

KWI-Projektberichte 8



Benchmarking Electronic Government Ein Selbstbewertungsmodell für kommunale Electronic Government-Aktivitäten („eLoGoAssess“)

Michael Scheske

KWI
Kommunalwissenschaftliches Institut

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis	IV
Verzeichnis der Abbildungen und Tabellen	V
Einleitung	1
1. Einführung in Begriffe und Ziele des Electronic Government	4
2. Methodischer Hintergrund: Evaluierungsansätze und -kriterien	7
2.1 Benchmarking	7
2.2 Selbstbewertungen als Form des internen Benchmarking	13
2.3 Selbstbewertungen im Bereich (kommunales) eGovernment	15
2.4 Anforderungen an eGovernment-Selbstbewertungsmodelle	17
2.4.1 Methodische Kriterien für Selbstbewertungsmodelle	17
2.4.2 Bewertungskriterien für ein kommunales eGovernment	19
3. Analyse und Bewertung bestehender Selbstbewertungsmodelle	25
3.1 Europäisches Qualitätsmodell (EFQM-Modell)	25
3.2 Gemeinsames europäisches Qualitätsmodell (CAF)	28
3.3 Selbstbewertungsmodell des Balanced eGovernment Index (BEGIX)	30
3.4 Erfolgsmodell kommunales eGovernment (Media@Komm-Modell)	32
3.5 Bewertung bestehender Selbstbewertungsmodelle	36
4. Selbstbewertungsmodell für kommunales eGovernment „eLoGoAssess“	42
4.1 Kriterienkatalog von „eLoGoAssess“	42
4.1.1 Herleitung	42
4.1.2 Gewichtung der Kriterien	46
4.1.3 Kriterienkatalog im Überblick	47
4.2 Vorgehensweise zur Bewertung mit „eLoGoAssess“	56
4.2.1 Vorbereitung der Selbstbewertung	56
4.2.2 Selbstbewertung und Ableitung des Handlungsbedarfs	58
4.2.3 Umsetzung der Verbesserungsmaßnahmen und Vergleich	61
4.3 Ausblick: Implementierung und Weiterentwicklung von „eLoGoAssess“	63
4.3.1 Online-Tool zur Selbstbewertung	63
4.3.2 Ausbau zum technisch unterstützten externen Benchmarking	64
5. Resümee	67
Literaturliste	70
Gesetzessammlung Recht und eGovernment	84
Kontakt	85