

Literatur- und Linkliste für das Colloquium 208

Bürgertelefon 115

Aufbau einer einheitlichen Rufnummer zur öffentlichen Verwaltung

<http://www.dhv-speyer.de/lba/lucke/litagw08.pdf>

Thematische Einführung und Präsentationstechniken

YahooGroups-Website der Arbeitsgemeinschaft

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

ServiceLine 115 / Premium 115 – Internes Forschungsprojekt von FOKUS

<http://www.fokus.fraunhofer.de/serviceline115/>

HPP – Solutions for The Public Sector – Attract Vorhaben bei FOKUS

<http://www.fokus.fraunhofer.de>

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

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

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

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

Online-Medien mit Archiv

Behördenpiegel

<http://www.behoerderspiegel.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/>

Frankfurter Allgemeine Zeitung

<http://www.faz.net> [Archiv in der Landesbibliothek]

eGovernment 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>

Politik-digital

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

Spiegel

<http://www.spiegel.de> [Archiv in der Landesbibliothek]

Süddeutsche Zeitung

<http://www.sueddeutsche.de> [Archiv in der Landesbibliothek]

Wirtschaftswoche

<http://www.wirtschaftswoche.de>

Allgemeine Einführung mit einer Einführung in Powerpoint und das Internet

PowerPoint Tutorials

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

<http://www.dhv-speyer.de/lba/lucke/ArneFranzPraesTechniken.ppt>

0. Jörn von Lucke: Einführung: Bisherige Aktivitäten im Kontext von „Service 115“

FOKUS: FOKUSInnovation: Service 115, FOKUS, Berlin 2007.

ISPRAT Verein: 1-1-5 - Für Bürgerservice 1. Klasse, ISPRAT Verein, Hamburg 2007. Online: http://www.isprat.net/downloads/115_fuer_buergerservice_erster_klasse.pdf [Stand: 30. September 2007].

von Lucke, Jörn: Anmerkungen der Verwaltungsinformatik zu Service 115, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Vortrag auf der CeBIT, Hannover 2007. Online: http://www.fokus.fraunhofer.de/bereichsseiten/projekte/ServiceLine_115/Dokumente/FOKUS-070316-CeBIT-PublicSector-V-1-optimiert.pdf [Stand: 30. September 2007]

ServiceLine 115 / Premium 115 – Internes Forschungsprojekt von FOKUS:

<http://www.fokus.fraunhofer.de/serviceline115/>

1. D115 – Vision, Strategie, Ziele und die Marke

Backes, Helmut: D 115 - Bürgerservice erster Klasse, Präsentation, T-Systems Public, Bonn 2007.

ISPRAT Verein: Strategie D115. Hamburg, Veröffentlichung im Dezember 2007.

von Lucke, Jörn und Ziesing, Jan: Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, in Veröffentlichung 2008.

Proll, Uwe: Von unten aufwachsen - "Ruf mich an" – Die Behördennummer für alle Fälle, Behördenspiegel, 23. Jahrgang, Heft 9, Bonn 2007. Online: http://www.behoerdenspiegel.de/pdf/Sonderdruck_115.pdf [Stand: 30. November 2007].

2. D115-Akteursanalyse: Akteure in Deutschland und ihre Interessen

Proll, Uwe: Von unten aufwachsen - "Ruf mich an" – Die Behördennummer für alle Fälle, Behördenspiegel, 23. Jahrgang, Heft 9, Bonn 2007.

Bundesministerium des Innern (BMI): <http://www.bmi.bund.de>.

Land Hessen (CIO StS Lemke): <http://www.hessen-egovernment.de>.

Freistaat Bayern (Bayern Direkt): <http://www.bayern.de> und <http://www.servicestelle.bayern.de>.

Land Berlin (Berlin-Telefon): http://www.itdz-berlin.de/dokumente/flyer/flyer_berlin_telefon.pdf.

HamburgService: <http://www.service.hamburg.de>.

Stadt Köln: <http://stadt-koeln.de/aemter/1000/07/index.html>.

Call Duisburg: http://www.duisburg.de/leben/rat_und_hilfe/index.php.

ISPRAT-Verein: <http://www.isprat.net>.

Accenture: <http://www.accenture.com>.

Bearing Point: <http://www.bearingpoint.de>.

CSC: <http://de.country.csc.com/de/>.

SAP Deutschland: <http://www.sap.com/germany/campaigns/service-115/alias.htm>.

CISCO: <http://www.cisco.com/web/DE/index.html>.

IBM Deutschland: <http://www.ibm.com/de>.

T-Systems: <http://www.t-systems.de>.

Fraunhofer FOKUS: http://www.fokus.fraunhofer.de/bereichsseiten/projekte/ServiceLine_115

Deutschland-Online (DOL): <http://www.deutschland-online.de>.

3. Call und Communication Center in der öffentlichen Verwaltung

Bittner, Susanne; Schietinger, Marc; Schroth, Jochen und Weinkopf, Claudia: Call Center - Entwicklungsstand und Perspektiven, Projektbericht des Instituts Arbeit und Technik, Band 2000-01, Institut für Arbeit und Technik, Gelsenkirchen 2000. Online: <http://iat-info.iatge.de/aktuell/veroeff/am/bittner00a.pdf> [Stand: 17. August 2002].

Böse, Bode; Fliege, Erhard; Temme, Matthias; Hartung, Martin; Saalmüller, Carmen und Fedtke, Stephen: Call-Center, Mittelpunkt der Kundenkommunikation, Vieweg Verlagsgesellschaft, Braunschweig 1999.

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Forschungsbericht, zugleich Habilitationsschrift an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Reihe Wirtschaftsinformatik, Eul-Verlag, Lohmar 2008, Kapitel 4.3.2.

4. Südkorea: Von egov.go.kr und G4C zum Government Call Center 110

G4Cproject 2002: [Government for Citizen (G4C)] Project, National Computerization Agency, Seoul 2002. Online: <http://www.ipc.go.kr/servlet/download?pt=ipceng/policy&fn=G4C+project.doc> [Stand: 29. April 2002].

G4Cproject: Korea (E)Government – The R.O.K. Government's Official Web Portal – About Project, Seoul 2003. Online: http://www.egov.go.kr/english/aboutProject/whatisG4C_background.html [Stand: 28. März 2003].

Korea(e)Government: G4C – Government for Citizens, Ministry of Government Administration and Home Affairs, Seoul 2004. Online: <https://www.egov.go.kr/main?a=AH010MainApp> [Stand: 30. August 2004].

G4C: <http://www.egov.go.kr/>

Government Call Center 110: <http://www.110.go.kr/>

5. Gebietskörperschaftsbezogene kommunale Call Center

Bearing Point 2006: Bearing Point GmbH: Kundenmanagement in der Bundesverwaltung, Behördenbefragung und Studie im Rahmen von BundOnline 2005, Ergebnisdokumentation im Auftrag des Bundesministeriums des Innern - IT-Stab, Projektgruppe BundOnline, Version: 2, Frankfurt/Main 2006, S. 106 - 118.

Feil, Hans-Joachim: Die telefonische Erreichbarkeit der Stadt – Möglichkeiten zur Verbesserung unter besonderer Berücksichtigung kommunaler Call Center, Deutscher Städtetag-Beiträge zur Kommunalpolitik, Heft 29, Deutscher Städtetag, Köln 2002.

6. Gebietskörperschaftsbezogene landesweite Call Center

Bearing Point 2006: Bearing Point GmbH: Kundenmanagement in der Bundesverwaltung, Behördenbefragung und Studie im Rahmen von BundOnline 2005, Ergebnisdokumentation im Auftrag des Bundesministeriums des Innern - IT-Stab, Projektgruppe BundOnline, Version: 2, Frankfurt/Main 2006, S. 95 - 106.

Schneider, Christian: Stoibers Call Center - Staatsregierung will keine Frage unbeantwortet lassen, in: Süddeutsche Zeitung, 60. Jahrgang, 28.02.2004, Süddeutscher Zeitung GmbH, München 2004, S. 5.

7. Top-Down-Ansätze: Zentralmodell, Virtuelles Modell und die drei Sternmodelle

von Lucke, Jörn: FOKUS-Überlegungen zur Technischen Architektur von „Service 115“ unter Berücksichtigung derzeitiger Optionen in Deutschland, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Präsentation, Berlin 2007.

von Lucke, Jörn und Ziesing, Jan: Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, in Veröffentlichung 2008.

8. Bottom-Up-Ansätze: Netzmodelle, 311-Modell, 411-Modell und das dezentrale Modell

von Lucke, Jörn: FOKUS-Überlegungen zur Technischen Architektur von „Service 115“ unter Berücksichtigung derzeitiger Optionen in Deutschland, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Präsentation, Berlin 2007.

von Lucke, Jörn und Ziesing, Jan: Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, in Veröffentlichung 2008.

Proll, Uwe: Von unten aufwachsen - "Ruf mich an" – Die Behördennummer für alle Fälle, Behördenspiegel, 23. Jahrgang, Heft 9, Bonn 2007. Online: http://www.behoerderspiegel.de/pdf/Sonderdruck_115.pdf [Stand: 30. November 2007].

9. Übertragbarkeit von USA311 und USA411 auf D115

Graudenz, Dirk: Eine einheitliche Rufnummer 115 für Verwaltungsdienstleistungen: Chancen und Herausforderungen, ISPRAT-Verein, Hamburg 2007. Online: http://www.isprat.net/downloads/projekt_115.pdf [Stand: 30. September 2007].

Habel, Franz-Reinhard: New York City 311, Informationsdienst des Deutschen Städte- und Gemeindebundes, Berlin 2004.

Kaczorowski, Willi: Bürgerserviceline New York City 3-1-1 - Transformation einer komplexen Verwaltung, CISCO, Berlin 2006. Online: <http://www.egovnet-wettbewerb.de/site/upload/pdf/Akademy/8.%20Treffen/Buergerserviceline.pdf> [Stand: 4. Januar 2007].

Thomas, John Clayton: Transforming Citizen Contacting of Municipal Bureaucracies – An Assessment of the Promise of Two New Technologies, 11th International Research Symposium on public Management, Potsdam 2007. Online: http://www.irspm2007.org/Fullpaper/PT_E-Government_Thomas.pdf [Stand: 10. April 2007].

10. Strategie D115 –Analyse der Ergebnisse der ISPRAT-Studie

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland – Kommunikationsfassung, Hamburg 2007.

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland, Hamburg 2008.

11. Verfassungskonformität der bisherigen Überlegungen zu D115

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland, Hamburg 2008.

Schliesky, Utz; Luch, Anika Dorte und Schulz, Sönke Ernst: Strategie 115 - Regulatorische Rahmenbedingungen, Beitrag zur Studie Strategie 115, Lorenz von Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Kiel 2007.

12. Grundsätzliche rechtliche Fragen zu D115: Haftungsrecht, Steuerrecht, Allzuständigkeiten

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland, Hamburg 2008.

Schliesky, Utz; Luch, Anika Dorte und Schulz, Sönke Ernst: Strategie 115 - Regulatorische Rahmenbedingungen, Beitrag zur Studie Strategie 115, Lorenz von Stein-Institut für Verwaltungswissenschaften an der Christian-Albrechts-Universität zu Kiel, Kiel 2007.

13. Umsetzungsstrategie und Geschäftsmodelle für einen Service 115-Verbund

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Forschungsbericht, zugleich Habilitationsschrift an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Reihe Wirtschaftsinformatik, Eul-Verlag, Lohmar 2008, Kapitel 8 und Kapitel 9.

Proll, Uwe: Von unten aufwachsen - "Ruf mich an" – Die Behördennummer für alle Fälle, Behördenspiegel, 23. Jahrgang, Heft 9, Bonn 2007. Online:

http://www.behordenspiegel.de/pdf/Sonderdruck_115.pdf [Stand: 30. November 2007].

14. Kommunikationsstrategie für einen Service 115-Verbund

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Forschungsbericht, zugleich Habilitationsschrift an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Reihe Wirtschaftsinformatik, Eul-Verlag, Lohmar 2008, Kapitel 9.8.

Proll, Uwe: Von unten aufwachsen - "Ruf mich an" – Die Behördennummer für alle Fälle, Behördenspiegel, 23. Jahrgang, Heft 9, Bonn 2007. Online:

http://www.behordenspiegel.de/pdf/Sonderdruck_115.pdf [Stand: 30. November 2007].

15. Technische Infrastruktur für einen Service 115-Verbund

FOKUS: FOKUSinnovation: Service 115, FOKUS, Berlin 2007.

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland. Hamburg 2008.

von Lucke, Jörn: Portals for the Public Sector, in: Ari-Veikko Anttiroiko und Matti Malkia (Hrsg.): Encyclopedia of Digital Government, Band 3, Idea Group, Hershey 2007, S. 1328 - 1333.

von Lucke, Jörn und Ziesing, Jan: Premium 115 – Skizze einer technischen Architektur für verwaltungsebenenübergreifende Portale zur öffentlichen Verwaltung, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, in Veröffentlichung 2008.

16. Verwaltungsebenenübergreifendes Wissensmanagement für einen Service 115-Verbund

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland. Hamburg 2008.

von Lucke, Jörn: FOKUS-Überlegungen zur „Black Box WMS“ von „Service 115“ unter Berücksichtigung derzeitiger Optionen in Deutschland, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Präsentation, Berlin 2007.

von Lucke, Jörn: Zuständigkeitsfinder für Deutschland, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Berlin 2007.

17. Verwaltungsebenenübergreifendes Fallmanagement für einen Service 115-Verbund

ISPRAT Verein: Strategie 115 - Studie zur Einführung einer behördenübergreifenden Servicrufnummer 115 in Deutschland, Hamburg 2008.

von Lucke, Jörn: FOKUS-Überlegungen zur Technischen Architektur von „Service 115“ unter Berücksichtigung derzeitiger Optionen in Deutschland, FOKUS Fraunhofer-Institut für Offene Kommunikationssysteme, Präsentation, Berlin 2007.

Schellong, Alexander: Citizen Relationship Management" in: Anttiroiko, Ari-Veikko/ Malkia, Matti "Encyclopedia of Digital Government", Idea Group, Hershey, PA 2007, S. 174-182. Online: http://www.ksg.harvard.edu/netgov/files/alex/schellong_2007_edog_article_citizen_relationship_management_311_call_center_egovernment.pdf [Stand: 30. November 2007].

Schellong, Alexander und Langenberg, Thomas: Managing Citizen Relationships: Hurricane Wilma, 311 and Miami-Dade County", conference paper, Proceedings of HICSS 40, Hawaii 2007. Online: http://ieeexplore.ieee.org/xpl/freeabs_all.jsp?arnumber=4076565 [Stand: 30. November 2007].

18. Datenschutzrechtliche Anforderungen an Personalisierung, globale ID & Single-Sign-On

Evidian: SSO and Call Center, White Paper, Evidian, Paris 2006.

von Lucke, Jörn: Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung, Forschungsbericht, zugleich Habilitationsschrift an der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer, Reihe Wirtschaftsinformatik, Eul-Verlag, Lohmar 2008, Kapitel 7.4.2.

Stand: 30. November 2007.