

Demografieorientiertes E-Government in Dienstleistungsnetzwerken

Jörg Becker / Philipp Bergener / Björn Niehaves /
Michael Räckers

European Research Center for Information Systems (ERCIS), Universität Münster
Leonardo-Campus 3, D-48149 Münster
michael.raeckers@ercis.uni-muenster.de

Schlagnworte: E-Government, Demografie, Digital Divide

Abstract: Der demografische Wandel stellt öffentliche Verwaltungen vor neue Herausforderungen in Form einer zunehmend alternden Gesellschaft im Allgemeinen und einer zusätzlichen Bevölkerungsabnahme in bestimmten ländlichen Gebieten im Speziellen. E-Government und die demografische Entwicklung offenbaren hier wechselseitig Chancen. Insbesondere für ältere Menschen, die aufgrund gesundheitlicher Beschwerden in ihrer Mobilität eingeschränkt sind, ermöglicht E-Government durch eine erhöhte räumlich zeitliche Verfügbarkeit eine aktive Lebensgestaltung ohne fremde Hilfe. Allerdings stehen der Nutzung dieser E-Government-Potenziale momentan noch einige Probleme entgegen.

1. Herausforderung des demografischen Wandels

Der demografische Wandel wird die Gesellschaft in den westlichen Industriegesellschaften nachhaltig prägen. Der Anteil älterer Menschen an der Bevölkerung wird stark zunehmen. Zum anderen nimmt die Bevölkerungsdichte in bestimmten ländlichen Gebieten zunehmend ab. Gleichzeitig bleiben vor allem ältere, weniger mobile Menschen in diesen Gebieten zurück. Diese Entwicklungen stellen auch öffentliche Verwaltungen vor neue Herausforderungen. Zum einen müssen Verwaltungsdienstleistungen entsprechend den Bedürfnissen älterer Menschen erbracht werden. Zum anderen müssen öffentliche Verwaltungen in zunehmend dünner besiedelten Gebieten Wege finden, ihr Dienstleistungsangebot weiterhin wirtschaftlich zu erbringen.

Vor diesem Hintergrund offenbaren E-Government und der demografische Wandel wechselseitig Chancen. Insbesondere für ältere Menschen

mit gesundheitlichen Einschränkungen, die in ihrer räumlichen Mobilität begrenzt sind, offenbart eine erhöhte raum-zeitliche Verfügbarkeit von E-Government-Angeboten die Chance, selbstbestimmt diese Dienstleistungen in Anspruch zu nehmen, statt z. B. auf fremde Hilfe bei beschwerlichen Behördengängen angewiesen zu sein. Auch in dünn besiedelten Gebieten bietet E-Government eine bislang unzureichend genutzte Möglichkeit der wirtschaftlichen Dienstleistungserbringung.

In diesem Beitrag wird eine Forschungsidee präsentiert, wie E-Government-Dienstleistungen mit Hilfe innovativer Technologien und unter Einbindung von Intermediären demografiesensibel gestaltet werden können.

2. Problemfelder im E-Government

Der Nutzung der Potenziale eines demografieorientierten E-Government stehen bisher erhebliche Probleme entgegen:

Service-Problem: Grundlage für die Gestaltung des E-Government-Angebots ist in vielen Verwaltungen zwar schon eine lebenslagenorientierte Sichtweise, um dem Bürger unter dem Stichwort *One-Stop-Government* einen zentralen Anlaufpunkt zu bieten (Traunmüller, Wimmer 2005). Diese berücksichtigen jedoch meist die seniorenbezogene bzw. demografiesensible Sichtweise nur unzureichend. Zudem werden Dienstleistungen, die von anderen Anbietern, wie z. B. Krankenkassen, erbracht werden, in den bisherigen Ansätzen kaum berücksichtigt.

Prozess-Problem. Bei der Gestaltung von Verwaltungsprozessen bieten innovative Technologien wie sie beispielsweise im Bereich des Mobile Government diskutiert werden (Franz 2005), ein, bisher meist ungenutztes, großes Potenzial. Auch ist im Sinne einer ganzheitlichen, demografiesensiblen Dienstleistungserbringung die Realisierung organisationsübergreifender Prozesse unter Einbindung von Intermediären ein wichtiger Gestaltungsansatz, der momentan aber selten in öffentlichen Verwaltungen vorhanden ist.

Kommunikationskanal-Problem. Von zentraler Bedeutung ist die Frage, über welche Kanäle und mithilfe welcher Akteure und Technologien Verwaltungsdienstleistungen kundenorientiert erbracht werden können (Germanakos, Samaras et al. 2005). Bisher wird hier meist nur eine Trägerschaft der öffentlichen Verwaltung in Betracht gezogen. Intermediäre als zusätzlicher Kommunikationskanal bleiben meist außen vor, obwohl damit die Möglichkeit bestünde, die Reichweite, Qualität und Nachhaltigkeit der Verwaltungsdienstleistungen zu erhöhen.

Technologie-Problem. Gerade für die Gruppe der Senioren zeigen zahlreiche Untersuchungen, dass diese unterdurchschnittlich häufig das Internet und auch insbesondere E-Government nutzen (tns infratest, Initi@tive D21 2007). Gerade hier offenbart E-Government jedoch besonders große Potenziale im Hinblick auf eine selbständige Lebensgestaltung. Diesen stehen jedoch zum einen das eingeschränkte Nutzungsverhalten und zum anderen technische Zugangsbarrieren, wie z. B. nicht seniorengerecht gestaltete E-Government-Angebote (Algermissen, Dermann et al. 2005) entgegen.

3. Demografieorientiertes E-Government

Zur Lösung der vorgestellten Probleme müssen neue Wege erschlossen werden, um elektronische Verwaltungsdienstleistungen auch für Senioren adäquat anzubieten. Einen wichtigen Ansatzpunkt bildet dabei die Einbindung von Intermediären wie Pflegediensten und Seniorenheimen. Diese SeniorenInnen-nahen Dienstleister sollen als Vermittler in die Erbringung von Verwaltungsdienstleistungen einbezogen werden, um so SeniorenInnen und deren Angehörige bei der Dienstleistungsinanspruchnahme zu unterstützen. Auf diese Weise bilden Intermediäre und Verwaltungen „Dienstleistungsnetzwerke“, die mithilfe innovativer Technologien, wie PDAs, Smart Pens oder Kiosksystemen unterstützt werden können. Dabei ist es essenziell, dass nicht allein bestehende Verwaltungsdienstleistungen automatisiert werden, sondern diese zielgruppenspezifisch, organisationsübergreifend und prozessorientiert hinterfragt und (neu-)gestaltet werden. Weiterhin ist auch barrierefreie Gestaltung bisher bestehender E-Governmentdienste ein wichtiger Aspekt für eine demografieorientierte Gestaltung des Dienstleistungsangebots.

Aufbauend auf diesem Lösungsszenario stellt sich die Forschungsfrage:

Welche Dienstleistungen können so unter Verwendung welcher Technologien demografieorientiert und wirtschaftlich umgesetzt werden?

Diese Fragestellung lässt sich zu weiteren Leitfragen konkretisieren, die im Rahmen des entsprechenden Entwicklungszyklus beantwortet werden müssen:

Wie ist das Angebot von Verwaltungsdienstleistungen aus der Sicht demografischer Gruppen zu gestalten? Hier gilt es, das vollständige Verwaltungsangebot auf für Senioren relevante Dienstleistungen hin zu unter-

suchen und diese dann zu einer Lebenslage „Senior“ zusammenzufassen, um einen einfachen Zugang zu ermöglichen. Weiterhin müssen die Verwaltungsprozesse hinter den Dienstleistungen analysiert und kundenorientiert gestaltet werden.

Durch welche Services lässt sich ein behördliches Dienstleistungsportfolio anreichern? Hier muss analysiert werden, wie die im vorherigen Schritt identifizierten Dienstleistungen ergänzt werden müssen, damit eine ganzheitliche Betrachtung der Lebenslage Senior entsteht. Dazu müssen die Angebote weiterer, für Senioren relevanter Einrichtungen, wie z. B. Krankenkassen oder Pflegekassen auf relevante Dienstleistungen hin untersucht werden.

Welche Technologien bieten sinnvolle Unterstützungsmöglichkeiten? Verwaltungsdienstleistungen können durch innovative, technologische Lösungen potenziell besser als bisher zugänglich gemacht werden. Die bislang am Markt angebotenen Lösungen wie auf Handys oder PDAs, Kiosksysteme und SmartPens werden bisher kaum für seniorenspezifische Dienstleistungen eingesetzt. Es muss daher evaluiert werden, welche Technologien sich grundsätzlich für die Erweiterung des Dienstleistungsangebots eignen.

In welchen Szenarien können diese Technologien sinnvoll zum Einsatz kommen? Es muss untersucht werden, welche Technologien in welchem Verwaltungsprozess sinnvoll eingesetzt werden können. Bei der Entwicklung dieser Szenarien kommt den seniorennahen dienstleistenden Intermediären eine besondere Bedeutung zu. Wichtig ist hier auch die Betrachtung möglicher (datenschutz-)rechtlicher Restriktionen und der Wirtschaftlichkeit der entwickelten Szenarien.

4. Fazit

Die demografische Entwicklung stellt für die öffentlichen Verwaltungen gleichermaßen eine Herausforderung und Chance dar. Einerseits müssen Verwaltungen überdenken, wie sie ihre Dienstleistungen seniorengerecht gestalten und die Versorgung in dünner besiedelten Gebieten sicherstellen. Andererseits bietet gerade E-Government durch eine erhöhte räumlich-zeitliche Verfügbarkeit hier ein großes Nutzenpotenzial.

Wie gezeigt wurde, bestehen momentan allerdings Probleme, die der Nutzung dieser Potenziale entgegenstehen. Daher wurde hier eine Forschungs-idee vorgestellt, wie sich durch die Einbindung von Intermediären E-Government-Dienstleistungen demografiesensibel gestalten lassen.

5. Literatur

- Algermissen, L.,
Dermann, G.,
Niehaves, B. (2005):
Franz, A. (2005):* „Barrierefreiheit für Webseiten von Bund, Ländern und Gemeinden.“ *Wirtschaftsinformatik*(47): 378–382.
- Germanakos, P.,
Samaras, G.,
Christodoulou, E. (2005):* Mobile Kommunikation: Anwendungsbereiche und Implikationen für die öffentliche Verwaltung. Speyerer Forschungsberichte. Speyer, Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung.
- Germanakos, P.,
Samaras, G.,
Christodoulou, E. (2005):* Multi-channel Delivery of Services – The Road from eGovernment to mGovernment: Further Technological Challenges and Implications. First European Conference on Mobile Government (Euro mGov 2005), Brighton.
- Statistisches
Bundesamt (2007a):* Bevölkerungs- und Haushaltsentwicklung im Bund und in den Ländern. Demografischer Wandel in Deutschland. Statistisches Jahrbuch 2007.
- Statistisches
Bundesamt (2007b):
tns infratest,
Initi@tive D21 (2007):
Traunmüller,
R., Wimmer, M. (2005):* (N)ONLINER Atlas 2007. Eine Topographie des digitalen Grabens in Deutschland.
- R., Wimmer, M. (2005):* „Online One-Stop Government.“ *Wirtschaftsinformatik*(47): 383–386.