

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis	9
Tabellenverzeichnis	11
Abkürzungsverzeichnis	13
1. Einleitung	17
2. Theoretischer Rahmen	21
2.1 Digitalisierung als Verwaltungsreformprogramm	21
2.2 Entwicklungsstufen der Digitalisierung	22
2.3 Digitalisierungsbarrieren	26
2.4 Analysekonzept, Ausgangsthesen und Untersuchungsdimensionen	32
3. Methodisches Vorgehen und Fallauswahl	39
4. Digitalisierung der Kfz-Zulassung	47
4.1 Einführung	47
4.2 Ausgangslage	47
4.2.1 Bedeutung und Aufgaben der Kfz-Zulassung	47
4.2.2 Digitalisierbarkeit des Kfz-Zulassungsverfahrens	48
4.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen der Implementation	51
4.2.4 Aktueller Stand der Digitalisierung und Automatisierung	52
4.3 Implementierungsprozess und Akteure	54
4.3.1 Die „internetbasierte Kfz-Zulassung“ (i-Kfz)	54
4.3.2 Promotoren der Digitalisierung	57
4.3.3 Barrieren der Digitalisierung	59
4.4 Organisationale Veränderungen	64
4.4.1 Veränderungen der Aufbauorganisation	64
4.4.2 Prozessveränderungen	65
4.5 Personalbezogene Veränderungen	67
4.5.1 Veränderungen des Personalstands	67
4.5.2 Veränderte Arbeitsanforderungen	68

4.5.3 Ent- und Belastungslagen	71
4.5.4 Kontrolle von Arbeit	72
4.6 Leistungsbezogene Veränderungen	72
4.6.1 Veränderungen der Verwaltung-Bürger-Interaktion	72
4.6.2 Leistungsveränderungen auf Seiten der Verwaltung	74
4.7 Schlussfolgerungen	74
5. Digitalisierung der Bauaufsicht	77
5.1 Einführung	77
5.2 Ausgangslage	77
5.2.1 Bedeutung und Aufgaben der Bauaufsicht	77
5.2.2 Digitalisierbarkeit des Baugenehmigungsverfahrens	80
5.2.3 Rechtliche Rahmenbedingungen der Implementation	81
5.2.4 Aktueller Stand der Digitalisierung und Automatisierung	83
5.3 Implementierungsprozess und Akteure	84
5.3.1 Ausgestaltung des digitalen Bauantrags	84
5.3.2 Promotoren der Digitalisierung	87
5.3.3 Barrieren der Digitalisierung	89
5.4 Organisationale Veränderungen	95
5.4.1 Veränderungen der Aufbauorganisation	95
5.4.2 Prozessveränderungen	96
5.5 Personalbezogene Veränderungen	98
5.5.1 Veränderungen des Personalstands	98
5.5.2 Veränderte Arbeitsanforderungen	99
5.5.3 Ent- und Belastungslagen	100
5.5.4 Kontrolle von Arbeit	101
5.6 Leistungsbezogene Veränderungen	102
5.6.1 Veränderungen der Verwaltung-Bürger-Interaktion	102
5.6.2 Leistungsveränderungen auf Seiten der Verwaltung	102
5.7 Schlussfolgerungen	104
6. Digitalisierung der Steuerverwaltung	105
6.1 Einführung	105
6.2 Ausgangslage	106
6.2.1 Bedeutung und Aufgaben der Steuerverwaltung	106
6.2.2 Digitalisierbarkeit der Einkommenssteuerveranlagung	107

6.2.3	Rechtliche Rahmenbedingungen der Implementation	107
6.2.4	Aktueller Stand der Digitalisierung und Automatisierung	110
6.3	Implementierungsprozess und Akteure	112
6.3.1	Funktionsweise der ELSTER-Verfahren	112
6.3.2	Promotoren der Digitalisierung	113
6.3.3	Barrieren der Digitalisierung	115
6.4	Organisationale Veränderungen	118
6.4.1	Veränderungen der Aufbauorganisation	118
6.4.2	Prozessveränderungen	120
6.5	Personalbezogene Veränderungen	121
6.5.1	Veränderungen des Personalstands	121
6.5.2	Veränderte Arbeitsanforderungen	125
6.5.3	Ent- und Belastungslagen	128
6.5.4	Kontrolle von Arbeit	131
6.6	Leistungsbezogene Veränderungen	132
6.6.1	Verwaltung-Bürger-Interaktion	132
6.6.2	Qualität des Verwaltungsverfahrens	133
6.7	Schlussfolgerungen	135
7.	Digitalisierung von Elternleistungen	137
7.1	Einführung	137
7.2	Ausgangslage	137
7.2.1	Verwaltungsleistungen rund um die Lebenslage Geburt	137
7.2.2	Aktueller Stand der Digitalisierung	139
7.2.3	Rechtliche Rahmenbedingungen der Implementation und Digitalisierbarkeit	140
7.3	Das Projekt ELFE: Beispiele Bremen und Hamm	141
7.4	„Kinderleicht zum Kindergeld“: Beispiele Hamburg und Chemnitz	146
7.5	Schlussfolgerungen	148
8.	Digitalisierung der Verwaltung im sektoralen Vergleich	151
8.1	Digitalisierungsstand	151
8.2	Steuerung der Digitalisierungsprozesse	153
8.3	Belastungslagen im Vergleich	156

8.4 Auswirkungen der Digitalisierung und Einflussgrößen	157
8.4.1 Auswirkungen der Digitalisierung auf die Leistungserbringung	157
8.4.2 Einflussfaktoren für die erfolgreiche Verwaltungsdigitalisierung	160
8.4.3 Digitalisierungszufriedenheit	164
8.5 Mitbestimmung und Beschäftigtenpartizipation	166
8.5.1 Die Arbeit der Personalräte	166
8.5.2 Direkte Partizipation der Beschäftigten	174
9. Fazit	177
Literaturverzeichnis	183
Verzeichnis der Interviews	193