

---

Vorwort	11
---------	----

## Einführung in das Thema

<b>1 Die Rektorenkonferenz der Verwaltungsfachhochschulen als Motor für Bürgernähe</b>	<b>17</b>
<b>2 Die Hauptfragestellungen der Untersuchung</b>	<b>17</b>

## Theoretische Grundlagen zum Untersuchungsgegenstand

<b>1 Überblick über ausgewählte neuere Literatur zum Verhältnis Bürger und Verwaltung</b>	<b>21</b>
<b>2 Der Begriff ‚Bürgernahe Verwaltung‘</b>	<b>23</b>
<b>3 Aufbau und Strukturen der öffentlichen Verwaltung</b>	<b>24</b>
3.1 Aufgaben, Ziele und Funktionen der öffentlichen Verwaltung	25
3.2 Die Verteilung der Verwaltungsaufgaben der öffentlichen Verwaltung	28
3.3 Die Rechtsträger der öffentlichen Verwaltung und ihre Kompetenzverteilung	28
3.4 Der Vollzug bundesstaatlicher Verwaltungsaufgaben	31
3.4.1 Der Aufbau der Landesverwaltung	33
3.4.2 Der Aufbau der Bundesverwaltung	35
3.5 Die öffentliche Verwaltung als Teil des Gewaltenteilungsprinzips	39

# Chancen und Nutzen der Digitalisierung für Bürgerinnen und Bürger, für die Behörden und das Verwaltungsverfahren

<b>1</b>	<b>Einleitung zum Nutzen der Digitalisierung</b>	<b>43</b>
<b>2</b>	<b>Chancen, Formen und Nutzen IT-gestützter Interaktion zwischen Bürgerinnen und Bürgern und der Verwaltung</b>	<b>45</b>
2.1	Stadtportale als Internetpräsenz mit Dienstleistungsangebot	46
2.2	Bürger-Hinweis-Services für Infrastrukturprobleme und Anregungen	47
2.3	Anschluss örtlicher Polizeibehörden an die ‚Virtuelle Region Nordwest‘ und andere vernetzte Stadtportale	50
<b>3</b>	<b>Notwendige Fähigkeiten der Verwaltung und ihrem Personal für die Bewältigung der Digitalisierung</b>	<b>54</b>
3.1	Fähigkeit zu guten Umgangsformen in der IT-gestützten Interaktion	54
3.2	Fähigkeit zur Berücksichtigung externer und interner Kunden bei der IT-gestützten Interaktion	55
3.3	Fähigkeit, Dienstleistungsprozesse durch die IT-gestützte Interaktion zu optimieren	57
3.4	Fähigkeit, Verwaltungsportale zur Optimierung von Verwaltungsabläufen einzurichten	59
3.5	Fähigkeit, die Verwaltung als digitales Netzwerk zu gestalten	60
<b>4</b>	<b>Die Verankerung der IT- und Medienkompetenz in der Aus- und Fortbildung</b>	<b>61</b>
4.1	Anpassung des Eignungsauswahlverfahrens	62
4.2	Anpassung der Aus- und Fortbildungscurricula	63
<b>5</b>	<b>Die Auswirkungen der Digitalisierung auf die institutionelle Selbstreflexion</b>	<b>64</b>

## Bürokratie und bürgernahe Verwaltung

<b>1</b>	<b>Mögliche Ursachen der Bürokratisierung</b>	<b>73</b>
<b>2</b>	<b>Maßnahmen der Entbürokratisierung für die Bürgernähe</b>	<b>74</b>

## Inhaltliches und methodisches Konzept zur Entwicklung des Fragebogens als Lernzielerfolgskontrolle

<b>1</b>	<b>Inhaltliche Überlegungen</b>	<b>81</b>
<b>2</b>	<b>Theoretische Grundlagen zur Organisation der Lernzielerfolgskontrolle</b>	<b>82</b>
2.1	Der Mehrperspektivenansatz bei der Untersuchung des Verhältnisses Bürger und Verwaltung	83
2.2	Der Mehrmethoden- und Mehrebenenansatz bei der Untersuchung des Verhältnisses Bürger und Verwaltung	86
<b>3</b>	<b>Die Umsetzung des Mehrperspektiven-, Mehrmethoden- und Mehrebenenansatzes auf die Lernzielerfolgskontrolle</b>	<b>87</b>
3.1	Der Mehrperspektivenansatz bei der Untersuchung der Beamtenausbildung in bürgernaher, kundenorientierter Verwaltung	88
3.2	Der Mehrmethoden- und Mehrebenenansatz bei der Untersuchung der Beamtenausbildung in bürgernaher, kundenorientierter Verwaltung	90
<b>4</b>	<b>Die konkrete Planung der Vorgehensweise für die Lernzielerfolgskontrolle</b>	<b>91</b>

## Die Entwicklung und der Aufbau des Fragebogens zur Lernzielerfolgskontrolle

<b>1</b>	<b>Die formale Konstruktion des Fragebogens</b>	<b>96</b>
----------	-------------------------------------------------	-----------

<b>2</b>	<b>Der inhaltliche Aufbau des Fragebogens</b>	<b>97</b>
2.1	Die Fragen 1.1 bis 1.3, 1.4 bis 1.7 sowie 1.8	97
2.2	Die Fragen 2.1 und 2.2, 2.3 und 2.4 sowie 2.5 bis 2.7	99
2.3	Die Fragen 3.1 bis 3.3	100
2.4	Die Fragen 4.1 bis 4.3	100
2.5	Die Fragen 5.1 bis 5.3, 5.4 und 5.5	101

## Die Ausformulierung des fertigen Fragebogens zur Lernzielerfolgskontrolle

<b>1</b>	<b>Statistische Angaben</b>	<b>110</b>
1.1	Geschlecht	110
1.2	Alter	110
1.3	Schul-, Hochschul- sowie Abschlüsse von Berufsausbildungen	110
1.4	Bisherige Tätigkeiten in öffentlichen Einrichtungen	111
1.5	Dauer und Art der Tätigkeiten in den öffentlichen Einrichtungen	112
1.6	Erreichter Ausbildungsstand	113
1.7	Anteil an Bürgerkontakt für den Fall, dass bereits ein Praktikum abgeschlossen wurde	114
1.8	Einschätzung des Stellenwerts einer Ausbildung in bürgernaher Verwaltung	114
<b>2</b>	<b>Zur Bedeutung ‚Bürgernaher, kundenorientierter Verwaltung‘</b>	<b>115</b>
2.1	Für welche der nachfolgenden Referate ist das Kriterium einer bürgernahen, kundenorientierten Verwaltung wichtig?	115
2.2	In welchen Bereichen der öffentlichen Verwaltung ist Bürgernähe und Kundenorientiertheit besonders wichtig?	117
2.3	Wie viel wissen Sie über die künftigen beruflichen Tätigkeiten nach Abschluss Ihres Studiums an dieser Hochschule?	118

2.4	Werden die folgenden Tätigkeiten bei Ihrer künftigen Arbeit nach bestandener Laufbahnprüfung (vermutlich) vorkommen? In welchem Umfang? Und welche Rolle spielen diese Tätigkeiten für eine bürgernahe, kundenorientierte Verwaltung?	119
2.5	Können Sie sich vorstellen, dass bei Ihrem künftigen Arbeitseinsatz berücksichtigt wird, ob Sie gut mit Publikum umgehen können?	125
2.6	Glauben Sie, dass es bei einer Beförderung berücksichtigt wird, ob Sie gut mit Publikum umgehen können?	125
2.7	Sind Sie der Meinung, dass Sie persönlich etwas tun können oder müssen, um bei Ihrer künftigen Arbeit mehr Bürgernähe und Kundenorientiertheit zu verwirklichen?	126
<b>3</b>	<b>Kriterien und Ursachen für Mängel einer bürgernahen, kundenorientierten Verwaltung</b>	<b>126</b>
3.1	Welche der nachstehend aufgeführten Kriterien sind Bedingung für eine mangelnde Bürgernähe und Kundenorientiertheit? In welchem Maße sind sie Störfaktoren?	126
3.2	Was sind die Ursachen für diese Störfaktoren? Wie stark würden Sie die jeweiligen Ursachen gewichten?	131
3.3	Welche der nachstehenden Maßnahmen dienen der Bürgernähe und Kundenorientiertheit? Wie wirken sie sich jeweils für die bürgernahe, kundenorientierte Verwaltung aus?	132
<b>4</b>	<b>Konkrete Beispiele bürgernaher Verwaltung</b>	<b>138</b>
4.1	Haben Sie – als Bürgerin bzw. Bürger – innerhalb der letzten zwei Jahre besondere Erfahrungen mit der Bürgernähe und Kundenorientiertheit einer Verwaltungsbehörde gemacht? Bei welcher Behörde? War die Erfahrung positiv oder negativ?	138
4.2	Haben Sie – sofern Sie bereits bei einer Behörde beschäftigt waren – oder Ihr Referat konkrete Maßnahmen zur Verbesserung in Richtung bürgernahe, kundenorientierte Verwaltung getroffen? Wissen Sie – sofern Sie noch nicht bei einer Behörde beschäftigt waren – durch Dritte von einer solchen Maßnahme?	142

4.3	Müsste Ihr Arbeitsplatz bürgernah, kundenorientiert ausgerichtet sein?	143
<b>5</b>	<b>Die Zukunft der bürgernahen, kundenorientierten Verwaltung in der Ausbildung</b>	<b>144</b>
5.1	In welche Ausbildungsabschnitte und mit welcher Bedeutung würden Sie die Ausbildung in bürgernaher, kundenorientierter Verwaltung in den Lehrplan verankern?	144
5.2	In welchen Grund- und Hauptstudienfächern sollten die wesentlichen Gesichtspunkte für eine bürgernahe, kundenorientierte Verwaltung vermittelt werden?	146
5.3	In welchen universitären Disziplinen mit welcher Bedeutung für die Vermittlung bürgernaher Verwaltung sollten die zuständigen Lehrkräfte ausgebildet sein?	147
5.4	Was sollte unternommen werden, um die Ausbildung in bürgernaher, kundenorientierter Verwaltung zu verbessern?	150
5.5	Welche Verbesserungen sind geeignet, den Weg für eine bürgernahe, kundenorientierte Verwaltung in der Praxis zu erleichtern?	154
	Literaturverzeichnis	156
	Abkürzungsverzeichnis	173
	Autorenhinweis	174