

Inhaltsverzeichnis

Abkürzungsverzeichnis.....	XIII
Abbildungsverzeichnis	XVII
Tabellenverzeichnis.....	XIX
1 Einleitung	1
1.1 Problemstellung.....	1
1.2 Forschungsziel und Forschungsprozess	3
1.3 Aufbau der Arbeit.....	7
2 Öffentliche Verwaltung.....	10
2.1 Charakteristika der öffentlichen Verwaltung	10
2.1.1 Grundlagen	11
2.1.2 Öffentliche Verwaltung im betriebswirtschaftlichen Kontext.....	14
2.1.3 Externe Rahmenbedingungen und Einschränkungen der öffentlichen Verwaltung	20
2.2 Modernisierung und Reformen in der öffentlichen Verwaltung	21
2.2.1 Der Ansatz von New Public Management	23
2.2.2 Aktuelle Reformsituation und Problemlagen	25
2.2.3 Zukünftige Aufgaben und Gestaltungsfelder	27
2.3 Informationen und Dokumente in der öffentlichen Verwaltung.....	28
2.3.1 Spezifika von Informationen und Dokumenten in der öffentlichen Verwaltung	30
2.3.2 E-Government.....	33
2.3.3 Kritische Beurteilung von E-Government.....	38
2.4 Kooperationen mit der Privatwirtschaft.....	42
2.4.1 Public Private Partnership	44
2.4.2 Shared Services und Business Process Outsourcing	49
2.4.3 Gegenüberstellung der Kooperationsmöglichkeiten	55
2.4.4 Exkurs: EU-Dienstleistungsrichtlinie und einheitliche Behördenrufnummer „115“	58
2.5 Zwischenergebnisse.....	62
3 Dokumentenlogistik	68
3.1 Notwendigkeit einer integrativen Betrachtung von Dokumentenflüssen	68
3.1.1 Dokumente als Träger von Informationen	69
3.1.2 Logistik von Informationen und Dokumenten	77
3.2 Definition, Modell und Abgrenzung der Dokumentenlogistik.....	83
3.2.1 Definition Dokumentenlogistik.....	84

3.2.2	Modell der Dokumentenlogistik.....	88
3.2.3	Abgrenzung weiterer Termini	92
3.3	Dokumentenlogistik in der Praxis	95
3.3.1	Status quo der Dokumentenlogistik.....	95
3.3.2	Zukunft der Dokumentenlogistik im Jahr 2025.....	99
3.4	Zwischenergebnisse.....	104
4	Dokumentenlogistik in der Freien Hansestadt Bremen.....	109
4.1	Forschungsdesign.....	109
4.1.1	Quantitative und qualitative Forschung.....	110
4.1.2	Qualitative Fallstudienforschung.....	112
4.1.3	Freie Hansestadt Bremen als Untersuchungsobjekt der Fallstudie.....	115
4.1.4	Erhebungs- und Analyseverfahren.....	119
4.2	Untersuchungsschwerpunkt Inbound und Intra Document Logistics	124
4.2.1	Einleitung und Vorgehensweise der Untersuchung.....	124
4.2.2	Untersuchung des Status quo	126
4.2.3	Neukonzeption der Posteingangsbearbeitung.....	137
4.2.4	Integrative Betrachtung von Postbearbeitung, Aktenführung und Archivierung	140
4.3	Untersuchungsschwerpunkt Outbound Document Logistics.....	145
4.3.1	Einleitung und Vorgehensweise der Untersuchung.....	145
4.3.2	Untersuchung des Status quo	146
4.3.3	Neukonzeption des Druckmanagements	151
4.4	Untersuchungsschwerpunkt Document Logistics Infrastructure.....	161
4.4.1	Einleitung und Vorgehensweise der Untersuchung.....	161
4.4.2	Untersuchung des Status quo	162
4.4.3	Neukonzeption der Boten- und Postdienste.....	170
4.5	Zwischenergebnisse und Exkurs Shared Services Center Dokumentenlogistik	173
4.5.1	Zwischenergebnisse des Kapitels.....	173
4.5.2	Exkurs: Expertenbefragung Shared Services Center in der Privatwirtschaft	176
4.5.3	Exkurs: Shared Services Center Dokumentenlogistik in der öffentlichen Verwaltung	181
5	Zusammenfassung und Implikationen	187
5.1	Beantwortung der Forschungsfragen.....	187
5.2	Implikationen für die Praxis	194
5.3	Implikationen für die Forschung	196
	Literaturverzeichnis.....	199
	Anhang	225

Anhang 1 – Theoretisch-konzeptionelle Beiträge.....	225
Anhang 2 – Literaturanalyse	231
Anhang 3 – Expertenworkshop	233
Anhang 4 – Untersuchungsbereiche in der Fallstudienforschung.....	241
Anhang 5 – Interviewleitfaden Untersuchung Poststellen.....	242
Anhang 6 – Erhebung zu Aktenführung und Archivierung	247
Anhang 7 – Posteingangsbearbeitung Behörde für Justiz und Verfassung.....	248
Anhang 8 – Postausgangsbearbeitung Behörde für Justiz und Verfassung.....	249
Anhang 9 – Idealtypischer Ablauf der Vorgangsbearbeitung	250
Anhang 10 – Fragebogen Druckmanagement	251
Anhang 11 – Interviewleitfaden zur Aufnahme und Entwicklung einheitlicher Boten- und Posttouren.....	254
Anhang 12 – Botendienst Performa Nord.....	255
Anhang 13 – Botendienst Polizei.....	256
Anhang 14 – Botendienst senatorische Behörde für Bildung & Wissenschaft	257
Anhang 15 – Botendienst KITAS	258
Anhang 16 – Botendienst Bremerhaven.....	259
Anhang 17 – Interviewleitfaden: Shared Services Center.....	260