

Arne Franz

Der Kommunikationsprozess zwischen Verwaltung und Bürgern

Typisierungen, Charakteristika, Auswirkungen auf
die Modellierung von Kommunikationsangeboten

FÖV **14**
Discussion Papers

Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung
bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer

2004

Inhalt

Einleitung	1
1. Gliederungsoptionen	2
2. Anliegen und Prozesse	4
2.1 Beziehung und Funktion im Modell	4
2.2 Anliegen von Bürgern und Verwaltung	6
2.3 Die Verwaltungsprozesse	10
2.4 Synthese: Der Zusammenhang von Anliegen und Prozessen	16
3. Der Kommunikationsprozess im Gesamtzusammenhang ...	22
3.1 Das Phasenmodell nach Lenk	22
3.2 Allgemeine Lebenssituation	25
3.3 Die konkrete Lebenslage	32
3.4 Bewusstwerdung	36
3.5 Orientierung	37
3.6 Konkretisierung des einzelnen Anliegens	38
3.7 Kontaktnachbereitung	42
3.8 Lerneffekte, Anpassungen, Neugestaltungen	43
4. Der Kommunikationsprozess im engeren Sinne	44
5. Konsequenzen für die Gestaltung von Kommunikationsangeboten	48
5.1 Bürger-/Kundenorientierung	48
5.2 Personalisierung: Citizen Relationship Management ...	54
Schlussfolgerungen	55
Literaturverzeichnis	58