

## INHALT

<b>Vorwort</b>	<b>7</b>
<b>I. Gestaltungspotenziale von E-Government für Staat und Verwaltung</b>	<b>11</b>
<i>Tino Schuppan/Christoph Reichard</i>	13
E-Government: Von der „Portalisierung“ zur umfassenden Neugestaltung öffentlicher Leistungserbringung	
<i>Maria Wimmer/Roland Traunmüller</i>	26
Auf dem Weg zu E-Government	
<i>Klaus Lenk</i>	36
Organisatorische Potenziale für die Verwaltungsmodernisierung	
<i>Martin Wind/Hilmar Westholm</i>	59
Bürgerbeteiligung durch E-Government – Potenziale und Praxiserfahrungen	
<b>II. Informations- und Anwendungssysteme im E-Government</b>	<b>77</b>
<i>Jörn von Lucke</i>	79
Portale als zentraler Zugang zu E-Government-Diensten	
<i>Erhardt A. Ewert</i>	95
Organisationsmodelle für Formulare-services	
<i>Andreas Mayer</i>	110
Workflowsysteme als Basis für E-Government-Anwendungen	
<i>Thomas Off/Erika Horn</i>	122
Referenzmodelle für E-Government	
<i>Ralf Daum</i>	140
Gestaltungsmöglichkeiten von M-Government	
<b>III. Restrukturierung von Prozessen und Dienstleistungen</b>	<b>153</b>
<i>Michael Zerche/Dieter Wagner</i>	155
E-Government aus multidimensionaler Sicht: Mitarbeiter – Prozesse – Kunden – Finanzen	

<i>Margrit Falck</i> Potenziale des Geschäftsprozessmanagements für E-Government	176
<i>Martin Brüggemeier</i> Gestaltung und Steuerung öffentlicher Leistungsnetzwerke im Kontext von Electronic Government	188
<i>Andreas Engel</i> Wissensmanagement in der öffentlichen Verwaltung: Grundlagen – Potenziale – Ansätze – Erfahrungen	210
<i>Jörg Penning-Poggenbeck</i> Netzwerkbildung und E-Government im Sozialwesen des kreisangehörigen Raumes	228
<i>Claas Hanken</i> Rechtliche Anforderungen an Geschäftsprozesse im E-Government	244
<b>IV. Ausgewählte internationale Entwicklungen</b>	<b>261</b>
<i>Elena Zuffada</i> E-Government in Italien	263
<i>Jaroslav Ponder</i> E-Government in den EU-Beitrittsländern am Beispiel Polen	277
<i>Alexander Wegener</i> Evaluation von E-Government-Lösungen in internationaler Perspektive	293
<b>V. Evaluierung im E-Government</b>	<b>305</b>
<i>Michael Scheske</i> Selbstbewertung von E-Government: Ein Modell für die kommunale Praxis	307
<b>Anhang</b>	<b>331</b>
<b>Autoren und Herausgeber</b>	<b>333</b>