

Kommunikationstechnik und öffentliche Verwaltung

Eine Studie am Beispiel der
Einsatzmöglichkeiten neuer
elektronischer Textmedien in
obersten Bundesbehörden

Von
Dipl.-Ök. Alfons Hollah
(Hannover)



Inhaltsverzeichnis

	Vorwort: Das Projekt „Bürokommunikation“	7
	Zum vorliegenden Band	11
	Kurzfassung	13
1.	Vorbemerkungen	21
1.1	Öffentliche Verwaltung und Kommunikation	21
1.2	Ziel des Bandes	24
1.3	Forschungskonzeption	25
2.	Untersuchungsgegenstand	27
2.1	Neue Kommunikationstechniken — ein kurzer Überblick	27
2.2	Das politisch-administrative System	32
2.2.1	Die öffentliche Verwaltung	32
2.2.2	Aufgaben der Verwaltung	37
2.2.3	Struktur der Verwaltung	40
2.2.4	Die Obersten Bundesbehörden als Teil der öffentlichen Verwaltung	42
3.	Bedeutung von ausgewählten Merkmalen der öffentlichen Verwaltung für die Einführung neuer Kommunikationstechniken	45
3.1	Ziele der öffentlichen Verwaltung und Möglichkeiten neuer Kommunikationstechniken	46
3.1.1	Rechtliche Bedingungen	46
3.1.2	Leistungsfähigkeit des Verwaltungshandelns	49
3.1.2.1	Leistungssteigerung durch neue Kommunikationstechniken	50
3.1.2.2	Kostenwirkungen durch neue Kommunikationstechniken	53
3.1.3	Arbeitsbedingungen und -inhalte	57
3.1.4	Bürgerfreundlichkeit	59
3.2	Bürokratische Organisationsstrukturen und Möglichkeiten neuer Kommunikationstechniken —	
	Anwendungsbeispiel Oberste Bundesbehörden	60
3.2.1	Aufgabenverteilung	61
3.2.1.1	Aufgabenstruktur	61
3.2.1.1.1	Zweck- und Routineprogramme	61
3.2.1.1.2	Kommunikationsorientierte Aufgabenanalyse	62
3.2.1.1.3	Ergebnistrends	63
3.2.1.2	Zuständigkeit	64
3.2.1.2.1	Bedeutung einer detaillierten Kompetenzregelung	64
3.2.1.2.2	Zuständigkeitsregelung bei neuen Fragestellungen	65
3.2.1.2.3	Gestaltungsempfehlungen	66

Inhaltsverzeichnis

3.2.2	Hierarchie und Dienstweg	67
3.2.2.1	Bedeutung der Hierarchie und des Dienstweges für die organisatorische Kommunikation	68
3.2.2.2	Expertenmeinungen zur Hierarchie und Einhaltung des Dienstweges	71
3.2.2.3	Gestaltungsempfehlungen	71
3.2.3	Zeichnungsrecht	74
3.2.3.1	Regelungen der GGO	76
3.2.3.2	Einschätzung der Experten	77
3.2.3.3	Gestaltungsempfehlungen	77
3.2.3.4	Exkurs: Einsatzmöglichkeiten von neuen Kommunikationstechniken im Rahmen des Mitzeichnungsverfahrens	79
3.2.4	Standardisierung	80
3.2.4.1	Ausmaß der Standardisierung	80
3.2.4.2	Einschätzung der Experten	81
3.2.4.3	Gestaltungsempfehlungen	82
3.2.5	Formalisierung und Registratur	84
3.2.5.1	Regelungen der GGO	85
3.2.5.2	Einschätzung der Experten	85
3.2.5.3	Anforderungen an neue Kommunikationstechniken	86
3.2.6	Ein „alltäglicher“ Fall	89
3.3	Generalisierung der Ergebnisse auf andere Bereiche der öffentlichen Verwaltung	99
3.3.1	Landesministerien	99
3.3.2	Kommunalverwaltungen	100
3.3.3	Öffentlich-rechtliche Körperschaften	103
4.	Neue Kommunikationstechniken und Behördenmitglieder	105
4.1	Problembewußtsein hinsichtlich neuer Kommunikationstechniken	105
4.2	Einstellung gegenüber neuer Kommunikationstechnik	107
4.3	Folgen der „reservierten“ Einstellung für die Einführung neuer Kommunikationstechniken in die öffentlichen Verwaltung	109
5.	Schlußbetrachtung: Einführung neuer Kommunikationstechniken in die öffentliche Verwaltung als „politisches“ Vorbild	111
6.	Abbildungsverzeichnis	115
7.	Literaturverzeichnis	117