

Strukturiertes Leben

von Jakob Weinberg und Robin Grässel

Das virtuelle Rathaus nimmt für sich in Anspruch, den Bürger direkt bei seinem Anliegen „abzuholen“. In der Praxis sieht dies jedoch häufig anders aus. Eine kritische Betrachtung der Umsetzung des Lebenslagenprinzips.

Bürger oder Unternehmen wünschen von der Verwaltung einfache Problemlösungen, insbesondere in Situationen, die eine Vielzahl unterschiedlicher Informationen aus verschiedenen Quellen erfordern, Probleme mit Partnern aufwerfen oder komplexe Geschäftsprozesse anstoßen. Bei Bürgern wird eine solche Summe situationsspezifischer Probleme, Fragen und Prozesse unter dem Begriff der „Lebenslage“ zusammengefasst. Beispiele sind „Umzug“, „Hochzeit“ oder „Ruhestand“. Das Angebot, derartige Lebenslagen in kommunalen Internet-Präsenzen bürgerfreundlich über das Internet zu unterstützen, stellt ein modernes Konzept von e-Government dar, das bereits eine Vielzahl von Kommunen verwirklicht haben. Diese nutzerfreundliche Anwendung hat sich unter den Begriffen Lebenslagenprinzip, Lebenslagenmanagement oder Lebenslagenkonzept etabliert, wobei ersterer am häufigsten verwendet wird.

Das Lebenslagenprinzip wird auch unter dem Stichwort One-Stop-Government diskutiert. Die Theorie des One-Stop-Government umfasst auf Kundenseite (Bürger) das Angebot von „Dienstleistungen aus einer Hand“ (Bürgerbüro), verwaltungsintern werden darunter auch die be-

gleitend notwendigen Maßnahmen der Verwaltungsmodernisierung im Sinne von Neustrukturierung der Behörden oder zumindest ihrer Vernetzung verstanden. Bei der Betrachtung von Lebenslagen innerhalb des virtuellen Rathauses,



Ziel: Lebenslagen der Bürger.

also der Frontend-Schnittstelle zum Kunden über das Medium Internet, spielen diese verwaltungsinternen Strukturen aber eine untergeordnete Rolle. Im Gegenteil, gerade die Maßgabe, bestehende Verwaltungsstrukturen zu ignorieren und alle wesentlichen Informationen und Dienstleistungen konsequent nach Kundenbedürfnissen zu bündeln, schafft für die Bürger den echten Mehrwert. Während in der Vergan-

genheit die Bündelung von Inhalten eher thematisch nach fachlichen und funktionalen Gesichtspunkten der internen Verwaltungsorganisation erfolgte, wird sie nun auch im Internet nachfrageorientiert strukturiert. Ziel ist die sinnvolle Zusammenstellung verschiedener Inhalte und Dienstleistungen, im Idealfall werden dabei neben Angeboten der Kommune auch Angebote halb öffentlicher Anbieter oder der Privatwirtschaft eingebunden.

Die Vielzahl der möglichen Lebenslagen und der damit verbundenen Inhalte erfordert eine klare Navigationsstruktur. Ausgewiesene Lebenslagen müssen selbsterklärend sein und sollten mit Benennung und Inhalt die Vorstellung der Bürger treffen. Diese wesentliche Anforderung erweist sich als schwierig und wird in der Praxis oft nur unzureichend umgesetzt. So werden Lebensabschnitte („Alter“) und Lebenslagen (zum Beispiel „Rente“) vermischt. Mögliche Lebensabschnitte sind Geburt, Minderjährigkeit, Ausbildung. Ziel sollte es sein, ein ausgewogenes Verhältnis zwischen der Anzahl der Lebenslagen und der Menge der darin enthaltenen Inhalte zu finden. Bei einem Überangebot von relevanten Informationen empfiehlt es sich, Lebensabschnitte als übergeordnete

Ordnungsdimension heranzuziehen und erst darunter eindeutige Lebenslagen anzusiedeln.

Die Internettechnologie erlaubt es, das Lebenslagenprinzip ergänzend zu bestehenden Strukturen zu verwirklichen und eine gegebenenfalls parallel bestehende Portalfunktionalität um eine neue Ordnungsdimension zu erweitern. Durch Nutzung der Verlinkung wird eine redundante Pflege von Inhalten vermieden und andere fachliche Gliederungen können im Gegensatz zu Printmedien beibehalten werden. Beispielsweise finden sich Formulare häufig in einer alphabetischen Darstellungsform. Die Zuordnung einzelner Formulare zu einer spezifischen Lebenslage kann durch Verlinkung sichergestellt werden und stellt dem Endanwender somit das

gleiche Formular in einem anderen Kontext zur Verfügung.

Herausforderung bleibt die Auswahl des relevanten Anwendungsbündels. Viele kommunale Online-Präsenzen beschränken sich bei Lebenslagen lediglich auf das Angebot öffentlicher Dienstleistungen. Erst die Einbindung privater und/oder halböffentlicher Leistungen rundet das Angebot ab. Dies kann aus wettbewerbpolitischen Gründen schwierig sein. Die Lebenslage „Umzug“ erfordert beispielsweise einen neuen Energieversorgungsvertrag. Neben den Stadtwerken muss allen Anbietern die Möglichkeit zur Darstellung gegeben werden.

Neuester Trend ist die landesweite Standardisierung von Lebenslagen und den dazugehörigen Inhalten.

In Deutschland wurde dies etwa durch das landesweite Online-Portal Bayerns verwirklicht. Österreich und die Schweiz sind ebenfalls mit landesweit standardisierten Lebenslagen ins Netz gestartet.

Prof. Dr. Jakob Weinberg ist Direktor des Instituts für strategische Marktanalysen und Systeme (ISMAS) an der Fachhochschule Wiesbaden. Robin Grässel ist dort wissenschaftlicher Assistent.

Web-Service

Webadresse des Online-Portal Bayern:

- **www.baynet.de**

Das zentrale Verwaltungsportal Österreichs beziehungsweise der Schweiz:

- **www.help.gv.at**
- **www.ch.ch**

Diese Links finden Sie auch unter www.kommune21.de.