

# Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	11
1 Evaluation und Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse	13
1.1 Relevanz des Untersuchungsfeldes	13
1.2 Ansätze zum E-Government	14
1.3 Forschungskonzeption	15
1.3.1 Problemstellung	15
1.3.2 Forschungsziel und -methodik	16
1.3.3 Entwicklung eines Bezugsrahmens	19
1.3.4 Vorgehensweise und Abgrenzung	21
1.4 Kernthesen und Innovationsgrad	25
2 Kommunales E-Government und Public Management	27
2.1 Public Management im Wandel	28
2.2 Das Phänomen E-Government	29
2.3 Das Zielsystem der kommunalen Prozessgestaltung	31
2.4 Zielbestimmung für kommunale E-Government-Prozesse	33
2.5 Implementierungsparameter für E-Government-Prozesse	35
3 Typologie von E-Government-Prozessen	41
3.1 Für E-Government verwendbare Modelle und Ansätze	41
3.2 Typologisierung kommunaler E-Government-Prozesse	49
3.2.1 Zielsetzungen, Anforderungen an die Entwicklung der Typologie und Vorgehensweise	50
3.2.2 Die E-Government-Dienstleistungstypologie nach BundOnline 2005	51
3.2.3 Typologische Grundannahmen	53
3.2.4 Merkmalsdimension Kundenbezug	54
3.2.5 Merkmalsdimension Dienstleistungsbezug	58
3.2.6 Merkmalsdimension betriebswirtschaftliche Prozessablaufparameter	67
3.2.7 Merkmalsdimension technische Umsetzung	69

3.2.8 Merkmalsdimension Umfeldbezug	72
3.2.9 Weitere Merkmale	74
3.3 Die integrierte E-Government-Prozessmerkmals hierarchie	74
3.3.1 Vorgehensweise	75
3.3.2 Anwendung des morphologischen Kastens	75
3.3.3 Komplexitätsreduktion und Ermittlung von Kausalitätshypothesen	76
3.3.4 Hierarchische Integration der typologischen Merkmale	77
3.4 Zusammenfassung	80
 4 Nutzenbewertung kommunaler E-Government-Prozesse	 81
4.1 Determinanten des Nutzens	82
4.2 Grundprobleme von Messen und Bewerten	83
4.3 Besonderheiten der Nutzenbewertung von IT-Systemen	84
4.4 Zielsetzungen und Situationen der Bewertung	86
4.4.1 Ex-ante-Bewertungen	87
4.4.2 Ex-post-Bewertungen	91
4.5 Allgemeine Phasen der Nutzenbewertung von Systemen	93
4.6 Informationsdimensionen für Kommunalverwaltungen	98
4.7 Systematik der Bewertungsdimensionen	100
4.7.1 Ergebnisbezogene Kriterien	100
4.7.2 Kriterien des Ressourcen-Einsatzes	108
4.7.3 Kombinierende Bewertungskriterien	112
4.7.4 Parameter des Prozessablaufes und Zwischengrößen	122
4.7.5 Erfassung des Sicherheitsgrades	123
4.7.6 Kritische Zusammenfassung der Bewertungsdimensionen	127
4.8 Zeitbezug der Messobjekte	129
4.9 Bewertungsansätze in der Literatur	130
4.9.1 Konzepte des Performance Measurement	130
4.9.2 Prozessorientierte Ansätze und Prozesskostenrechnung	132
4.9.3 Kosten- und wertorientierte Ansätze auf TCO-Basis	134
4.9.4 Qualitative Ansätze und Scoring-Verfahren	135
4.9.5 Kritischer Vergleich und Anwendbarkeit	136
4.10 Besonderheiten der Wirkungsbeurteilung von E-Government-Systemen	138
4.10.1 Einfluss typologischer Merkmale auf die Wirkung	138
4.10.2 Ausgewählte Wirkungskriterien von E-Government-Prozessen	140
4.11 Synthese der E-Government-Wirkungskriterien	146
4.11.1 Abwägung der Wirkungskriterien und Monetarisierung	151
4.11.2 Weitere Problembereiche	152
4.11.3 Grenzen des Bewertungsschemas	153
4.12 Zusammenfassung	154

5	Bewertungsorientierte Optimierung kommunaler E-Government-Prozesse	157
5.1	Prozessoptimierung und Geschäftsprozessmanagement	158
5.2	Systemorientierte Managementlehre	159
5.2.1	Steuerung, Regelung und Anpassung	161
5.2.2	Grundlegende Steuerungsmechanismen	162
5.2.3	Formen organisatorischen Wandels	165
5.3	Grundlegender Ablauf des Verbesserungsprozesses	167
5.4	Anforderungen an ein E-Government Optimierungssystem	170
5.5	Systematik der Stellgrößen im E-Government	171
5.6	Ausgewählte Anpassungsfaktoren	176
5.6.1	Bekanntheitsbezogene Parameter	177
5.6.2	Präferenzbezogene Parameter	178
5.6.3	Bedienungsbezogene Parameter	179
5.6.4	Ressourcenbezogene Parameter	181
5.7	Ausgewählte Instrumente zur Optimierung von E-Government-Prozessen	183
5.7.1	Diagnosebezogene Werkzeuge	183
5.7.2	Steuerungsorientierte Werkzeuge	184
5.7.3	Kennzahlensysteme im kommunalen Bereich	185
5.7.4	Nichtmonetäre Ansätze des Performance Measurement	186
5.7.5	Common Assessment Framework und EFQM	190
5.7.6	Portfolio-Analyse	192
5.8	Konzeption eines modularen E-Government Optimierungssystems	194
5.8.1	Strategische Optimierung der Leistungsfelder	194
5.8.2	Operative Optimierung einzelner Leistungsprozesse	196
5.8.3	Optimierung der Prozess-Wechselwirkungen	200
5.9	Zusammenfassung	201
6	Zusammenfassung und Ausblick	203
6.1	Schlussfolgerungen für die Theorie	203
6.2	Implikationen für eine Anwendung in der Praxis	206
6.3	Ausblick	207
	Anhang 1: Typologie	209
	Literaturverzeichnis	213