

Literaturverzeichnis

- AG im Auftrag des Bundesministeriums des Innern, für Bau und Heimat. 2018. OZG-Umsetzungskatalog. Digitale Verwaltungsleistungen im Sinne des Onlinezugangsgesetzes, Berlin.
- Askim, J./Klausen, J.E./Mosley, A./Pedersen, L.H. 2011. One stop shop of social welfare: the adaption of an organizational form in three countries, in: Public Administration, 89 (4), 1451–1468.
- Becker, J./Hedder, M./Hofmann, S./Jurisch, M./Krcmar, H./Niehaves, B./Räckers, M./Rauer, H. P./Schilling, J./Scholta, H. 2014. Analyse des Potenzials des E-Government-Gesetzes. Berlin: Nationales E-Government Kompetenzzentrum.
- Beyer, L./Freudenstein, S. /Rößner, C. 1992. Informationspool: Innovative Projekte im Bereich der öffentlichen Dienste. Abschlußbericht für das Untersuchungsfeld Allgemeine Kommunalverwaltung. Hekt. Manuskript, Kassel.
- Bogumil, J./Ebinger, F. 2012. Angeleitetes Lernen über Leistungsvergleiche? Zwischenbilanz nach acht Jahren Gemeindeprüfungsanstalt NRW. In: Die Verwaltung 45 (1), 123–140.
- Bogumil, J./Gerber, S./Kuhlmann, S./Schwab, C. 2017. Bürgerämter in Deutschland. Ergebnisse einer bundesweiten Umfrage. Ergebnisbericht, Bochum und Potsdam.
- Bogumil, J./Gerber, S./Kuhlmann, S./Schwab, C. 2018a. Mehr Aufgaben, mehr Arbeit. In: Alternative Kommunalpolitik 39 (4), 36–38.
- Bogumil, J./Gerber, S./Kuhlmann, S./Schwab, C. 2018b. Ergebnisbericht der Bürger- und Mitarbeiterbefragung in der Stadt Karlsruhe, Bochum und Potsdam.
- Bogumil, J./Grohs, S./Kuhlmann, S./Ohm, A. K. 2007. Zehn Jahre Neues Steuerungsmodell. Eine Bilanz kommunaler Verwaltungsmodernisierung. Berlin: Edition Sigma.
- Bogumil, J./Kißler, L./Wiechmann, E. (1993). Kundenorientierung der Stadtverwaltung. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage in Hagen, polis Nr. 27 / 1993, Arbeitspapiere aus der FernUniversität Hagen, Hagen.
- Bogumil, J./Kißler, L. (2000). Die Stadtverwaltung Detmold aus der Sicht der Bürgerinnen und Bürger. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage aus dem Jahr 2000. Detmold
- Carstens, N. 2018. Hinderungsgründe für E-Government-Integration an deutschen Bürgerämtern. Eine vergleichende Analyse der Bundesländer Brandenburg und Baden-Württemberg. Universität Potsdam, unveröffentlichte Masterarbeit.
- Coursey, D./Norris, D. F. 2008. Models of E-Government: Are They Correct? An Empirical Assessment. Public Administration Review 68 (3), 523–536.
- Enticott, G. 2004. Multiple Voices of Modernization: Some methodological Implications. Public Administration, 82 (3), 743–756.
- Europäische Kommission. 2018. Digital Economy and Society Index Report 2018. Luxemburg: Publications Office of the European Union.
- Fromm, J./Welzel, C./Nentwig, L./Weber, M. 2015. E-Government in Deutschland. Vom Abstieg zum Aufstieg. Gutachten für den Nationalen Normenkontrollrat, Berlin.

- Goldau, T. 2013. Diffusion kommunaler Servicecenter in Deutschland. Dissertation, Vallendar.
- Gottschalk, P. 2009. Maturity levels for interoperability in digital government. *Government Information Quarterly* 26 (1), 75–81.
- Grönlund, Å./Horan, T.A. 2005. Introducing E-Government: History, Definitions, and Issues. *Communications of the Association for Information Systems* 15, 713–729.
- Heuermann, R./Thomenendahl, M./Bressem, C. (Hrsg.). 2018. Digitalisierung in Bund, Ländern und Kommunen. IT-Organisation, Management und Empfehlungen. Berlin: Springer-Verlag.
- Homburg, V. 2018. ICT, E-Government and E-Governance: Bits & Bytes for Public Administration. In: Ongaro, E./van Thiel, S. (Hrsg.). *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. Houndmills: Palgrave Macmillan, 347–361.
- ISIM – Ministerium für Inneres, Sport und Infrastruktur Rheinland-Pfalz. 2015. E-Government – Perspektiven des kommunalen E-Government, Mainz.
- KGSt – Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement. 2017. Bürgerservice weiter denken. Impulse zur Neuausrichtung. KGSt-Bericht Nr. 9/2017.
- Kißler, L./Bogumil, J./Wiechmann, E. 1994. Das kleine Rathaus. Kundenorientierung und Produktivitätssteigerung durch den Bürgerladen Hagen. Baden-Baden: Nomos-Verlag.
- Klages, H. 2011. Wie lässt sich Bürokratie „unsichtbar“ machen? Das Bürgeramt als Paradigma. In: Brüggemeier, M./Lenk K. (Hrsg.). *Bürokratieabbau im Verwaltungsvollzug*.
- Köhl, S./Lenk, K./Löbel, S./Schuppan, T./Viehstädt, A.-K. 2014. Stein-Hardenberg 2.0. Architektur einer vernetzten Verwaltung mit E-Government. Berlin: Edition Sigma.
- Krcmar, H./Akkaya Türkavci, C./Müller, L.-S./Schreiber, P./Boberach, M./Exel, S./Baethge, C. 2018. eGovernment MONITOR 2018. Nutzung und Akzeptanz digitaler Verwaltungsangebote – Deutschland, Österreich und Schweiz im Vergleich. Initiative D21, fortiss.
- Kuhlmann, S., 2009. Politik- und Verwaltungsreform in Kontinentaleuropa. Subnationaler Institutionenwandel im deutsch-französischen Vergleich. Habilitationsschrift an der Universität Potsdam. Baden-Baden.
- Kuhlmann, S./Bogumil, J./Grohs, S. 2008. Evaluating administrative modernization in German local governments: success or failure of the “New Steering Model”? *Public Administration Review*, 68 (5), 851–863.
- Kuhlmann, S./Wollmann, H. 2011. The evaluation of institutional reforms at sub-national government levels: a still neglected research agenda. *Local Government Studies*, 37 (5), 479–494.
- Kuhlmann, S./Wollmann, H. 2019. *Introduction to Comparative Public Administration: Administrative Systems and Reforms in Europe*. Cheltenham/Northampton: Edward Elgar. Second edition.
- Kuhlmann, S./Bogumil, J. 2019. The Digitalization of Local Public Services: Evidence from the German Case. In: Bergström, T./Franzke, J./Kuhlmann, S./Wayenberg, E. (eds.): *The Future of Local Self-Government. Challenges for Democracy and Administration*. Palgrave Macmillan (i.E.).
- Kuhlmann, S./Bogumil, J./Heuberger, M./Fazio, S. 2019. Local Governments into the Era of Digital Governance? Impacts of the Digitalization on Staff Members and Citizens. Paper submitted for presentation at the EGPA Conference in Belfast, September 2019.

- Kuhlmann, S./Schwab, C./Bogumil, J./Gerber, S. 2019. The Digitalization of Local Public Services in Germany. In: Briesen, Detlef /Thanh Pahn, Quoc/Hand Nguyen Thi, Thuy (eds.): E-Government and Administrative Reform in Germany and Vietnam. Cuvillier Verlag Göttingen. S. 97–106.
- Lerche, R. 2012. Vom Bürgeramt zum Bürgerservice – Heidelberger Erfahrungen. In: Verwaltung & Management, 18 (6), 324–328.
- Liedtke, B. H. /Tepper, A. 1989. Sozialverträglicher Technikeinsatz in der Kommunalverwaltung. Erfahrungen mit einem kommunalen Bürgeramt. GMD Bericht Nr. 177, München/Wien.
- March, J. G./Olsen, J. P. 1989. Rediscovering Institutions. The Organizational Basis of Politics. New York: Free Press.
- Moon, M. J. 2002. The Evolution of E-Government among Municipalities. Rhetoric or Reality? Public Administration Review 62 (4), 424–433.
- Müller, L. S. 2011. Lebenslagen zur Strukturierung von Bürgerservices. In: Schwabe, G. (Hrsg.). Bürgerservices: Grundlagen – Ausprägungen – Gestaltung – Potentiale. Berlin: Edition Sigma, 71–96.
- NKR – Nationaler Normenkontrollrat. 2017a. Bürokratieabbau, Rechtsetzung, Digitalisierung. Erfolge ausbauen – Rückstand aufholen. Jahresbericht 2017 des NKR, Berlin.
- NKR – Nationaler Normenkontrollrat. 2017b. Mehr Leistung für Bürger und Unternehmen: Verwaltung digitalisieren. Register modernisieren, Berlin.
- NKR – Nationaler Normenkontrollrat. 2018. Deutschland: Weniger Bürokratie, mehr Digitalisierung, bessere Gesetze. Einfach machen! Jahresbericht 2018 des NKR, Berlin.
- Nograšek, J./Vintar, M. 2015. Observing organisational transformation of the public sector in the e-government era. Transforming Government: People, Process and Policy 9 (1), 52–84.
- Oppen, M., 1997. Der Bürger und Kunde als ProMotor im Modernisierungsprozess – Kundensorientierte Dienstleistungsgestaltung in internationaler Perspektive. In: Naschold, F./Oppen, M./Wegener, A.: Innovative Kommunen. Internationale Trends und deutsche Erfahrungen. Stuttgart u. a., S. 231–268.
- Pelzer, A./Simacher, H. J./Allgaier, M./Schmitt, W. 2016. Kommunale IT im Umbruch. Die Umstrukturierung des DV-Verbundes in Baden-Württemberg. Vitako Intern 5 (4), 2–3.
- Pollitt, C./Bouckaert, G. 2017. Public Management Reform. A Comparative Analysis – Into the Age of Austerity. 4th edition. Oxford: Oxford University Press.
- Promberger, K./Bernhart, J./Früh, G./Niederkofler, R. 2000. New Public Management in Italien. Bozan: European Academy Bozen/Bolzano (EURAC).
- Rudolf, W./Wagener, F. 1979. Der öffentliche Dienst im Staat der Gegenwart. Berichte und Diskussionen auf der Tagung der Vereinigung der Deutschen Staatsrechtslehrer in Bonn. Boston: De Gruyter.
- Schuppan, T. 2009. Kooperationsanforderungen für E-Government: Ist die Verwaltung ausreichend netzwerkfähig? eGov Präsenz 2, 34–37.
- Schwab, C./Danken, T. 2017. Characteristics and Implementation of Multilevel Joined-Up Government. The Example of the One Stop City Berlin. In: Bjørnå, H./Leixnering, S./Polzer, T. (Hrsg.). "Joined-up" Local Governments? Restructuring and Reorganizing Internal Management. Wien: Facultas, 71–97.

- Schwab, C./Kuhlmann, S./Bogumil, J./Gerber, S. 2019a. Digitalisierung von Verwaltungsleistungen in Kommunalverwaltungen. In: Klenk, T./Nullmeier, F./Wewer, G. (Hrsg.). Handbuch Staat und Verwaltung im digitalen Zeitalter (i.E.).
- Schwab, C./Kuhlmann, S./Bogumil, J./Gerber, S. 2019b. Digitalisierung der Bürgerämter in Deutschland. Study der Hans-Böckler-Stiftung, Nr. 427. Düsseldorf (i.E.).
- Schwabe, G. (Hrsg.). 2011. Bürgerservices: Grundlagen – Ausprägungen – Gestaltung – Potentiale. Berlin: Edition Sigma.
- Thapa, B./Schwab, C. 2017. Herausforderung E-Government Integration: Hindernisse von E-Government-Reformen im Berliner Mehrebenensystem. In: Ziekow, J. (Hrsg.). Verwaltungspraxis und Verwaltungswissenschaft. Schriften der Deutschen Sektion des Internationalen Instituts für Verwaltungswissenschaften Band 41. Baden-Baden: Nomos, 171–206.
- Wirtz, B. W./Daiser, P. 2018. A meta-analysis of empirical e-government research and its future research implications. *International Review of Administrative Sciences* 84 (1), 144–163.
- Wollmann, H., 2008. Reformen in Kommunalpolitik und -verwaltung. England, Schweden, Deutschland und Frankreich im Vergleich. Wiesbaden.
- ZEW – Leibniz-Zentrum für Europäische Wirtschaftsforschung. 2017. Metastudie. Chancen und Herausforderungen der Digitalisierung in Baden-Württemberg, Mannheim.