



www.kdz.or.at

ELAK in Österreichs Städten und Gemeinden

Status Quo und Erfolgsfaktoren

Version 1.0 - Exzerpt

KDZ
Zentrum für Verwaltungsforschung
Managementberatungs- und WeiterbildungsGmbH
1110 Wien, Guglgasse 13
Tel.: +43 1 8923492, Fax: +43 1 8923492-20
E-Mail: institut@kdz.or.at, Internet: www.kdz.or.at

Wien, am 7. März 2011

ELAK in Österreichs Städten und Gemeinden

Status Quo und Erfolgsfaktoren und Marktüberblick

Version 1.0 - Exzerpt

Verfasst von

Mag. Bernhard Krabina
Mag. Elvira Stöckler

Version	Bearbeiter	Anmerkungen
1.0	BK/ES	Veröffentlichung auf der KDZ-Mitgliederplattform

© 2010 KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung.

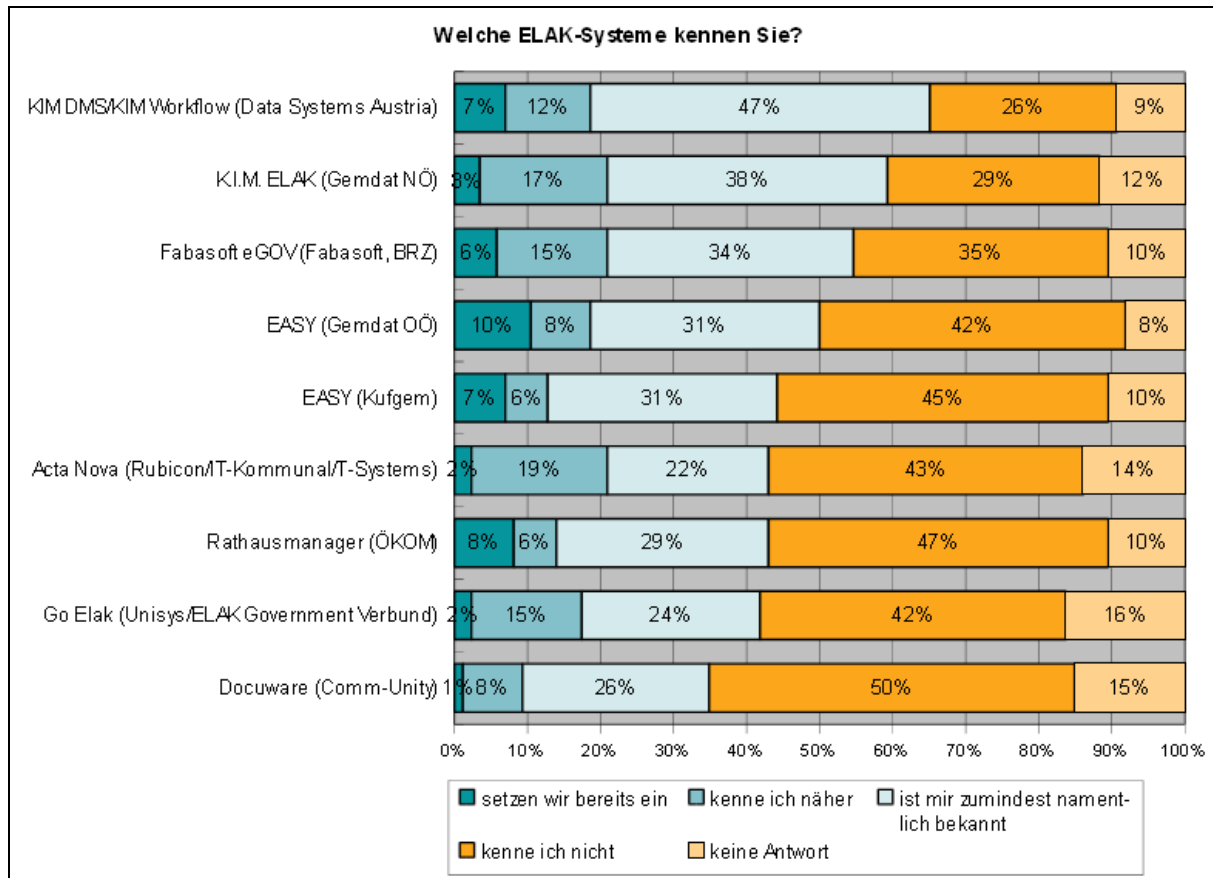
Inhaltsverzeichnis

Management Summary	4
1 Status quo	4
2 Erfolgsfaktoren	4
3 Empfehlungen	4
4 Zusammenfassende Betrachtung	9
Einleitung	11
1 Ziele der Arbeit	11
2 Methodik	11
Der elektronische Akt – Grundbegriffe, Funktionen, Rahmenbedingungen, Ziele	13
1 Das Konzept des elektronischen Aktes	13
2 Rechtliche Rahmenbedingungen	13
3 Allgemeine Voraussetzungen und Rahmenbedingungen	17
4 Standards für die elektronischen Aktenverwaltung in Österreich und Europa	18
5 Ziele und Nutzen des elektronischen Aktes	20
6 Kritik am elektronischen Akt	21
Status quo in Österreich	23
1 Ausgangslage	23
2 Stand der Umsetzung und Zufriedenheit	23
3 Einführungsprozess	26
4 Auswahlkriterien und ELAK-Funktionen	28
5 Empfehlungen	32
Erfolgsfaktoren bei der ELAK-Einführung	33
1 Ganzheitliche Betrachtungsweise	40
2 IT-Auswahl	45
3 Stakeholder-Orientierung	52
4 Innovationsbereitschaft	60
5 Gemeinsames Projektverständnis	63
6 Changemanagement	66
7 Führungsverhalten	68
8 Der Einfluss der Politik	74
Marktüberblick	78
Ausblick in die Zukunft der elektronischen Aktenverwaltung	82
1 Ziele und zukünftiger Fokus	82
2 Verwaltung 2020	84
Anhang	86
1 Glossar	86
2 Abkürzungsverzeichnis	100
3 Literatur- und Quellenverzeichnis	101
4 Abbildungsverzeichnis	111
5 KDZ-Umfrage 2010 – Fragebogen	113
6 KDZ-Umfrage 2010 – Teilgenommene Gemeinden	125

Marktüberblick

In einer Internetrecherche wurden neun verschiedene Systeme/Anbieter recherchiert und nach der Bekanntheit der Systeme und Anbieter gefragt. Zusätzlich gab es die Möglichkeit, weitere Systeme zu nennen.

Abbildung 1: Bekanntheit von ELAK-Systemen; n = 78



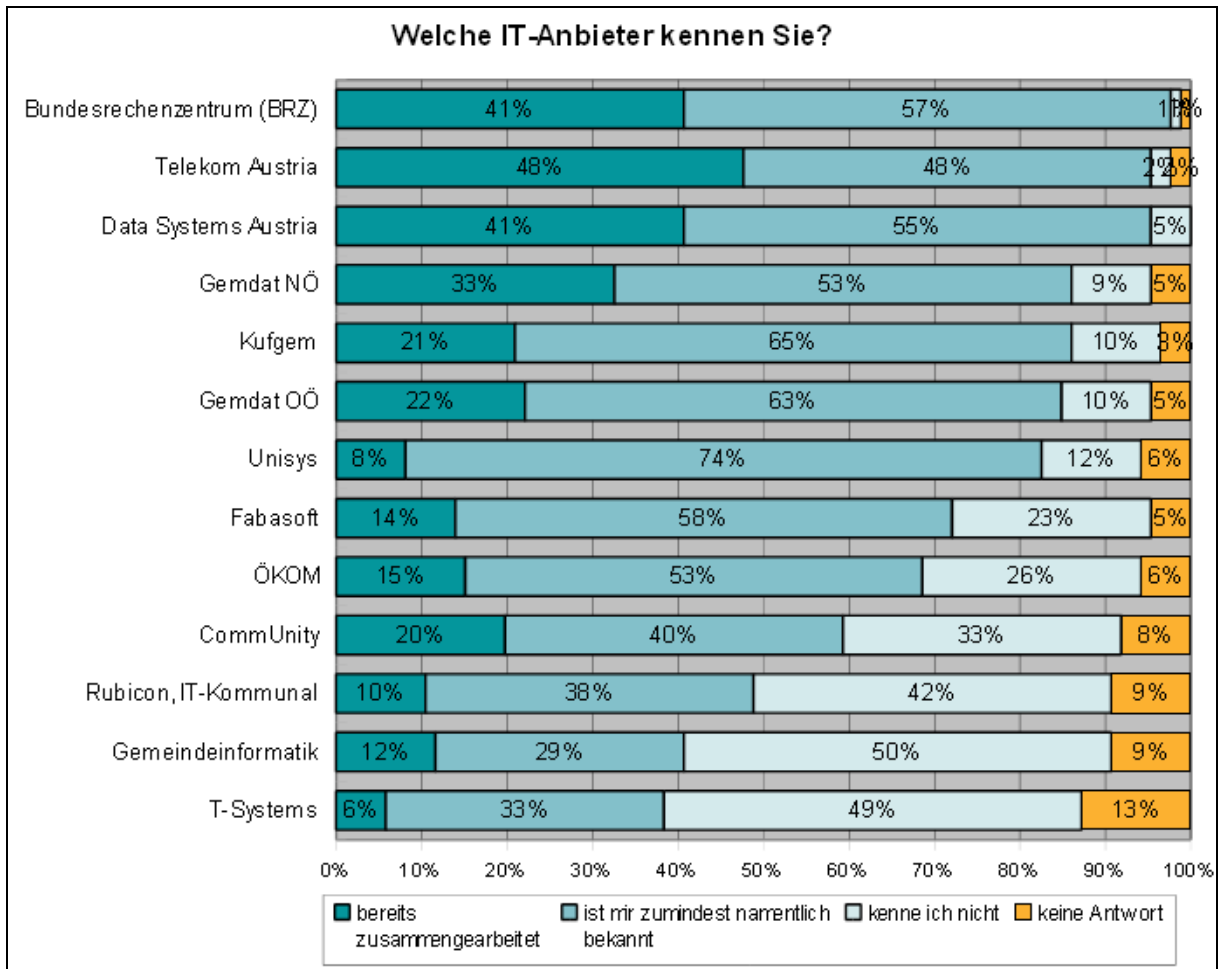
Quelle: KDZ-Umfrage, 2010

Weitere Nennungen

- SER Domea, Domea (Open Text), Einsatz seit 1993, Domea Addit, Domea Doxis (5x)
- OTS e-Akte (4x)
- Consolidate, (3x)
- ELO Professional 7.0 (3x)
- SAP
- SW 21
- ELAK-Anlagenrecht, Magistrat der Stadt Krems - Einsatz seit Nov. 2004

Auffällig ist, dass die Summe der ersten drei Nennungen („setzen wir bereits ein“, „kenne ich näher“, „ist mir zumindest namentlich bekannt“) nur eine Bandbreite zwischen 35 und 65 Prozent aufweist. Im Durchschnitt ergibt das nur 48 Prozent, was bedeutet, dass im Schnitt nicht einmal die Hälfte der Anwendungen den befragten bekannt ist (siehe Abbildung 1). Damit wird die Intransparenz des Marktes deutlich.

Abbildung 2: Bekanntheit von ELAK-Anbietern; n = 85



Die Bekanntheit der Anbieter ist durchwegs besser: Die Bandbreite reicht hier von 38 bis 98 Prozent, im Durchschnitt sind 74 Prozent der Anbieter bekannt (Abbildung 2).

Basierend auf den Umfrageergebnissen wurde eine ergänzende Internetrecherche durchgeführt, die in den folgenden Tabellen zusammengefasst ist (Abbildung 3).

Abbildung 3: ELAK-Marktüberblick

Produkt	Hersteller	Website	Anzahl Installationen in Österreich ¹	Referenzkunden
Acta Nova	Rubicon/IT-Kommunal/T-Systems	http://www.acta-nova.eu/an/	k. A.	Innsbruck, St. Pölten, Wiener Neustadt, Krems, Waidhofen an der Ybbs, Vöcklabruck, Schwechat, St. Valentin, Wörgl
Consolidate	Consolidate Software GmbH & Co	http://www.consolidate.eu	k. A. (~400 Kunden weltweit)	Wolfurt
Docuware	Comm-Unity	http://www.docuware.de/	ca. 41	http://www.comm-unity.at/cuhp/content/referenz.pdf
Domea	Open Text	http://www.opentext.de	k. A. (~ 50 Millionen Anwender weltweit / 170.000 DE,CHI,AT)	Bundesrechenzentrum
e-Akte	OTS	http://www.ots-ag.de	2	Bregenz, Graz
EASY www.easy.de K.I.M. ELAK	Easy Software/Gemdat OÖ	http://www.gemdat.at/	>100	Altmünster, Aschach an der Steyr, Aspach, Ebensee, Hartkirchen, Gramastetten, Laakirchen, Pitzzenberg, Rutzenham, Pühret, Oberndorf, Sierning, St. Johann am Walde, Steyr...
	Easy Software/Kufgem	http://www.kufgem.at	k. A.	Jenbach, Kufstein
	Easy Software/Gemdat NÖ	http://www.gemdatnoe.at	k. A.	Brunn am Gebirge, Tulln, Gloggnitz, Purgstall
K.I.M. NG	PSC (früher: Datasystems)	http://www.psc.at	k. A.	Villach
ELO Professional	BCIS Systems GmbH	http://www.elo-professional.de/	k. A.	
Produkt	Hersteller	Website	Anzahl Installationen in Österreich ²	Referenzkunden

¹ Installationen bei Gemeinden in Österreich im Echtbetrieb

Fabasoft eGOV	Fabasoft/BRZ ³	http://www.fabasoft.com/	k. A.	Ministerien, Wien, Linz, Salzburg, Graz, Vorarlberg
Go Elak	Unisys/ELAK Government Verbund	http://www.elak-government-verbund.at/	k. A.	Amstetten, Gedersdorf, Rohrendorf), , Furth/G, Paudorf, Wr.Neudorf, Obergrafendorf, Weinzierl am Walde, Sitzenberg-Reidling, Spitz/D
Rathausmanager	ÖKOM	http://www.oekom.at	k. A.	Bad Aussee, Engerwitzdorf, Neunkirchen, Timelkam, Ybbs
SW 21	RISE	http://www.schwechat.gv.at/fs1/cs1/home/aktuelles/2171/	k .A.	Schwechat, Leonding

Quelle: KDZ (Internetrecherche 2010)

² Installationen bei Gemeinden in Österreich im Echtbetrieb

³ BRZ hostet die Fabasoft eGOV suite für Ministerien

Anhang

2 Abkürzungsverzeichnis

Abb.	Abbildung
ADV	Automationsunterstützte Datenverarbeitung
ARGE	Arbeitsgemeinschaft
AVG	Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz
BGBI	Bundesgesetzblatt
BMG	Bundesministeriengesetz
BVergG	Bundesvergabegesetz
bzw.	beziehungsweise
ca.	circa = etwa, ungefähr
d.h.	das heißt
DIN	Deutsche Industrienorm
DLM	Document Lifecycle Management
DMS	Dokumentenmanagementsystem
DSG	Datenschutzgesetz
E-	Electronic (Elektronisch)
E-GovG	E-Government Gesetz
EC	European Commission (Europäische Kommission)
EDI	electronic documents interchange (elektronischer Datenaustausch)
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EiB	Elektronische Aktenverwaltung im Bund
ELAK	Elektronischer Akt, elektronische Aktenverwaltung
EDMS	Electronic Document Management System
EDRMS	Electronic Document and Records Management System
ERM	Electronic Records Management
ERMS	Electronic Records Management System
et al.	et alia = und andere
etc.	et cetera = und so weiter
EU	Europäische Union
GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
GovQual	E-Government quality-based methodology
IKT	Informations- und Kommunikationstechnologie
IS	Informationssystem
ISO	International Organization for Standardization
IT	Informationstechnologie
KDZ	KDZ – Zentrum für Verwaltungsforschung
MAKOMIT	Management komplexer öffentlicher IT-Projekte
MoReq	Model Requirements for the Management of Electronic Records
NPM	New Public Management
OCR	Optical Character Recognition; (optische Zeichenerkennung)
o.J.	ohne Jahr
PMIS	Public Management Information System
IT	Informationstechnik bzw. -technologie
S.	Seite
s.	siehe
s.a.	siehe auch
WMS	Workflowmanagementsystem
WWW	World Wide Web
z.B.	zum Beispiel
ZustG	Zustellgesetz
%	Prozent

3 Literatur- und Quellenverzeichnis

Achterkamp, Marjolein C. und Vos, Janita F.J. 2008. Investigating the use of the stakeholder notion in project management literature, a meta-analysis. International Journal of Project Management. Volume 26, Issue 7, 2008, S. 749-757.

Alby, Tom. 2008. Web 2.0. Konzepte, Anwendungen, Technologien. München : Hanser, 2008.

Bachkönig, Claudia und Janisch, Thomas. 2007. Ganzheitliches Change Management als Wegbegleiter für die erfolgreiche Einführung und Umsetzung von E-Government. Paper zur e-Government Konferenz. [Online] 2007. [Zitat vom: 16. Juni 2010.]
http://www.govit.eu/Portal.Node/arz/public?genetics.rm=Content&genetics.pm=gti_full&p.contentid=10008.51571&ChangeManagement_Artikel.pdf

Batini, Carlo, Viscusi, Gianluigi und Cherubini, Daniela. 2009. GovQual: A quality driven methodology for E-Government project planning. Government Information Quarterly. January 2009, S. 106-117.

BArchG. 1999. Bundesgesetz über die Sicherung, Aufbewahrung und Nutzung von Archivgut des Bundes (Bundesarchivgesetz). Bundeskanzleramt Rechtsinformationssystem (RIS). [Online] 1999. [Zitat vom: 16. Juli 2010.]
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10010143>

Becker, Jörg, Algermissen, Lars und Falk, Thorsten. 2009. Prozessorientierte Verwaltungsmodernisierung. Prozessmanagement im Zeitalter von E-Government und New Public Management. Berlin [u.a.] : Springer, 2009.

Becksteiner, Ulrike und Lorber, René. 2009. Digitales Posteingangsmanagement am Beispiel des Magistrats Waidhofen. Österreichische Gemeinde-Zeitung (ÖGZ). Ausgabe 75, 2009, S. 28 - 30.

BKA E-Gov. 2010. Rechtliche Rahmenbedingungen von E-Government in Österreich. Bundeskanzleramt Österreich. [Online] 2010. [Zitat vom: 09. Juli 2010.]
<http://www.bka.gv.at/site/5238/default.aspx>

BKA-ELAK. 2010. Der elektronische Akt (ELAK). [Online] 2010. [Zitat vom: 13. Juli 2010.]
<http://www.bka.gv.at/site/5231/Default.aspx>

BKA-Wiki. 2006. Bundeskanzleramt Österreich. [Online] 2006. [Zitat vom: 16. Juli 2010.]
http://www.ag.bka.gv.at/index.php/ELAK:EDIAKT_Allgemein

BO. 2004. Büroordnung. Bundeskanzleramt Österreich. [Online] 2004. [Zitat vom: 09. Juli 2010.]
<http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=33038>

Bonin, Hinrich E. G. 1995. Elektronische Aktenbearbeitung und ihr Innovationspotential. Verwaltung und Management. Heft 1, 1995, S. 57-60.

Bote Tirol. 2005. Amtsblatt der Behörden, Ämter und Gerichte Tirols. Nr. 730, DVT-Daten-Verarbeitung-Tirol GmbH. [Online] 19. 05 2005. [Zitat vom: 27. Juli 2010.]
<http://www.tirol.gv.at/fileadmin/www.tirol.gv.at/bote/downloads/bote202005.pdf>.

Bretschneider, Stuart. 1990. Management Information Systems in Public and Private Organizations: An Empirical Test. Public Administration Review. Volume 50, Issue 5, 1990, S. 536-554.

Bretschneider, Stuart und Wittmer, Dennis. 1993. Organizational Adoption of Microcomputer Technology: The Role of Sector. Information Systems Research. Volume 4, Issue 1, 1993, S. 88-108.

Brito, Carlos und Nogueira, Mafalda. 2009. Capabilities exchange through business interaction: An empirical investigation of a client–IT supplier relationship. Journal of Purchasing & Supply Management. Volume 15, Issue 4, 2009, S. 227-239.

Buschhoff, Christian. 2008. Evaluation von Verwaltungsmodernisierung. Empirische Erkenntnisse auf Grundlage der Binnenmodernisierung in einer Landesverwaltung. Dissertation. Münster : Peter Lang, 2008.

BVergG. 2006. Bundesrecht: Gesamte Rechtsvorschrift für Bundesvergabegesetz 2006. Bundeskanzleramt Rechtsinformationssystem (RIS). [Online] 2006. [Zitat vom: 27. Juli 2010.]
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004547>

Cats-Baril, William und Thompson, Ronald. 1995. Managing Information Technology Projects in the Public Sector. Public Administration Review. Vol. 55, No. 6, 1995, S. 559-566.

Connert, Wilfried. 2003. Rechtsgrundlagen für das elektronische Verfahren und den ELAK - Standortbestimmung 2003. [Hrsg.] Erich Schweighofer, et al. Zwischen Rechtstheorie und e-Government. Aktuelle Fragen der Rechtsinformatik 2003. Wien : Verlag Österreich, 2003, S. 87-94

Crasemann, Christoph, Krasemann, Hartmut und Raymund, Vorwerk. 2008. Projektmonitoring - Prävention von Fehlentwicklungen in IT-Projekten. [Buchverf.] Christian Setzwein und Monika Setzwein. Turnaround-Management von IT-Projekten. Juni. Heidelberg : dpunkt-Verlag, 2008, S. 231-250.

Digitales Ö. 2010a. Plattform Digitales:Österreich. Der elektronische Akt (ELAK). [Online] Bundeskanzleramt Österreich, 2010a. [Zitat vom: 24. Mai 2010.]
<http://www.digitales.oesterreich.gv.at/site/5231/default.aspx>

Digitales Ö. 2010b. Plattform Digitales:Österreich. E-Government. [Online] Bundeskanzleramt Österreich, 2010b. [Zitat vom: 27. Juli 2010.] <http://www.bka.gv.at/site/5230/default.aspx#a4>

DOMEA. 2010. Dokumentenmanagement und elektronische Archivierung im IT-gestützten Geschäftsgang. Bundesministerium des Innern, IT-Stab; <http://www.cio.bund.de>. [Online] 2010. [Zitat vom: 16. Juli 2010.]
http://www.cio.bund.de/cln_155/DE/ITMethoden/DOMEA/domea_inhalt.html

Duden. 2010. Suche im Duden-Onlineangebot. [Online] 2010. [Zitat vom: 07. Juli 2010.]
<http://www.duden.de/suche/index.php?suchwort=&suchbereich=mixed>

- Easy. 2008.** EASY SOFTWARE AG. [Online] 2008. [Zitat vom: 02. Juni 2010.]
<http://www.easy.de/dyn/epctrl/con/easy004610/cat/easy002388/mod/easy000314/pri/easy>
- EC, European Commission. 2003.** Die Rolle elektronischer Behördendienste (E-Government) für die Zukunft Europas. Mitteilung der Kommission der Europäischen Gemeinschaften. [Online] 26. September 2003. [Zitat vom: 22. Juli 2010.]
http://ec.europa.eu/information_society/eeurope/2005/doc/all_about/egov_communication_de.pdf
- EC, European Commission. 2009.** Model Requirements for the Management of Electronic Records. <http://ec.europa.eu>. [Online] 2009. [Zitat vom: 16. Juli 2010.]
http://ec.europa.eu/transparency/archival_policy/moreq/
- EC, European Commission. 2010.** Eine Strategie für intelligentes, nachhaltiges und integratives Wachstum. Mitteilung der Kommission der Europäischen Gemeinschaften. [Online] 2010. [Zitat vom: 27. Juli 2010.]
- EGov 2020. 2010.** Leitbild - Grundsätze - Visionen 2020. Digitales:Österreich. [Online] Bundeskanzleramt Österreich, 2010. [Zitat vom: 27. Juli 2010.]
<http://oesterreich.gv.at/site/6878/default.aspx>
- E-GovG. 2004.** Bundesgesetz über Regelungen zur Erleichterung des elektronischen Verkehrs mit öffentlichen Stellen (E-Government-Gesetz). Bundeskanzleramt Rechtsinformationssystem (RIS). [Online] 2004. [Zitat vom: 12. Juli 2010.]
<http://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003230>
- ELAK-GV. o.J.** ELAK - Government Verbund, Verein zur Förderung kommunaler Zusammenarbeit. [Online] o.J. [Zitat vom: 02. Juni 2010.] http://www.elak-government-verbund.at/go_elak.html
- ELAK-Konzept. 2001a.** Teil A - Funktionsbeschreibung. Bundeskanzleramt Österreich. [Online] 30. November 2001a. [Zitat vom: 13. Juli 2010.] <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=19396>
- ELAK-Konzept. 2001b.** Teil B - Leistungsverzeichnis. Bundeskanzleramt Österreich. [Online] 30. November 2001b. [Zitat vom: 16. Juli 2010.] <http://www.bka.gv.at/DocView.axd?CobId=19397>
- Engel, Andreas. 2008.** IT-gestützte Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung. Berlin :Ed. Sigma, 2008
- Frauenschuh, Johann. 2007.** Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes (ÖStB). Präsentation. [Online] 06. November 2007. [Zitat vom: 28. Juli 2010.]
 Zugriff nur mit Login:
http://www.staedtebund.gv.at/index.php?eID=tx_nawsecured1&u=1522&file=fileadmin/archiv/oestb_dateien/1194346234.pdf&t=1280412769&hash=56e45cbf3087336a50e736d56a762801
- Freeman, R. Edward. 1984.** Strategic management: a stakeholder approach. Boston, Mass.[u.a.] : Pitman, 1984.
- Geddes, Michael. 1990.** Project leadership and the involvement of users in IT projects. International Journal of Project Management. Volume 8, Issue 4, 1990, S. 214-216.

Gernert, Christiane und Ahrend, Norbert. 2002. IT-management: System statt Chaos. Ein praxisorientiertes Vorgehensmodell. München; Wien : Oldenbourg, 2002.

Gföhl, Stadtgemeinde. 2006. Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes (ÖStB). Präsentation. [Online] November 2006. [Zitat vom: 28. Juli 2010.] Zugriff nur mit Login:

http://www.staedtebund.gv.at/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=1522&file=fileadmin/archiv/oest_b_dateien/1164300802.pdf&t=1279907409&hash=9bf00301e880693c4ee1d2923d56cba1

Gil-García, J. Ramón und Pardo, Theresa A. 2005. E-government success factors: Mapping practical tools to theoretical foundations. Government Information Quarterly. Volume 22, Issue 2, 2005, S. 187-216.

Gilliland-Swetland, Anne. 2005. Management of Electronic Records. Annual Review of Information Science and Technology (ARIST). 39, 2005, S. 219-253.

Götzl, Ingrid, et al. 2006. Einführung von ELAK in einer großen kommunalen Stadtverwaltung - ein summarischer Erfahrungsbericht. [Hrsg.] Erich Schweighofer. e-Staat und e-Wirtschaft aus rechtlicher Sicht. Stuttgart [u.a.] : Boorberg, 2006, S. 60-65.

Graeme, Thomas und Walter, Fernández. 2008. Success in IT projects: A matter of definition? International Journal of Project Management. Volume 26, Issue 7, October 2008, S. 733-742.

Grimm, Dominik und Müllner, Thomas. 2005. Der elektronische Akt (ELAK) als Grundlage für wissensbasiertes Prozessmanagement. [Hrsg.] Ralf Klischewski und Maria Wimmer. Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government. Münster : LIT Verlag, Münster et al, 2005, S. 222-233.

Grünbacher, Paul und Makolm, Josef. 2007. Erfolgsfaktoren komplexer IT-Projekte der öffentlichen Hand. [Hrsg.] Schweighofer Erich, Anton Anton Geist und Gisela Heindl. 10 Jahre IRIS: Bilanz und Ausblick. Stuttgart [u.a.] : Richard Boorberg Verlag, 2007, S. 37-44.

Halachmi, A. 1995. Re-engineering and public management: Some issues and considerations. International Review of Administrative Sciences, 61(3). 1995, S. 329-341.

Hanl, Stefan und Wimmer, Maria. 2002. Rahmenkonzept für E-Government Entwicklungen. [Hrsg.] Maria A. Wimmer. Impulse für e-Government: internationale Entwicklungen, Organisation, Recht, Technik, Best Practices. Wien : Österreichische Computer Gesellschaft, 2002, S. 72-83.

Hansen, Hans Robert. 1996. Wirtschaftsinformatik I : Grundlagen betrieblicher Informationsverarbeitung. Stuttgart : Lucius & Lucius, 1996.

Harnisch, Reinhold. 2010. In Krisen auch die Chancen sehen! Kommunale IT immer auf dem Prüfstand. www.government2020.de - Das Staatsmodernisierungsblog des Behörden Spiegel. [Online] ProPress Verlagsgesellschaft mbH, 23. Juni 2010. [Zitat vom: 22. Juli 2010.] <http://www.government2020.de/blog/?p=214>.

Heintze, Theresa und Bretschneider, Stuart. 2000. Information Technology and Restructuring In Public Organizations: Does Adoption of Information Technology Affect Organizational Structures, Communications, and Decision Making? Journal of Public Administration Research & Theory. Vol. 10, Issue 4, 2000, S. 801-830.

Helbig, Natalie, Gil-García, J. Ramón und Ferro, Enrico. 2009. Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*. January 2009, S. 89-97.

Henriksen, Helle Zinner und Andersen, Kim Viborg. 2008. Electronic records management systems implementation in the Pakistani local government. *Records Management Journal*. Volume 18, Issue 1, 2008, S. 40-52.

Hoch, Detlev J., Klimmer, Markus und Leukert, Peter. 2005. Erfolgreiches IT-Management im öffentlichen Sektor. Wiesbaden : Gabler, 2005.

Hoffmann, Heinz. 1993. Behördliche Schriftgutverwaltung. Ein Handbuch für das Ordnen, Registrieren, Aussondern und Archivieren von Akten der Behörden. Boppard am Rhein : Boldt, 1993.

Horn, Bernhard. 2008. Analyse der Rahmenbedingungen im Umfeld der ELAK-unterstützten Verwaltung hinsichtlich der rechtlichen Anforderungen sowie Erstellung eines Kriterienkataloges zu deren Erfüllung. Wien : Diplomarbeit, TU Wien, 2008.

Höchtel, Johann und Parycek, Peter. 2008. Elektronischer Akt (EL AK) für Gemeinden. *TIMNEWS*. Ausgabe 02, 2008, S. 22.

Hung, Shin-Yuan, et al. 2009. User acceptance of intergovernmental services: An example of electronic document management system. *Government Information Quarterly*. Volume 26, Issue 2, 2009, S. 387-397.

Ilchmann, Peter. 2010. Vergaberecht Spezial: Mehr Rechtssicherheit im Vergabeverfahren für Gemeinden und ihre Unternehmen inkl. BVergG - Novelle 2010. Unterlagen zu einem KDZSeminar vom 10.06.2010. Linz, 2010

ISO. 2001. ISO 15489-1:2001 Information and Documentation - Records Management – Part 1: General. 2001.

IT Governance Institute. 2010. IT Governance Institute. USA. [Online] 2010. [Zitat vom: 05. Juli 2010.]

http://www.itgi.org/template_ITGI.cfm?Section=About_IT_Governance1&Template=/ContentManagement/HTMLDisplay.cfm&ContentID=19657

Jablonski, Stefan, Böhm, Markus und Schulze, Wolfgang. 1997. Workflow-Management. Entwicklung von Anwendungen und Systemen. Facetten einer neuen Technologie. [Hrsg.] Markus Böhm. Heidelberg : dpunkt, Verlag für digitale Technologie, 1997.

JKU Linz. 2001. Johannes Kepler Universität Linz - Institut für Wirtschaftsinformatik Software Engineering. [Online] Dezember 2001. [Zitat vom: 12. Juli 2010.]

<http://www.swe.unilinz.ac.at/teaching/lva/ss04/projektstudium/prost246.556/Literatur-Linz/Posch%202001.pdf>

Johannessen, Jon-Arild und Olsen, Bjørn. 2010. Projects as communicating systems: Creating a culture of innovation and performance. *International Journal of Information Management*. Issue: k.A., 2010.

Jugdev, Kam und Müller, Ralf. 2005. A retrospective look at our evolving understanding of project success. *Project Management Journal*. Vol. 36, Issue 4, 2005, S. 19–31.

Kampffmeyer, Ulrich. 2008. Neuer Standard erleichtert den Dokumentenaustausch. *eGovernment Computing*. Ausgabe 10/2008, 2008, S. 12.

Kampffmeyer, Ulrich. 2009a. MoReq & MoReq2, Paper. MoReq2 Collateral Website. [Online] 2009a. [Zitat vom: 02. Juni 2010.]
http://www.moreq2.eu/papers/filesdownload/180_159d3d991bd373723408eee6741fad50

Kampffmeyer, Ulrich. 2009b. Records Management und Schriftgutverwaltung. *IWP Information Wissenschaft & Praxis*. 60, 2009b, S. 333-338.

KDZ. 2010. Gemeindesanierung in NÖ nur mit umfassender Reform. *KDZ - Zentrum für Verwaltungsforschung*. [Online] 26. April 2010. [Zitat vom: 27. Jänner 2011.]
<http://www.kdz.eu/de/gemeindesanierung-n%C3%B6-nur-mit-umfassender-reform>

Kim, Soonhee und Kim, Donghwan. 2003. South Korean Public Officials' Perceptions of Values, Failure, and Consequences of Failure in E-Government Leadership. *Public Performance & Management Review*. Vol. 26, No. 4, 2003, S. 360-375.

Knaack, Ildiko. 2003. Handbuch IT-gestützte Vorgangsbearbeitung in der öffentlichen Verwaltung. Baden-Baden : Nomos-Verl.-Ges., 2003. S. 43-44.

Knopp, Edgar und Gassler, Hannes. 2006. Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes (ÖStB). ELAK in Theorie und Praxis, Präsentation. [Online] November 2006. [Zitat vom: 28. Juli 2010.] Zugriff nur mit Login:
[http://www.staedtebund.gv.at/ausschuesse/informationstechnologie/tagungen/tagungendetails/artikel/60-sitzung-am-23-und-24-november-2006-inrumhtml?tx_ttnews\[backPid\]=8749&cHash=b933c93c197ae6f68ce6e27d4a95a857](http://www.staedtebund.gv.at/ausschuesse/informationstechnologie/tagungen/tagungendetails/artikel/60-sitzung-am-23-und-24-november-2006-inrumhtml?tx_ttnews[backPid]=8749&cHash=b933c93c197ae6f68ce6e27d4a95a857)

Krauth, Johannes. 1999. Introducing information technology in small and medium sized enterprises. *Studies in Informatics and Control*. Vol. 8, No. 1, 1999.

Landsberg, Willy. 2004. eGovernment in Kommunen. Grundlagen und Orientierungshilfen. Heidelberg/München/Berlin : Jehle, 2004.

Langeder, Claudia. o.J.. Der Elektronische Akt in der Marktgemeinde Sierning; Präsentation. Oberösterreichischer Gemeindebund. [Online] o.J. [Zitat vom: 28. Juli 2010.]
http://www.oogemeindebund.at/upload/2/ELAK_neu.ppt

Langenscheidt. 2002. Fachwörterbuch Wirtschaft, Handel und Finanzen. 2002.

Latendresse, Phil und Chen, Jason C. H. 2003. The information age and why IT projects must not fail. Paper presented at the 2003 Southwest Decision Sciences Institute Conference. 2003. S. 221-225.

Ledinger, Roland. 2004. Der elektronische Akt (ELAK) und eGovernment. eGov-Präsenz. Ausgabe 1, 2004.

Lenk, Klaus; et al. 2000. Memorandum Electronic Government als Schlüssel zur Modernisierung von Staat und Verwaltung, Gesellschaft für Informatik e.V. (GI), Informationstechnische Gesellschaft (ITG), Bonn/Frankfurt 2000

Lukicic, Marko und Sruk, Vlado. 2009. Electronic Records Management System Requirements. Conference Paper INFuture2009 (The Future of Information Sciences), Zagreb. [Online] 2009. [Zitat vom: 13. Juli 2010.] <http://infuture.ffzg.hr/papers/2-02%20Lukicic.%20Sruk.%20ERMS%20requirements.pdf>

Makolm, Josef. 2007. E-Gov. - Transformationskompetenz - Best Practices für hohe Nutzerakzeptanz. BRZ Direkt - Das Kundenmagazin der BRZ GmbH. Ausgabe 1, 2007, S. 24-25.

Mayer, Peter F. 2009. E-Government – Österreich an EU-Spitze. pfm - Magazin für Infrastruktur und Technologie. [Online] Dezember 2009. [Zitat vom: 27. Juli 2010.] http://www.pfmmagazin.at/E-Government_Oesterreich_an_EU-Spitze.id.11346.htm

Mintzberg, Henry. 1973. Strategy-Making in Three Modes. California Management Review. 16 (2), 1973, S. 44-53.

Moon, M. Jae und Norris, Donald F. 2005. Does managerial orientation matter? The adoption of reinventing government and e-government at the municipal level. Information Systems Journal. 15(1), 2005, S. 43–60.

OED. 2010. Oxford English Dictionary Online. [Online] 2010. <http://dictionary.oed.com/>

ÖStA. 2006. Österreichisches Staatsarchiv. Archiv der Republik - Geschichte. Das „elektronische Zeitalter“. [Online] 2006. [Zitat vom: 16. Juli 2010.] <http://www.oesta.gv.at/site/4993/default.aspx>

PMC. 2010. Public Management Consulting. <http://public-management.at>. [Online] 2010. [Zitat vom: 02. Juni 2010.] <http://public-management.at/site/News/oss-elak-out-of-the-box>

Rauchenschwandtner, Berthold. 2006. Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes (ÖStB). Präsentation. [Online] November 2006. [Zitat vom: 28. Juli 2010.] Zugriff nur mit Login: http://www.staedtebund.gv.at/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=1522&file=fileadmin/archiv/oestb_dateien/1164300802.pdf&t=1280411952&hash=0b3a343775b97568902e5bff43a769ce

Raus, Marta, Liu, Jianwei und Kipp, Alexander. 2010. Evaluating IT innovations in a business-to-government context: A framework and its applications. Government Information Quarterly. 27, 2010, S. 122–133.

Reinermann, Heinrich und Von Lucke, Jörn. 2002. Speyerer Definition von Electronic Governance. Definition von Governance im Zeichen der Informationsgesellschaft. Online-Publikation des Forschungsinstituts für öffentliche Verwaltung (FÖV), Speyer. [Online] 17. Juni 2002. [Zitat vom: 07. Juli 2010.] <http://www.foev-speyer.de/ruvii/SP-EGvce.pdf>

Resch, Olaf. 2009. Einführung in das IT-Management. Grundlagen, Umsetzung, Best Practice. Berlin : Erich Schmidt, 2009.

RH. o.J.. Rechnungshof. [Online] o.J. [Zitat vom: 22. Juli 2010.] <http://www.rechnungshof.gv.at>

- RH-Bericht. 2008.** Der Rechnungshof. Projekt ELAK im Bund. [Online] Dezember 2008. [Zitat vom: 22. Juli 2010.]
http://www.rechnungshof.gv.at/fileadmin/downloads/2008/berichte/teilberichte/bund/bund_2008_12/bund_2008_12_1.pdf
- Ross, Joel. 1987.** Corporations and entrepreneurs: Paradox and opportunity. Business Horizons. Volume 30, Issue 4, 1987, S. 76-80.
- Ruf, Walter und Fittkau, Thomas. 2008.** Ganzheitliches IT-Projektmanagement: Wissen, Praxis, Anwendungen. München, Wien : Oldenbourg, 2008.
- Sander, L. und Lander, C. 2004.** New Public Management: Der Übergang zur outputorientierten Verwaltung. Wirtschaftswissenschaftliches Studium. 33 (2), 2004, S. 88-94.
- Schaffroth, Marc. 2005.** Paradigmenwechsel bei der Gestaltung von E-Government Prozessen? GEVER – Ein Diskussionsbeitrag aus der Schweiz. [Hrsg.] Ralf Klischewski und Maria Wimmer. Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government. Münster : LIT Verlag, Münster et al., 2005, S. 79-94.
- Schauer, Reinbert. 2008.** Öffentliche Betriebswirtschaftslehre - Public Management. Grundzüge betriebswirtschaftlichen Denkens und Handelns in öffentlichen Einrichtungen. Wien : Linde, 2008.
- Schäfer, Frank. 2005.** Change Management für den Öffentlichen Dienst. Hamburg : Murmann Verlag, 2005.
- Schedler, Kuno und Summermatter, Lukas. 2007.** Customer orientation in electronic government: Motives and effects. Government Information Quarterly. 24, 2007, S. 291–311.
- Schuppan, Tino. 2010.** Neue Kompetenzen braucht die Verwaltung der Zukunft. www.government2020.de - Das Staatsmodernisierungsblog des Behörden Spiegel. [Online] 03. Mai 2010. [Zitat vom: 06. Juli 2010.] <http://www.government2020.de/blog/?tag=e-government>.
- Snijders, Chris und Tazelaar, Frits. 2005.** Five counterintuitive findings in IT-purchasing. Journal of Purchasing & Supply Management. 2005, 11, S. 83–96.
- Standing, Craig, et al. 2006.** The attribution of success and failure in IT projects. Industrial Management & Data Systems. Volume 106, Issue 8, 2006, S. 1148 - 1165.
- Steinbrucker, Friedrich. 2009.** Elak in einer serviceorientierten Architektur. Fachausschuss für Informationstechnologie des Österreichischen Städtebundes (ÖStB). Präsentation. [Online] November 2009. [Zitat vom: 7. Dezember 2010.] Zugriff nur mit Login:
http://www.staedtebund.gv.at/index.php?eID=tx_nawsecuredl&u=1337&file=fileadmin/archiv/oest_b_dateien/1258730757.pdf&t=1291805511&hash=b715bce2f7be7356ca325a7a08f23611f
- Stemberger, Mojca Indihar und Jaklic, Jurij. 2007.** Towards E-government by business process change - A methodology for public sector. International Journal of Information Management. 27, 2007, S. 221–232.
- Stockinger, Christoph. 2008.** Public Management und Public Governance lösen Amtsschimmel ab. Gemeindeamt 2015 - Das Gemeindedienstleistungszentrum der Zukunft, Masterthesis. Wiener Neustadt : s.n., 2008.

Stöckler, Elvira, 2010. Erfolgsfaktoren bei der Einführung elektronischer Aktenverwaltung in Österreichs Gemeinden. Diplomarbeit, WU Wien, 2010

Suman, Lale. 1999. Workflow-Management-Systeme mit Internetanbindung. Funktionalitäten, Einsatzgebiete und Anwendungsmöglichkeiten. Wien : Diplomarbeit, WU Wien, 1999.

Szajna, Bernadette und Scamell, Richard W. 1993. The Effects of Information System User Expectations on Their Performance and Perceptions. MIS Quarterly. Volume 17, Issue 4, 1993, S. 493-516.

Trautmüller, Roland. 2004. Institut für Informatik in Wirtschaft und Verwaltung, Johannes Kepler Universität Linz. <http://www.iwv.jku.at>. [Online] 2004. [Zitat vom: 05. Juli 2010.]
<http://www.iwv.jku.at/teaching/ss2005/is3/is3-iiiawfms.pdf>

Tseng, Paul T.Y., et al. 2008. To explore managerial issues and their implications on e-Government deployment in the public sector: Lessons from Taiwan's Bureau of Foreign Trade. Government Information Quarterly. 25, 2008, S. 734–756.

VerwLex. 2010. Online-Verwaltungslexikon - Management und Reform der öffentlichen Verwaltung. [Online] 2010. [Zitat vom: 13. Juli 2010.] <http://www.olev.de/s/schriftlichkeit.htm>.

Ward, Mark A. und Mitchell, Scott. 2004. A comparison of the strategic priorities of public and private sector information resource management executives. Government Information Quarterly. Volume 21, Issue 3, 2004, S. 284-304.

Weare, Christopher, Musso, Juliet A. und Hale, Matthew L. 1999. Electronic democracy and the diffusion of municipal web pages in California. Administration & Society. Vol. 31, Issue 1, 1999, S. 3-27.

Weill, Peter und Ross, Jeanne W. 2004. IT Governance: How Top Performers Manage IT Decision Rights for Superior Results. Boston : Harvard Business School Press, 2004.

West, Jonathan P. und Berman, Evan M. 2001. The Impact of Revitalized Management Practices on the Adoption of Information Technology: A National Survey of Local Governments. Public Performance & Management Review. Vol. 24, No. 3, March 2001, S. 233-253.

WiLex. 2010. Gabler Wirtschaftslexikon. [Online] Gabler Verlag, 2010.
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/>

WiLex24. 2010. Wirtschaftslexikon24.net. [Online] 2010. [Zitat vom: 06. Juli 2010.]
<http://www.wirtschaftslexikon24.net/d/innovation/innovation.htm>

Wimmer, Maria, Trautmüller, Roland und Lenk, Klaus. 2001. Besonderheiten in der Gestaltung von e-Government Prozessen. [Hrsg.] Patrick Horster. Elektronische Geschäftsprozesse: Grundlagen, Sicherheitsaspekte, Realisierungen, Anwendungen. Höhenkirchen : IT Verlag für Informationstechnik GmbH, 2001, S. 436-445.

Wimmer, Maria A. 2005. Ganzheitliches Vorgehen in der Prozessgestaltung für E-Government: Erfolgsfaktoren und Leitfaden. [Hrsg.] Ralf Klischewski und Maria Wimmer. Wissensbasiertes Prozessmanagement im E-Government. Münster : LIT Verlag, Münster et al, 2005, S. 95-109.

Zierler, Roswitha. 2008. ELAK im Land Steiermark. eGovernment Review. Ausgabe 1, 2008, S. 22-23.