a. (2003): Web Services im eGovernment, Institut für Wirtschaft und
Verwaltung der Berner Fachhochschule (Hg.), Arbeitsbericht Nr. 7 des CC
eGovernment.

Spitzer, Malte (1998): Bürgeraktivierung und Verwaltungsmodernisierung, in: Bandemer,
S. v. u.a. (Hg.): Handbuch zur Verwaltungsreform, Verlag Leske+Budrich,
Opladen, S. 131-139.

Stockmann, Reinhard (2000) (Hg.): Evaluationsforschung, Leske + Budrich.

Stockmann, Reinhard (2002): Evaluation und Indikatoren für nachhaltige Entwicklung
URL: www.nachhaltigkeit.at/bibliothek/pdf/monatsthemen2001/mainM01_12.pdf
(20.05.2002).

Straub, Rolf (1997): Benchmarking: Eine Darstellung des Benchmarking als modernes
Instrument zur Leistungsverbesserung, Universität Zürich (Hg.).

Thompson, Fred (1997): Defining the New Public Management, in: Advances in
International Comparativ Management Supplement 3, S. 1-14.

Töpfer, Armin (1997): TQM-Modelle und Self-Assessment als Basis für internes und
externes Benchmarking, in: Saibisch, H. /Tintelnot, C. (Hg.): Benchmarking: Weg
zu unternehmerischen Spitzenleistungen, Verlag Schäfer-Poeschel, Stuttgart.

Traunmüller, Roland (1999): Annäherung an die Verwaltung aus Sicht der Informatik:
TechnikPotenziale und Systemlösungen, in: Lenk, K./Traunmüller, R. (Hg.):
Öffentliche Verwaltung und Informationstechnik: Perspektiven einer radikalen
Neugestaltung der öffentlichen Verwaltung mit Informationstechnik, Verlag v.
Deckers, Heidelberg.

Wollmann, Hellmut (2002): Verwaltungspolitik und Evaluierung: Ansätze, Phasen und
Beispiele im Ausland und in Deutschland, in: Zeitschrift für Evaluation Heft 1/2001, S.
75-99.

Wolter, Henrike/Jann, Werner (1998): Dezentrale Wahrnehmung von Kreisaufgaben im
Landkreis Potsdam-Mittelmark: Möglichkeiten - Probleme - Szenarien,
Kommunalwissenschaftliches Institut der Universität Potsdam (Hg.) (n.v.).

Zentrum für Verwaltungsforschung KDZ (2002): Gemeinsames Europäisches
Qualitätsbewertungssystem (CAF) für öffentliche Verwaltungen, URL:
<http://www.kdz.or.at/kdz/caf/index.htm> (27.11.02).

Zerressen, Heinz/Schäfer, Michael (2000): Public Privat Partnerships: 25 Thesen für das
Miteinander von Privatwirtschaft und öffentlicher Hand, SGB SÜBA Generalbau
GmbH (Hg.), Berlin.

Weitere Quellen:

3. Gesetz zur Änderung verwaltungsverfahrenrechtlicher Vorschriften (3. VwVfÄndG) vom 28. August 2002, in: BGBl 2002 Teil I, S.3322

Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) vom 22. Mai 2001, in: BGBl 2001 Teil , S. 904.

Gesetz über rechtliche Rahmenbedingungen für den elektronischen Geschäftsverkehr (EGG) vom 9. November 2001, in: BGBl 2001 Teil I, S. 3721.

Gesetz über Rahmenbedingungen für elektronische Signaturen und zur Änderung weiterer Vorschriften (Signaturgesetz-SigG) vom 16. Mai 2001, in: BGBl 2001 Teil I, S. 876.

Staatsvertrag über Mediendienste (Mediendienstestaatsvertrag-MDStV) vom 1. August 1997, URL: <http://www.dud.de/dud/documents/mdstv-011220-kons.pdf> (13.11.02).

Verordnung über die Vergabe öffentlicher Aufträge (Vergabeverordnung- VgV) vom 9. Januar 2001, Bundesgesetzblatt 2001 Teil I, S. 110.

Bundesministerium des Innern (Hg.): SAGA: Standards und Architekturen für eGovernment Anwendungen, URL: www.bund.de/saga (19.04.03).

Bundesregierung (Hg.): Erklärung der Bundesregierung zu gesetzlichen Neuregelungen ab dem 1. September 2002, URL: www.bundesregierung.de (13.11.02).

Deutsches CAF-Zentrum (Hg.), URL: www.caf-netzwerk.de (04.06.03).

Deutsches CAF-Zentrum (Hg.), URL: www.dhv-speyer.de/hill/Kooperationen/caf_lernsystem.htm (04.06.03).

Landesregierung Brandenburg (Hg.): Online-Kommunen, URL: www.brandenburg.de (14.04.02).

Projekt eLoGo (Hg.), URL: www.e-lo-go.de (20.02.03).

TUIV AG Brandenburg (Hg.), URL: <http://www.tuivnet.de/konzept.htm> (20.02.03).