

Bürgerservices

Grundlagen - Ausprägungen - Gestaltung - Potentiale

Der moderne Bürger wünscht, von seinem Staat respektvoll und zuvorkommend behandelt zu werden. Wenn er Leistungen der öffentlichen Verwaltung in Anspruch nimmt, erwartet er sich nicht nur ein gutes Ergebnis, sondern auch eine hohe Qualität beim Service. Seit mehr als drei Dekaden arbeiten Verwaltungen daran, dieser Anforderung gerecht zu werden, indem sie ihre Arbeitsorganisation und -prozesse sowie die sie unterstützende Informationstechnologie überdenken. Renommiertere Wissenschaftler und erfahrene Praktiker geben in diesem Band aus der Perspektive der E-Government-Forschung und angereichert durch viele konkrete Fallbeispiele einen umfassenden Überblick über Aspekte, Probleme und Lösungen, die für die Erstellung von Bürgerservices von Bedeutung sind. Das Buch beginnt mit einer verdichteten Analyse der Entwicklung von Bürgerservices aus Sicht von Wissenschaft und Praxis. Der zweite Teil stellt die verschiedenen Kanäle vor, über die Bürgerservices angeboten werden können. Im dritten Teil werden die neuralgischen Punkte bei der Umsetzung von Bürgerservice-Projekten beleuchtet, bevor schließlich im vierten Teil die Wirkungen und Potenziale von Bürgerservices diskutiert werden.

Gerhard Schwabe [Hrsg.]

Bürgerservices



22,90 €

21,40 € (zzgl. MwSt.)

Lieferfrist: bis zu 10 Tage

Artikelnummer: 9783894048419

Medium: Buch

ISBN: 978-3-89404-841-9

Verlag: Edition Sigma

Erscheinungstermin: 01.04.2011

Sprache(n): Deutsch

Auflage: 1. Auflage 2011

Serie: E-Government und die Erneuerung des öffentlichen Sektors

Produktform: Kartoniert

Gewicht: 424 g

Seiten: 319

Format (B x H): 149 x 209 mm

