



Jason Kuruzovich, Hila Etzion

Online Auctions and Multichannel Retailing.

Verwaltungen sind dazu verpflichtet, ihre Entscheidungen demjenigen mitzuteilen, für den sie bestimmt sind, bzw. der von ihnen betroffen ist. Dies ist die Aufgabe des Bescheids und es handelt sich hierbei um einen einstufigen Verwaltungsakt, der in Briefform ergeht. In dem Bescheid werden die abstrakt generellen Regelungen individualisiert und auf einen konkreten Sachverhalt bezogen. Durch ihn wird für den Klienten eine Entscheidung hergeleitet und getroffen, die aufgrund methodisch korrekter Rechtsanwendung durch einen Agenten der Verwaltung zustande gekommen ist. Ziel eines Bescheides ist zum einen die Mitteilung dieser Entscheidung; zum anderen soll er dem Klienten verständlich machen, wie diese Entscheidung ihn betrifft und welche Auswirkungen sie auf sein Handeln hat. Ein wichtiges Merkmal der Bescheide ist ihre Vorgeformtheit und ihre Formelhaftigkeit, die durch die häufige Verwendung juristischer Sprachformeln gekennzeichnet sind. Das Muster des Bescheids, in dem sich auch sein spezifischer Zweck widerspiegelt, besteht aus dem Tenor mit der Entscheidungsformel, der Begründung und den rechtlichen Grundlagen. Bei den Bescheiden handelt es sich zusätzlich um eine Form der dialogischen Interaktion zwischen der Verwaltung und ihren Klienten. Die vorliegende Untersuchung ist Teil einer Studie zur Verständlichkeit und Akzeptanz in der Kommunikation zwischen Bürger und Verwaltung. Ziel ist es zu beobachten, zu beschreiben und zu analysieren, wie die kommunikative Interaktion zwischen den Agenten und den Klienten der Verwaltung abläuft. Weiterhin soll untersucht werden, wie die Bescheide ihre spezifische Aufgabe innerhalb des Interaktionsprozesses erfüllen können. Die Grundlagen der Studie sind Interaktionsanalysen auf Basis von Tonbandaufnahmen und Denkprotokolle. Nach der Beobachtung und der Analysen erfolgt die Optimierung der Interaktion. Die Ergebnisse aus dieser Optimierung dienen dazu, die vorläufigen, aus der Analyse des Datenmaterials entstandenen Hypothesen zu den Ursachen für das Scheitern der Interaktion zu überprüfen und zu modifizieren und zusätzlich Informationen über den Informationstransfer innerhalb der Gruppe zu erhalten. Auf diesem Weg ist es möglich Verbesserungskriterien zu erstellen, die sich eng an den Bedürfnissen der Benutzer der Sprache orientieren und sich aus deren Verhalten während der Interaktion ableiten lassen, bzw. von ihnen selbst erarbeitet sind. (ICD2)