

# 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