

Inhalt

Kapitel 1. Bürger und Verwaltung: Die Entwicklung und Entfaltung einer problematischen Beziehung	1
1.1 Historische Entwicklungslinien	1
1.1.1 Die Tradition der Bürokratiekritik	1
1.1.2 Die veränderten Rahmenbedingungen der Gegenwart	8
1.1.3 Exkurs: Die "Anatomie" der Bürokratiekritik im Wohlfahrtsstaat	12
1.2 Die bürgernahe Gestaltung des Verwaltungshandelns	18
1.3 Bürger und Verwaltung: Ein Analysemodell	24
1.4 Überblick über die folgenden Kapitel	30
Kapitel 2. Direkte Kontakte zwischen Bürger und Verwaltung	33
2.0 Die Bedeutung für das Verwaltungshandeln	33
2.0.1 Beeinflussung der Außenansicht "des Staates"	33
2.0.2 Rückmeldung über die Angemessenheit und Wirksamkeit administrativen Handelns	36
2.0.3 Beitrag zur Erledigung von Verwaltungsaufgaben	37
2.1 Austausch und Interaktion zwischen Bürger und Verwaltung	39
2.1.1 Das persönliche Gespräch	40
2.1.1.1 Formen und Rahmenbedingungen	40
2.1.1.2 Empirische Ergebnisse	45
2.1.1.3 Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	60
2.1.1.4 Zusammenfassung und weiterführende Literatur	64
2.1.2 Telefonische Kontakte	65
2.1.2.1 Formen und Rahmenbedingungen	67
2.1.2.2 Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	70

2.1.2.3	Zusammenfassung und weiterführende Literatur	72
2.1.3	Schriftverkehr	73
2.1.3.1	Formen und Rahmenbedingungen	75
2.1.3.2	Empirische Ergebnisse	78
2.1.3.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	79
2.1.3.4	Zusammenfassung und weiterführende Literatur	81
2.2	Formen einseitiger Kommunikation	81
2.2.1	Informationstransfers von der Verwaltung zum Bürger	83
2.2.1.1	Formen und Rahmenbedingungen	84
2.2.1.2	Empirische Studien	87
2.2.1.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	89
2.2.1.4	Zusammenfassung und weiterführende Literatur	91
2.2.2	Informationstransfers vom Bürger zur Verwaltung	92
2.2.3	Indirekte Informationstransfers zwischen Bürger und Verwaltung	96
 Kapitel 3. Personaleinsatz und Organisationsgestaltung als Rahmen für bürgernahes Verwaltungshandeln		 99
3.0	Die relative Bedeutung von Personaleinsatz und Organisationsgestaltung	99
3.1	Personalstruktur, Personalbewegung und Personalführung	101
3.1.1	Elemente der Personalstruktur	102
3.1.2	Empirische Ergebnisse	106
3.1.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	112
3.1.4	Zusammenfassung und weiterführende Literatur	114
3.2	Gestaltung der Aufbau- und Ablauforganisation	115
3.2.1	Ziele und Aufgabenstruktur	117
3.2.1.1	Formen der Zielbestimmung und Aufgabenstrukturierung	117
3.2.1.2	Empirische Ergebnisse	120
3.2.1.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	122
3.2.1.4	Zusammenfassung	124
3.2.2	Weisungs- und Kontrollstruktur	124
3.2.2.1	Elemente und alternative Formen	124
3.2.2.2	Empirische Ergebnisse	126
3.2.2.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	129
3.2.2.4	Zusammenfassung	131
3.2.3	Kommunikation und Kooperation in der Verwaltung	132
3.2.3.1	Elemente und Alternativen	132
3.2.3.2	Empirische Ergebnisse	135
3.2.3.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	138
3.2.3.4	Zusammenfassung	140

3.2.4	Technikeinsatz	141
3.2.4.1	Formen des Einsatzes von Informations- und Kommunikationstechnik	141
3.2.4.2	Empirische Ergebnisse	144
3.2.4.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	147
3.2.4.4	Zusammenfassung	150
3.2.5	Ergänzende Literaturhinweise zur Organisationsgestaltung	150
3.3	Interorganisationsbeziehungen in der öffentlichen Verwaltung	151
3.3.1	Formen von Interorganisationsnetzen	154
3.3.2	Empirische Ergebnisse	159
3.3.3	Möglichkeiten der bürgernahen Gestaltung	162
3.3.4	Zusammenfassung und weiterführende Literatur	166
3.4	Grenzen der Organisierbarkeit bürgernahen Verwaltungshandelns	167
Kapitel 4. Die sozio-kulturellen, politischen und rechtlichen Rahmenbedingungen		173
4.1	Das Verhältnis von Bürger und Verwaltung als politische Gestaltungsaufgabe	174
4.2	Die Bürgernähe der Verwaltung im Verhältnis von politischer Gestaltung und gesellschaftlicher Entwicklung	181
	Literatur	185
	Register	203