

# Inhalt

Dank		9
Geleitwort		11
<b>1</b>	<b>eGovernment: Herausforderung zur Neugestaltung öffentlicher Leistungsstrukturen</b>	<b>13</b>
1.1	Problemstellung	13
1.2	Zielsetzung und Untersuchungsansatz	16
1.3	Inhaltlicher Aufbau	21
1.4	Methodische Vorgehensweise	23
<b>2</b>	<b>Konzepte informationstechnisch unterstützter Leistungsgestaltung</b>	<b>25</b>
2.1	Begrifflich-konzeptionelle Einordnung	25
2.1.1	Grundlegende Definitionen	25
2.1.2	Relevantes Wirkungsverständnis der Informationstechnologie	28
2.2	Organisationsinterne IT-Potenziale	30
2.3	Organisationsübergreifende Leistungsneugestaltung im eGovernment	35
2.3.1	Referenzprozessmodell für Bürgerdienste	35
2.3.2	Informationstechnische Unterstützungsmöglichkeiten von Bürgerdiensten	41
2.3.3	Grundlegende organisatorische Referenzarchitektur	44
2.4	Schlussfolgerungen für den weiteren Untersuchungsverlauf	48
<b>3</b>	<b>Traditionelle staatsorganisatorische Ansätze der Leistungsgestaltung</b>	<b>51</b>
3.1	Begrifflich-konzeptionelle Einordnung	51
3.2	Trägerwahl: Entscheidung über die innerstaatliche Aufgabenverteilung	53
3.2.1	Aufgabenzuordnung zu Kreis und Gemeinde	53
3.2.2	Beurteilung	57

3.3	Ausgestaltung der Leistungsbeziehungen: Legitimationssicherung	58
3.3.1	Hierarchie als legitimatorische Notwendigkeit	58
3.3.2	Beurteilung	61
3.4	Makrostruktur: Ebenengestaltung	62
3.4.1	Ansätze der traditionellen Verwaltungsorganisation	62
3.4.2	Beurteilung	66
3.5	Schlussfolgerungen für die informatisierte Leistungsgestaltung	68
<b>4</b>	<b>Governance-bezogene Ansätze der Leistungsgestaltung</b>	<b>71</b>
4.1	Begrifflich-konzeptionelle Einordnung	71
4.2	Trägerwahl: Wettbewerbsorientierte Auslagerung	75
4.2.1	Leistungstiefengestaltung	75
4.2.2	Beurteilung	80
4.3	Ausgestaltung der Leistungsbeziehungen: Ergebnis- und Verantwortungssicherung	81
4.3.1	Ergebnisorientierte Steuerung	81
4.3.2	Verantwortungs- und Verantwortlichkeitssicherung (Accountability)	85
4.3.3	Beurteilung	91
4.4	Makrostruktur: Funktionale Organisationsgestaltung	92
4.4.1	Föderalismusökonomisch begründete Ansätze	92
4.4.2	Beurteilung	95
4.5	Schlussfolgerungen für die informatisierte Leistungsgestaltung	96
<b>5</b>	<b>Fallbeispiele neuer Leistungsgestaltung im kreisangehörigen Raum</b>	<b>99</b>
5.1	Methodische und inhaltliche Vorgehensweise	99
5.2	Kreis Segeberg: „Verwaltung 2000“	101
5.2.1	Allgemeine Ausgangslage	101
5.2.2	Projektverlauf und Umsetzungsstand	103
5.2.3	Darstellung der Leistungsgestaltung	104
5.2.4	Beurteilung aus institutioneller Sicht	115
5.3	Landkreis Osnabrück: „Der Landkreis vor Ort“	121
5.3.1	Allgemeine Ausgangslage	121
5.3.2	Projektverlauf und Umsetzungsstand	122
5.3.3	Darstellung der Leistungsgestaltung	124
5.3.4	Beurteilung aus institutioneller Sicht	128
5.4	Landkreis Cham: „Telematikprojekt“	130
5.4.1	Allgemeine Ausgangslage	130

---

5.4.2	Projektverlauf und Umsetzung	131
5.4.3	Darstellung der Leistungsgestaltung	132
5.4.4	Beurteilung aus institutioneller Sicht	137
5.5	Zusammenfassende Beurteilung	139
<b>6</b>	<b>Institutionelle Anforderungen bei informatisierten Leistungsnetzen</b>	<b>145</b>
6.1	Netzwerkgestaltung der Virtuellen Organisation	146
6.1.1	Merkmale und Eigenschaften	146
6.1.2	Transaktionskostenökonomische Beurteilung	154
6.1.3	Kritische Würdigung	156
6.2	Kreisliche und gemeindliche Trägerwahl	158
6.2.1	Gestaltungseinheit, Kriterien und Optionen	158
6.2.2	Anforderungen aus Sicht der Transaktionskostenökonomie	161
6.3	Ausgestaltung der Leistungsbeziehungen	163
6.3.1	Steuerungssicherung	163
6.3.2	Verantwortungssicherung	167
6.4	Gestaltung der Makrostruktur	170
6.4.1	Sachliche Rechtfertigung von Kreis und Gemeinde	170
6.4.2	Zukünftige Größe von Kreis und Gemeinde	173
6.5	Zusammenfassende Betrachtung	176
<b>7</b>	<b>Schlussbetrachtung zur informatisierten Leistungsgestaltung</b>	<b>179</b>
7.1	Weitergehende Überlegungen	179
7.2	Zusammenfassung	183
	Abbildungsverzeichnis	187
	Tabellenverzeichnis	187
	Literaturverzeichnis	189