

Literatur- und Linkliste für die Projektbezogene Arbeitsgemeinschaft A 533

Electronic Government – Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung

<http://www.foev-speyer.de/portale/litagw03.pdf>

Thematische Einführung und Präsentationstechniken

YahooGroups-Website der Arbeitsgemeinschaft

<http://de.groups.yahoo.com/group/jvl-ag>, Zustelladresse: jvl-ag@yahoogroups.de

Portale – FOEV-Projekt „Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung“

<http://www.foev-speyer.de/portale>

RUVII – FOEV-Projekt „Regieren und Verwalten im Informationszeitalter“

<http://www.foev-speyer.de/ruvii/>

PowerPoint Tutorials

<http://www.ppt-faq.de/>, <http://www.sgu.ul.bw.schule.de/telelernen/ueberblick.html>

<http://www.uni-tuebingen.de/zdv/kursanleitungen/power-point-2000/>

Online-Medien mit Archiv

Baker & McKenzie Global E-Law Alert <http://www.bmck.com/elaw/default.asp>

Behördenpiegel <http://www.behoerderspiegel.de/>

Bremer Online-News <http://www.bos-bremen.de/>

Center of Excellence for eGov <http://www.electronic-government.ch/>

Computerwoche <http://www.computerwoche.de/>

Computerzeitung <http://www.computerzeitung.de/>

Democracies Online Newswire <http://www.e-democracy.org/do/>

E-Government Handbuch (BSI) <http://www.bsi.de/fachthem/egov/3.htm>

Government Computing <http://www.govcom.de/>

Heise Verlag News <http://www.heise.de/>

Innovative Verwaltung <http://www.innovative-verwaltung.de/>

Kommune 21 <http://www.kommune21.de/>

Media@komm <http://www.mediakomm.net/>

Politik-digital <http://www.politik-digital.de/>

Wissen im Inter.net (BVA) <http://wissen-im-inter.net>

Beispiele für nationale Eingangsportale im Internet (Webportale)

Deutschland <http://www.bund.de/>, <http://www.deutschland.de/>

Österreich <http://www.help.gv.at/>

Schweiz <http://www.ch.ch/>, <http://www.gov.ch/>, <http://www.admin.ch/>

Großbritannien <http://www.ukonline.gov.uk/>

Frankreich <http://www.service-public.fr/>

USA <http://www.firstgov.gov/>

Kanada <http://www.gc.ca/>

Hongkong <http://www.info.gov.hk/eindex.htm>,

<http://www.esdlife.com/home/eng/default.asp>

Singapur <http://www.gov.sg/>, <http://www.ecitizen.gov.sg/>

Australien <http://www.gov.au/>, <http://www.fed.gov.au/>

1) Electronic Government, One Stop Government, Front Office und Back Office

1a) Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien

von Lucke, Jörn: Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Schriftenreihe der Hochschule Speyer, Band 156, Duncker & Humblot Verlag, Berlin 2003, S. 40 - 62.

von Lucke, Jörn: Internet-Technologien in der gesetzlichen Rentenversicherung, Schriftenreihe Verwaltungsinformatik, Band 21, R. von Decker Verlag, Heidelberg 1999, S. 36 - 93.

1b) Electronic Government

Hagen, Martin: Ein Referenzmodell für Online-Transaktionssysteme im Electronic Government, Dissertation an der Universität Bremen, Mering/Hampff Verlag, München 2001.

von Lucke, Jörn: Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Schriftenreihe der Hochschule Speyer, Band 156, Duncker & Humblot Verlag, Berlin 2003.

Reinermann, Heinrich und von Lucke, Jörn (Hrsg.): Electronic Government in Deutschland, Ziele – Stand – Barrieren – Beispiele – Umsetzung, Speyerer Forschungsbericht, Band 226, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2002.

1c) One Stop Government

Bent, Stephen / Kernaghan, Kenneth und Marson, D. Brian: Innovations and Good Practices in Single-Window Service, Citizen-Centred Service Network - Canadian Centre for Management Development, Ottawa 1999, S. 3. Online: http://www.ccmd-ccg.gc.ca/research/publications/pdfs/single_w.pdf [Stand: 27. März 2003].

Hagen, Martin und Kubicek, Herbert et al.: One-Stop-Government in Europe - Results from 11 National Surveys, COST Action A 14 - Government and Democracy in the Information Age - Working Group "ICT in Public Administration", Bremen 2000. Online: <http://infosoc2.informatik.uni-bremen.de/egovernment/cost/one-stop-government> [Stand: 8. November 2001].

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, in: Kurt Bauknecht, Wilfried Brauer, Thomas Mück: Informatik 2001 - Wirtschaft und Wissenschaft der New Economy - Visionen - Wirklichkeit, Tagungsband der GI/OCG-Jahrestagung Wien 2001, Österreichische Computergesellschaft, Wien 2001, S. 293 - 300. Online: <http://de.groups.yahoo.com/group/jvl-ag/files/Literatur/> [Stand: 23. September 2003].

1d) Front Office und Back Office

Daum, Ralf: Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien für bürgerorientierte Kommunalverwaltungen, Schriftenreihe zur öffentlichen Verwaltung und zur öffentlichen Wirtschaft, Band 176, Nomos Verlagsgesellschaft Baden-Baden 2002.

Mehlich, Harald: Electronic Government – Die elektronische Verwaltungsreform, Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven, Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2002, S. 87 ff.

Wulff, Marianne: „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht, KGSt-Bericht 05/2002, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, Köln 2002.

2) Portale, Hochleistungsportale und der Mehrkanalansatz

2a) Portale und Hochleistungsportale

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, in: Kurt Bauknecht, Wilfried Brauer, Thomas Mück: Informatik 2001 - Wirtschaft und Wissenschaft der New Economy - Visionen - Wirklichkeit, Tagungsband der GI/OCG-Jahrestagung Wien 2001, Österreichische Computergesellschaft, Wien 2001, S. 293 - 300. Online: <http://de.groups.yahoo.com/group/jvl-ag/files/Literatur/> [Stand: 23. September 2003].

Mehlich, Harald: Electronic Government – Die elektronische Verwaltungsreform, Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven, Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2002.

Reinermann, Heinrich und von Lucke, Jörn (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung - Internet - Call Center - Bürgerbüro, Speyerer Forschungsbericht, Band 205, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000.

2b) Mehrkanalansatz und Mehrkanalmanagement in der öffentlichen Verwaltung

Daum, Ralf: Citizen Relationship Management und Electronic Government, in: Meier, Andreas (Hrsg.): E-Government - HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 39. Jahrgang, Heft 226, d-punkt Verlag, Heidelberg 2002, S. 80 - 86.

Hagen Martin und Wind, Martin: Multi-Channel-Management – Die Vielfalt möglicher Zugänge zu Behörden öffnet neue Gestaltungsmöglichkeiten, in: Verwaltung und Management - Zeitschrift für allgemeine Verwaltung, 8. Jahrgang, Heft 5, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2002, S. 349 - 353.

Kaczorowski, Willi; König, Ricarda; Meyer, Rüdiger und Wensauer, Daniel: E-Government in den Bundesländern – Sachstand und Perspektiven, Friedrich-Ebert-Stiftung und Cap Gemini, Ernst&Young, Bonn 2003, S. 39 ff.

2c) Elektronischer und sprachtelefonischer Kanal in der öffentlichen Verwaltung

Beispiele EK: Internet, Intranet, Extranet, Online-Dienste, Digitales Fernsehen, Mobile Datendienste

Beispiele SK: Call Center, Sprachcomputer, Touch Tone Systeme, Interactive Voice Response Systeme

Daum, Ralf: Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien für bürgerorientierte Kommunalverwaltungen, Schriftenreihe zur öffentlichen Verwaltung und zur öffentlichen Wirtschaft, Band 176, Nomos Verlagsgesellschaft Baden-Baden 2002.

Humbert, Frederik und Habel, Franz-Reinhard: Mobile Dienste für die Öffentlichkeit, in: Meier, Andreas (Hrsg.): E-Government - HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 39. Jahrgang, Heft 226, d-punkt Verlag, Heidelberg 2002, S. 37 – 43.

Kassner, Uwe: Call-Center-Lösungen für kommunale Verwaltungen – Kommunale Call Center als Schnittstelle zum Bürger, KGSt, Köln 2000. Online: http://www.kgst.de/menu_links/produkte/sonstige_veroeffentlichungen/weitere_beitraege_und_dokumentationen/callcenter_loesungen_fuer_kommunale_verwaltungen/callcenter_loesungen.pdf [Stand: 24. September 2003].

Ver-T-iCall: Zum Stand innovativer Beratungsdienste der öffentlichen Verwaltung, Werkstattbericht, Band 1, Wuppertal 2001. Online: <http://www.ver-t-icall.de/cont/werk1.pdf> [Stand: 23. Juli 2002].

2d) Persönlicher und schriftlicher Kanal in der öffentlichen Verwaltung

Beispiele PK: Bürgerämter und BürgerBüros/Bürgerläden, Mobiler Außendienst, Service-Center

Beispiele SK: Brief, Telefax, Bote mit Schriftgut

Daum, Ralf: Integration von Informations- und Kommunikationstechnologien für bürgerorientierte Kommunalverwaltungen, Schriftenreihe zur öffentlichen Verwaltung und zur öffentlichen Wirtschaft, Band 176, Nomos Verlagsgesellschaft Baden-Baden 2002.

Fobe, Karin und Rieger-Genennung, Kathrin (Hrsg.): Bürgerämter und Nachbarschaftsläden – Neue Wege in der kommunalen und privaten Dienstleistung, Campus-Verlag, Frankfurt am Main und New York 1999

Lenk, Klaus und Klee-Kruse, Gudrun: Multifunktionale Serviceläden - Ein Modellkonzept für die öffentliche Verwaltung im Internet-Zeitalter, Edition Sigma, Berlin 2000.

3) Portaltechnologien in der Praxis

3a) Portalarchitektur und Portalframework

Bauer, Herbert: Unternehmensportale - Geschäftsmodelle, Design, Technologien, Galileo Press, Bonn 2001.

Bullinger, Hans-Jörg (Hrsg.); Eberhardt, Claus; Gurzki, Thorsten und Hinderer, Henning: Marktübersicht Portalsoftware für Business-, Enterprise Portale und E-Collaboration, media vision expert, Fraunhofer IRB Verlag, Stuttgart 2002.

Melzer, Ingo: An Abstraction to Implement Internet Portals, Dissertation an der Universität Ulm, Akademische Abhandlungen zur Informatik, VWF Verlag, Berlin 2002.

META Group Deutschland GmbH: E-Environments – Der Aufbau von Portal Frameworks, META Group Deutschland GmbH, Ismaning 2002. Online: <http://www.metagroup.de/studien/2002/eenvironments/> [Stand: 9. Juli 2002].

3b) Neun relevante Portaltechnologie

Beispiele Access: Zugang, Präsentation, Navigation, Avatare

Beispiele Protect: Benutzerverwaltung, Verzeichnisdienste, Zugriffsdienste, Sicherheitsdienste, Single Sign-On

Beispiele Personal: Segmentierung Rollen, Individualisierung, Personalisierung, CRM

Beispiele Publish: Content Management Systeme, Syndication, Dokumenten Management Systeme

Beispiele Manage: Formularserver, Poststelle, Zustellserver, Shopsysteme, ERP-Systeme

Beispiele Connect: Datenbezogene Integration, Enterprise Application Integration, Prozessintegration

Beispiele Find: Suchdienste, Fragebeantwortung, Klassifizierung, Thesaurus, Expertenwissen, Themenkarten

Beispiele Analyze: Business Intelligence, Data Warehousing, Data Mining, OLAP-Analysen

Beispiele Share: Groupware, Workflow Management Systeme, Beteiligungsplattformen, Wissensmanagement

Hummingbird Ltd.: Hummingbird Enterprise – Fostering a 360° view of enterprise content, Whitepaper, Hummingbird Ltd., Toronto 2002. Online:

http://mimage.hummingbird.com/alt_content/binary/pdf/collateral/wp/360_view_wp.pdf [Stand: 8. Februar 2003].

von Lucke, Jörn: Überlegungen zu Portaltechnologien, Speyer 2003. Online:

<http://de.groups.yahoo.com/group/jvl-ag/files/Literatur/> [Stand: 23. September 2003].

Department of Enterprise, Trade and Employment und Pricewaterhouse Coopers Ireland: Content Management Best Practice – Process and Technology, Department of Enterprise, Trade and

Employment, Dublin 2001, S. 18 ff. Online:

<http://www.basis.ie/downloads/CMBestPracticesProcessandTechnologies.pdf> [Stand: 19. April 2002].

Richter, Michael: Portal-Werkzeuge als Werkzeug für Wissensmanagement, in: IM - Information Management & Consulting, 15. Jahrgang, Heft 2, imc, Saarbrücken 2000, S. 46 – 50.

SAP Deutschland AG & Co. KG: Digitale Identitäten, Single Sign-On und digitale Signaturen im E-Government Umfeld, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

4) Portale für die öffentliche Verwaltung zum Kontakt mit Bürgern und Wirtschaft

4a) Behördenportale, behördenübergreifende Portale,

Beispiele BP: [DHV Speyer](#), [FOEV Speyer](#)

Beispiele BÜP: [Centrelink](#), [WINZ](#), [Fedstats.gov](#)

von Lucke, Jörn: Governmental Portal, Departmental Portal und Life-Event-Portal - Portale für die öffentliche Verwaltung, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer März 2000, S. 7 - 23.

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, in: Kurt Bauknecht, Wilfried Brauer, Thomas Mück: Informatik 2001 - Wirtschaft und Wissenschaft der New Economy - Visionen - Wirklichkeit, Tagungsband der GI/OCG-Jahrestagung Wien 2001, Österreichische Computergesellschaft, Wien 2001, S. 293 - 300.

Hallams, Peter und von Lucke, Jörn: Drei Portale aus Australien: GIC, TIGERS und Centrelink, in: Reinermann, Heinrich und von Lucke, Jörn (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht, Band 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 38 – 53.

4b) Gebietskörperschaftsportale und verwaltungsebenenübergreifende Portale

Beispiele GP: [Bund.de](#), [Firstgov.gov](#), [Fed.gov.au](#), [Hamburg.de](#)

Beispiele VP: [Tigers](#), [Centrelink](#), [Service Tasmania](#), [Service New Brunswick](#), [Statelocal.gov](#), [Help.gv.at](#)

Verwaltungsebenenübergreifende Zusammenarbeit: [BDIP](#), [Deutschland.Online](#), [InitiativeD21](#), [KoopA](#)

Henderson-Davis, Marguerite und McCracken, Aaron: Warum die Neubraunschweiger mehr als 100 Gründe haben glücklich zu sein, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 21 - 37.

Hallams, Peter und von Lucke, Jörn: Drei Portale aus Australien: GIC, TIGERS und Centrelink, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 38 - 53.

von Lucke, Jörn: Governmental Portal, Departmental Portal und Life-Event-Portal - Portale für die öffentliche Verwaltung, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 7 - 20.

4c) E-Commerce-Portale für die öffentliche Verwaltung

Beispiele: [GovMall](#), [Shop-RPL](#), [Zoll-Auktion.de](#), [Öffentlicher Eink@uf Online](#), [InterSource](#), [Cosinex](#)

Bullerdieck, Thorsten: Virtuelle lokale Marktplätze als Chance für Einzelhandel und Innenstadt, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 121 - 132.

Heckl, Herwig: IMAGINE – von der Digitalen Stadt zum personalisierbaren Regional-Portal und zum Online-Marktplatz, in: Heinrich Reinermann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 164 – 187

Kosilek, Ernest und Uhr, Wolfgang: Die kommunale elektronische Beschaffung – Bericht zum Forschungsprojekt „KeB“, Dresdner Beiträge zur Wirtschaftsinformatik, Band 37/02, Technische Universität Dresden, Fakultät Wirtschaftswissenschaften, Dresden 2002.

4d) Geoportale für die öffentliche Verwaltung

Beispiele: [Geoserver NRW](#), [Stadtplan.net](#), [Bund.de](#)

Fornefeld, Martin und Oefinger, Peter: Aktivierung des Geodatenmarktes in Nordrhein-Westfalen – Marktstudie, media NRW, Band 24, Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf 2001. Online: <http://www.cegi.de/iagent/upload/pdf/20020828102928.pdf> [Stand: 11. November 2002].

Fornefeld, Martin und Oefinger, Peter: Produktkonzept zur Öffnung des Geodatenmarktes, NRW medien GmbH und Staatskanzlei des Landes Nordrhein-Westfalen, Düsseldorf 2002. Online: http://www.uni-koblenz.de/~fvi/gis/Produktkonzept_NRW.pdf [Stand: 11. November 2002].

Reinders, Thomas: Kurzbeschreibung Kognis - Koelner Geodaten-Navigations-und Informationssystem-Geodaten für ein Baulandkataster, Workshop Geoinformationssysteme, Gesellschaft für Informatik und Stadt Köln, Köln 2002. Online: http://www.uni-koblenz.de/~fvi/gis/Kurzbeschreibung_KOGNIS.pdf [Stand: 4. Dezember 2002].

5) Lebenslagen- und Geschäftslagenportale

5a) Themenportale und Zielgruppenportale

Beispiele TP: Justiz, Sicherheit, Verkehr, Wissenschaft, [UK GCL](#), [UK APLAWS](#), [Parkinfo.com](#)

Beispiele ZP: Verwaltungsmittler, Bürger, Unternehmer, Verwaltungsmitarbeiter; [Overheid.nl](#)

Deloitte Research: Through the Portal – Enterprise Transformation for e-Government, Deloitte & Touche and Deloitte Consulting (Global), New York 2000. Online: http://www.dc.com/pdf/through_the_portal.pdf [Stand: 14. September 2002].

Lenk, Klaus und Wimmer, Maria: Untersuchung von Plattformen für Online-Transaktionen zwischen Bürger und Verwaltung im Auftrag des niedersächsischen Arbeitskreises „IuK-Forum“, Oldenburg und Linz 2002. Online: <http://falcon.ifs.uni-linz.ac.at/lvas/ss/ppt-egov/plattformstudie.pdf> [Stand: 1. März 2003].

Wulff, Marianne: „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht, KGSt-Bericht 05/2002, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, Köln 2002.

5b) Lebenslagen-Portale (Life-Event-Portal)

Beispiele: [VMB](#), [Amtshelfer Österreich](#), [ESDlife Hongkong](#), [RLP-Lotse](#), [Youthpath.ca](#), [Bildungsserver.de](#)

Beispiele: Geburt, Einschulung, Ausbildung, Studium, Umzug; Hochzeit, Notfall/Krise, Scheidung, Tod

Hagen, Martin und Kubicek, Herbert et al.: One-Stop-Government in Europe - Results from 11 National Surveys, COST Action A 14 - Government and Democracy in the Information Age - Working Group "ICT in Public Administration", Bremen 2000. Online: <http://www.fgtk.informatik.uni-bremen.de/cost/one-stop-government> [Stand: 2. August 2000]

von Lucke, Jörn: Governmental Portal, Departmental Portal und Life-Event-Portal - Portale für die öffentliche Verwaltung, in: Heinrich Reineremann und Jörn von Lucke (Hrsg.): Portale in der öffentlichen Verwaltung, Forschungsbericht 205, 2. Auflage, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2000, S. 7 - 20.

Wulff, Marianne: „Lebenslagen“: Verwaltungsorganisation aus Bürger- und Kundensicht, KGSt-Bericht 05/2002, Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsvereinfachung, Köln 2002.

5c) Geschäftsepisoden-Portal (Business-Event-Portal)

Beispiele: [The Business Gateway](#), [Sitiioempresa](#), [BASIS](#), [Business Town](#), [South Australia's Bizgate](#)

Business Access to State Information and Services: Public Services Broker Study, Full Report, Department of Enterprise, Trade and Employment, Dublin 2001. Online: <http://www.basis.ie/downloads/PublicServicesBrokerStudyFullReport.pdf> [Stand: 19. April 2002].

Pricewaterhouse Coopers Deutsche Revision: Die Zukunft heißt E-Government, Pricewaterhouse Coopers Deutsche Revision, Berlin 2000, S. 18. Online: http://www.pwcglobal.com/de/ger/ins-sol/publ/ger_510_034.pdf [23. September 2003].

6) Verwaltungsinterne Portale: Vom Employee Self Service zum ERP-System

6a) Elektronischer Arbeitsplatz, Intranet-Portal

Beispiele: [Intranet der DHV Speyer](#), [Intranet des FOEV Speyer](#), [Rathaus.de](#)

Grass, Gebhard und Huber, Alexander: Die Betriebsorganisation von Unternehmensportalen – Kritischer Erfolgsfaktor für den Arbeitsplatz der Zukunft, in: IM - Information Management & Consulting, 17. Jahrgang, Heft 1, imc, Saarbrücken 2002, S. 79 – 84.

Reineremann, Heinrich: Internetportale in der öffentlichen Verwaltung - Die Neuordnung von Informationen und Geschäftsprozessen, in: Karl-Peter Sommermann und Jan Ziekow (Hrsg.): Perspektiven der Verwaltungsforschung - Beiträge zur Wissenschaftlichen Arbeitstagung aus Anlass des 25-jährigen Bestehens des Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung vom 8. bis 10. Oktober 2001 in Speyer, Schriftenreihe der Hochschule Speyer, Band 154, Duncker & Humblot, Berlin 2002, S. 127 - 137.

SAP Deutschland AG & Co. KG: mySAP.com Public Sector E-Government, SAP White Paper, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

Sturm, Joachim und Albrecht, Friedrich: Das i*net als Mitarbeiterportal im Bundesministerium des Innern, in: Die Bundesregierung, BundOnline 2005 – Bundesverwaltung präsentiert Erfolgsmodelle, Bundesministerium des Innern, Stabstelle Moderner Staat – Moderne Verwaltung, Berlin 2001, S. 66 – 68.

6b) Portale zur Anbindung an ERP-Systeme, Employee Self-Service Portale, Bewerberportale,

Beuthner, Andreas: Human-Resources-Management - Selfservice bringt Mitarbeitern mehr Autonomie, in: Computer Zeitung – Die Wochenzeitung für die Informationsgesellschaft, 33. Jahrgang, Heft 27, Konradin Verlag, Leinfelden 2002, S. 22.

SAP Deutschland AG & Co. KG: mySAP.com Public Sector E-Government, SAP White Paper, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

Wiener, Christian: HR-Portale und HR-Businessmodelle, in: IM - Information Management & Consulting, 17. Jahrgang, Heft 1, imc, Saarbrücken 2002, S. 44 – 48.

6c) Projekt- und Gruppenportale, E-Learning und Wissensmanagement

Beispiele: [Yahogroups](#), [eGOV-Learning@Komm](#)

Kraemer, Wolfgang, Sprenger, Peter und Wachter, Christian: Integrierte Learning Services für Employee Portals, in: IM - Information Management & Consulting, 17. Jahrgang, Heft 1, imc, Saarbrücken 2002, S. 49 - 60.

Kröber, Dietmar: Bessere Kommunikation im Projektmanagement - Ein Projektportal spart Zeit und Nerven?, in: Mittelstand-spezial.de, Weil der Stadt 2002. Online: <http://www.mittelstand-spezial.de/Texte/Projektportal.pdf> [Stand: 7. März 2003].

Mehlich, Harald: Electronic Government – Die elektronische Verwaltungsreform, Grundlagen – Entwicklungsstand – Zukunftsperspektiven, Betriebswirtschaftlicher Verlag Dr. Th. Gabler GmbH, Wiesbaden 2002, S. 215 ff.

7) Citizen Relationship Management, Serviceportale und demokratiefördernde Portale

7a) Personalisierung, CRM und Citizen Relationship Management

Beispiele: [myFlorida.com](#), [my.ncgov.com](#), [www.state.pa.us/PAPower](#), [Mein RLP](#), [My eGov.gr](#)

Bonin, Hinrich: Citizen Relationship Management – Lernen von Customer Relationship Management, in: Verwaltung und Management - Zeitschrift für allgemeine Verwaltung, 7. Jahrgang, Heft 4, Nomos Verlagsgesellschaft, Baden-Baden 2001, S. 216 – 219. Online: <http://as.fhnon.de/publikation/citizen.pdf> [Stand: 10. Juli 2002].

Daum, Ralf: Citizen Relationship Management und Electronic Government, in: Meier, Andreas (Hrsg.): E-Government - HMD – Praxis der Wirtschaftsinformatik, 39. Jahrgang, Heft 226, d-punkt Verlag, Heidelberg 2002, S. 80 - 86.

von Lucke, Jörn: Citizen-Relationship-Management über Hochleistungsportale der öffentlichen Verwaltung, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, in: Uhr, Wolfgang; Esswein, Werner und Schoop, Eric (Hrsg.): Wirtschaftsinformatik 2003 – Medien – Märkte – Mobilität, Band I, Physica-Verlag Heidelberg 2003, S. 901 – 915.

7b) E-Government-Service-Portale

Beispiele: [Government Service Portal](#), [TexasOnline](#), [NIC Showcases](#), [Bürger-Kontakt-System](#), [VRH](#)

Färberböck, Hannes; Hausenblas, Renate; Janner, Uwe; Lendl; Alexander; Mitterdorfer, Peter; Pröll, Harald; Zeller- Lukashort, Hans-Christoph: E-Government – schneller, einfacher, direkter, in: Wimmer, Maria A. (Hrsg.): Impulse für e-Government – Internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices, Tagungsband zum ersten e|Gov Day des Forums e|Gov.at,

Österreichische Computergesellschaft, Wien 2002, S. 192 - 204. Online:
<http://www.egov2002.at/presentationen/proell2.pdf> [Stand: 10. Juli 2002].

Maendler, Max: Das transaktionsbasierte Geschäftsmodell für E-Government, in: Initiative D21: Mit Internet Staat machen – E-Government und die Zukunft der Demokratie, Königsdruck, Berlin 2002, S. 31 - 32.

Office of the e-Envoy: E-Government – Benchmarking Electronic Service Delivery, Version 2, Office of the e-Envoy, London 2001.

7c) Demokratiefördernde Portale

Beispiele: [Bundestag](#), [e.thePeople](#), [VOV](#), [BBC iCan](#)

Bieber, Christoph: Politische Projekte im Internet : Online-Kommunikation und politische Öffentlichkeit, Campus Fachbuch, Frankfurt/Main 1999.

Clift, Steven: The E-Democracy Book - Democracy is Online, Version 2.0, Publicus.net, Minneapolis 2000.
Online: <http://www.publicus.net/ebook> [Stand: 7. September 2000].

von Lucke, Jörn: Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Schriftenreihe der Hochschule Speyer, Band 156, Duncker & Humblot Verlag, Berlin 2003, S. 63 - 82.

8) Bürgerakte, Dokumentensafe, Gesundheitsakte, Bürgerkonto und Zahlungsportal

8a) Verwaltungsakte, Bürgerakte und der elektronische Dokumentensafe

Beispiele: [DoMap](#), [Land Salzburg](#), [E-Boks](#), [MemIQ AG](#)

von Lucke, Jörn: Vision eines elektronischen Dokumentensafes, Speyer 2003. Online:
<http://de.groups.yahoo.com/group/jvl-ag/files/Literatur/> [Stand: 23. September 2003].

SAP Deutschland AG & Co. KG: IT-gestützte Vorgangsbearbeitung mit mySAP Public Sector, SAP White Paper, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

8b) Gesundheitsportale und Gesundheitsakte

Beispiele GP: [Kompetenznetzwerk](#), [Meine Gesundheit](#), [Gesundheitsscout24](#), [DGN](#), [Yahoo für Ärzte](#)

Beispiele GA: [Avetana](#), [Careon](#), [LifeSensor](#)

Dreckmann, Jürgen: Elektronische Patientenakte (EPA) erleichtert die Abrechnung – 2003 Diagnosis Related Groups einführen, in: Computerwoche - Nachrichten - Analysen - Trends, 29. Jahrgang, Heft 47, Computerwoche Verlag, München 2002, S. 42 - 43.

Eckert, Gabriele: Der elektronische Patient, in: Computer Zeitung – Die Wochenzeitung für die Informationsgesellschaft, 33. Jahrgang, Heft 5, Konradin Verlag, Leinfelden 2002, S. 8.

Warda, Frank und Noelle, Guido: Telemedizin und eHealth in Deutschland – Materialien und Empfehlungen für eine nationale Telematikplattform, DIMDI – Deutsches Institut für medizinische Dokumentation und Information, Köln 2003.

8c) Bürgerkonto und Zahlungsportal

Beispiele: [Canberra Connect Transactions](#), [WA FastP@y](#), [Bezahlen.at](#)

SAP Deutschland AG & Co. KG: mySAP.com Public Sector E-Government, SAP White Paper, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

SAP Deutschland AG & Co. KG: BundOnline 2005 mit mySAP.com, SAP White Paper, SAP Deutschland AG & Co. KG, Walldorf 2002.

Reichmayr, Christian: Collaboration und WebServices - Architekturen, Portale, Techniken und Beispiele, Dissertation, Universität St. Gallen, Institut für Wirtschaftsinformatik, Competence Center Business Networks, St. Gallen 2002, S. 143 ff. Online:
[http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/2685/\\$FILE/dis2685.pdf](http://verdi.unisg.ch/www/edis.nsf/wwwDisplayIdentifier/2685/$FILE/dis2685.pdf) [Stand: 23. Mai 2003].

Wood, Mark: Government Enterprise Payment Solutions, in: EzGov Newsletter, Band 4, Heft 2, ezGov Inc., Atlanta 2003.

9) Betreiber- und Geschäftsmodelle, Erfolgsfaktoren, Portaleinführung

9a) Betreiber- und Geschäftsmodelle

Beispiele: [NIC](#), [SBS/SAP](#), [Berlin.de](#), [Maxi.com.au](#), [ESDlife Ltd.](#)

Abele, Jon: Alternative Finanzierungsmodelle von eGovernment-Projekten, Vortrag anlässlich des 8. Ministerialkongresses „Modernisierung der Ministerialverwaltung“ am 05. September 2003 in Berlin.

Johnson, Craig L.; Gant, Diana Burley und Gant, Jon P.: State Web Portals – Delivering and Financing E-Service, Grant Report, The PricewaterhouseCoopers Endowment for the Business of Government und Indiana University, Bloomington 2002.

Kubicek, Herbert: Geschäftsmodelle für signaturbasierte Onlinedienste. Verallgemeinerte Erfahrungen aus dem Bremer Media@Komm Projekt, Vortrag anlässlich des 8. Ministerialkongresses „Modernisierung der Ministerialverwaltung“ am 04. September 2003 in Berlin.

Maendler, Max: Das transaktionsbasierte Geschäftsmodell für E-Government, in: Initiative D21: Mit Internet Staat machen – E-Government und die Zukunft der Demokratie, Königsdruck, Berlin 2002, S. 31 - 32.

Tucholke, Ulrich: Vermarktungschancen und Refinanzierungspotentiale Kommunaler Internet-Portale, i2dm consulting & development GmbH, Bremen 2000.

9b) Erfolgsfaktoren für Hochleistungsportale der öffentlichen Verwaltung

Fink, Lars-Rüdiger: Economies of Aggregation – Internetportale als Informationsgüterbündel und die Zahlungsbereitschaft der Nachfrager, Dissertation, Universität Köln, Köln 2002, S. 31 ff.

Grabow, Busso; Drüke, Helmut; Siegfried, Christine; Stapel-Schulz, Claudia und Püschel, Jan-Ole: Erfolgsfaktoren – Was bei der Gestaltung virtueller Rathäuser zu beachten ist, Begleitforschung Media@Komm und Bundesministerium für Wirtschaft und Technologie, Berlin 2002. Online:
<http://www.mediakomm.net/erfolgsmodell/erfolgsfaktoren.pdf> [Stand: 23. September 2002].

von Lucke, Jörn: Regieren und Verwalten im Informationszeitalter, Schriftenreihe der Hochschule Speyer, Band 156, Duncker & Humblot Verlag, Berlin 2003, S. 194 - 225.

9c) Portaleinführung

Beispiele: [D-NRW](#), [Hamburg.de](#), [Virtueller Marktplatz Bayern](#)

Alt, Rainer; Cäsar, Marc; Leser, Florian und Puschmann, Thomas: Methode zur Entwicklung von Prozessportalen, Universität St. Gallen, Institut für Wirtschaftsinformatik, Competence Center Business Networks, Arbeitsbericht Band 22, St. Gallen 2002.

Randl, Hans: Hamburg.de, in: Ziekow, Jan (Hrsg.): Public Private Partnership – Projekte, Probleme, Perspektiven, Speyerer Forschungsbericht, Band 229, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung, Speyer 2003, S. 117 – 140.

Schellenberg, Martin: Die vertragliche Gestaltung einer Public Private Partnership zum Aufbau eines öffentlichen Internet-Portals, in: Kröger, Detlef (Hrsg.): Internet-Strategien für Kommunen, Verlag Otto Schmidt, Köln 2001, S. 411 – 421.

Stand: 4. November 2003 - Dr. Jörn von Lucke