

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis.....	III
Abbildungsverzeichnis	V
Schaukastenverzeichnis	VI
Tabellenverzeichnis.....	VI
Abkürzungsverzeichnis	VII
1 Einleitung.....	1
1.1 Analysegegenstand	1
1.2 Forschungsinteresse und Forschungsfrage	2
1.3 Einordnung und Abgrenzung des interdisziplinären Themas	3
1.4 Methodisches Vorgehen und Gliederung der Arbeit.....	3
2 Theoretischer Bezugsrahmen – Kontextbezogene, konzeptionelle und begriffliche Grundlagen	5
2.1 Einordnung in den Kontext der Verwaltungsmodernisierung	5
2.3.1 One-Stop-Government	9
2.3.2 Trennung von Front- und Back-Office.....	10
2.3.3 Multikanalansatz.....	11
2.3.4 Integriertes E-Government.....	12
2.4 Zwischenfazit.....	12
3 Das Konzept von Lebenslagen.....	15
3.1 Literaturanalyse	15
3.2 Bisherige Anwendung durch die öffentliche Verwaltung	17
3.3 Anforderungen an ein konsistentes Lebenslagenkonzept	18
3.3.1 Kunden-Verwaltungs-Kommunikation	19
3.3.2 Prämissen und Intention.....	22
3.3.3 Zentrale Konstrukte	23
3.3.4 Inhaltliche Anforderungen an die Konstrukte.....	27
3.3.4.1 Lebenslage	28
3.3.4.2 Generisches Informations- und Dienstleistungsbündel	29
3.3.4.3 Persönliches Informations- und Dienstleistungsbündel.....	35
3.3.5 Forderung nach formaler und struktureller Einheitlichkeit	36
3.3.6 Strukturmodell des Konzepts	38
3.3.7 Barrieren und Grenzen	39
3.3.8 Anwendbarkeit durch die öffentliche Verwaltung	41
3.4 Umsetzungsprobleme – ein Zwischenfazit.....	42
4 Konzeptionelle Praxisnähe am Beispiel der Zielgruppe Senioren.....	45
4.1 Lebenslagen und Lebensepisoden von Senioren	45
4.2 Detaildarstellung.....	47
4.2.1 Lebensepisode „Sterbefallanzeige/Bestattungsvorbereitung“	47

Inhaltsverzeichnis

4.2.2	Lebensepisode „Eintritt der Pflegebedürftigkeit“	50
4.3	Diskussion der Praxisnähe	56
5	Konzept von Lebenslagen ein Erfolgsmodell? Schlussfolgerungen und Erkenntnisse	57
	Literaturverzeichnis	63
	Verzeichnis der referenzierten Websites	69
	Anhang	71