

---

Martin A. Giehl

# Die digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung am Beispiel von Verwaltungsverfahren

Eine empirische Betrachtung in  
deutschen  
Verwaltungsorganisationen



Springer Gabler

---

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	1
1.1	Ausgangssituation .....	2
1.2	Zielsetzung der Arbeit .....	4
1.3	Aufbau der Arbeit .....	7
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen</b> .....	9
2.1	Öffentliche Verwaltung .....	9
2.1.1	Spezifika der öffentlichen Verwaltung .....	10
2.1.2	Verwaltungsreformen .....	16
2.1.3	Bedeutung von IKT für die Verwaltung .....	17
2.2	Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung .....	20
2.2.1	Digitalisierung .....	20
2.2.2	Digitalisierung in der öffentlichen Verwaltung .....	22
2.3	Digitale Transformation in der öffentlichen Verwaltung .....	23
2.3.1	Digitale Transformation .....	23
2.3.2	Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung ....	25
2.3.3	Einflussfaktoren der digitalen Transformation der öffentlichen Verwaltung .....	30
2.3.4	Digitale Transformation der öffentlichen Verwaltung in Deutschland .....	34
2.4	Erforschung der digitalen Transformation in der öffentlichen Verwaltung .....	40
<b>3</b>	<b>Stand der Forschung</b> .....	43
3.1	Literaturrecherche .....	43
3.1.1	Handlungsleitende Grundlagen zur Durchführung von Literaturrecherchen .....	44

---

3.1.2	Zielsetzung der Literaturrecherche .....	45
3.1.3	Vorgehen bei der Literaturrecherche .....	45
3.2	Ergebnis der Literaturrecherche .....	47
3.2.1	Ergebnis der Meta-Analyse .....	49
3.2.2	Darstellung des Stands der Forschung .....	53
3.3	Identifizierung von Forschungsbedarfen .....	58
<b>4</b>	<b>Empirische Erhebung .....</b>	<b>63</b>
4.1	Öffentliche Verwaltung als Forschungsgegenstand .....	63
4.1.1	Spezifika der Forschung in öffentlichen Verwaltungen .....	64
4.1.2	Forschungsmethoden für die öffentliche Verwaltung ...	65
4.1.3	Feldzugang .....	67
4.2	Durchführung der Fallstudie .....	69
4.2.1	Wahl und Begründung von Forschungsstrategie und -methode .....	70
4.2.2	Durchführung der Fallstudie .....	73
4.2.2.1	Definition und Operationalisierung der Fälle .....	74
4.2.2.2	Auswahl konkreter Fälle und zugehöriger Falleinheiten .....	76
4.2.2.3	Datenerhebung .....	78
4.2.2.4	Datenanalyse .....	86
4.2.3	Forschungsgüte .....	88
4.3	Ergebnisse der empirischen Erhebung .....	89
4.3.1	Überblick über die Fälle .....	91
4.3.2	Digitale Transformation .....	96
4.3.2.1	Auslöser der digitalen Transformation .....	98
4.3.2.2	Objekte der digitalen Transformation .....	101
4.3.2.3	Prozess der digitalen Transformation .....	102
4.3.2.3.1	Mechanismus – Situative Interpretation .....	104
4.3.2.3.2	Mechanismus – Umgang mit Komplexität .....	124
4.3.2.3.3	Mechanismus – Koordination organisationaler Abläufe .....	134
4.3.2.3.4	Mechanismus – Digitalisierung analoger Objekte .....	143

4.3.2.4	Transformationsergebnisse .....	156
4.3.2.5	Zusammenfassung der digitalen Transformation .....	171
4.3.3	Einflussfaktoren .....	174
4.3.3.1	Umfeldbezogene Faktoren .....	176
4.3.3.1.1	Rechtliche Faktoren .....	176
4.3.3.1.2	Verwaltungssystembezogene Faktoren .....	192
4.3.3.2	Organisationsbezogene Faktoren .....	217
4.3.3.2.1	Merkmale der Verwaltungsorganisationen .....	218
4.3.3.2.2	Wissenszentrierte Faktoren .....	239
4.3.3.2.3	Kulturbezogene Faktoren .....	249
4.3.3.2.4	Führungskräftebezogene Faktoren .....	269
4.3.3.3	Technologiebezogene Faktoren .....	279
4.3.3.3.1	Verfügbarkeit technologischer Lösungen .....	280
4.3.3.3.2	Funktionen technologischer Lösungen .....	287
4.3.3.4	Zusammenfassung der Einflussfaktoren .....	296
<b>5</b>	<b>Bezugsrahmen und Gestaltungsempfehlungen .....</b>	<b>299</b>
5.1	Grundlagen eines Bezugsrahmens .....	300
5.2	Bezugsrahmen für die digitale Transformation .....	301
5.2.1	Das organisationale Feld „öffentliche Verwaltung“ .....	303
5.2.2	Digitaler Transformationsprozess .....	309
5.2.3	Einflussfaktoren der digitalen Transformation .....	313
5.2.4	Beispielhafte Erläuterung des Bezugsrahmens .....	317
5.3	Einbettung des Bezugsrahmens in die Forschung .....	321
5.3.1	Verständnis der digitalen Transformation .....	321
5.3.2	Digitale Transformation einer analogen zu einer digitalen Verwaltung .....	326
5.3.3	Rolle des organisationalen Feldes „öffentliche Verwaltung“ .....	331
5.3.4	Der digitale Transformationsprozess .....	334
5.3.5	Einflussfaktoren der digitalen Transformation .....	341
5.3.6	Zusammenfassung der Entwicklung und Einbettung des Bezugsrahmens .....	350

---

5.4	Praktische Gestaltungsempfehlungen .....	351
5.4.1	Gestaltungsempfehlungen auf Systemebene .....	352
5.4.2	Gestaltungsempfehlungen auf Organisationsebene .....	359
5.4.3	Zusammenfassung der Gestaltungsempfehlungen .....	365
<b>6</b>	<b>Schlussbetrachtung</b> .....	<b>367</b>
6.1	Zusammenfassung und Darstellung zentraler Ergebnisse .....	367
6.2	Kritische Würdigung und weiterer Forschungsbedarf .....	369
	<b>Literaturverzeichnis</b> .....	<b>377</b>