

Begriffsdefinitionen zu Portalen im Kontext EU-DLR/EA

Die folgenden Begriffsdefinitionen zu Portalen in der öffentlichen Verwaltung orientieren sich an der Habilitationsschrift von Jörn von Lucke „Hochleistungsportale für die öffentliche Verwaltung“, die 2008 als Band 55 in der Reihe Wirtschaftsinformatik des Josef Eul Verlag GmbH veröffentlicht wurde (ISBN 978-89936-645-7). Bei der Arbeit handelt es sich um den Abschlussbericht des gleichnamigen Forschungsprojekts am Forschungsinstitut für öffentliche Verwaltung bei der Deutschen Hochschule für Verwaltungswissenschaften Speyer unter der Leitung von Univ.-Prof. Dr. Heinrich Reiner mann

Portal – S. 112 f.

„**Portale**“ sollen im Folgenden als leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme verstanden werden, über die Anwender mit Rücksicht auf ihre jeweiligen Zugriffsberechtigungen einen Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen erhalten, die auf den durch das Portal erschlossenen Systemen verfügbar sind. Der Zugriff über das Portal kann nach dem so genannten Mehrkanalprinzip über verschiedene Medien und Zugangskanäle erfolgen.

Portale sind nach diesem idealtypischen Verständnis nicht auf Internettechnologien beschränkt. Ein Zugriff wäre prinzipiell auch über andere Kommunikationstechnologien und -kanäle möglich. Ohne (...) auf Zugangskanäle oder bereits auf die Gestaltung von Portalarchitekturen einzugehen, muss auf die besondere Bedeutung des elektronischen Kanals und vor allem die Datenübertragung über TCP/IP-basierte Netzwerke hingewiesen werden. Der Kanal eröffnet allen Nutzern einen direkten elektronischen Zugang zu den über das Portal erschlossenen Systemen. In das Internet eingebundene Portale lassen sich sogar weltweit nutzen. Mittler aller anderen Kanäle können dann jederzeit auf das Portal zugreifen und dessen Dienste und Anwendungen für ihre eigene Tätigkeit einsetzen. Der so entstandene Verbund der Vertriebskanäle erlaubt ein vertikales Mehrkanalmanagement, durch das alle Vertriebskanäle gleichermaßen an Qualität gewinnen. Mit „**Portal im weiteren Sinne**“ soll das Zugangssystem einschließlich aller es nutzender Vertriebskanäle verstanden werden. Mit „**Portal im engeren Sinne**“ ist ausschließlich das Zugangssystem selbst und seine technische Umsetzung gemeint.

Verwaltungsportale – S. 119.

In Anlehnung an die eingeführte Portaldefinition sollen **„Verwaltungsportale** als leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme verstanden werden, über die Anwender mit Rücksicht auf ihre Zugriffsberechtigungen einen Zugang zu Informationen, Anwendungen, Prozessen und Personen aus Parlament, Regierung, Verwaltung, Justiz und öffentlichen Unternehmen erhalten, die ihrerseits in diversen Systemen der öffentlichen Hand bereitgestellt oder eingebunden und durch das Portal erschlossen werden. Auch der Zugriff auf Verwaltungsportale kann über verschiedene Medien und Zugangskanäle wie dem direkten elektronischen, dem sprachtelefonischen, dem persönlichen und dem papierschriftlichen Kanal erfolgen. Somit sind auch Verwaltungsportale nicht nur auf das Internet beschränkt.

Behördenportal – S. 181.

=> Portal für jede Einrichtung **„Einheitlicher Ansprechpartner“**

Öffentlich zugängliche Portale, die im Hinblick auf eine ganz bestimmte Verwaltungseinheit und deren Aufgabenspektrum gebildet worden sind, werden daher als **„Behördenportale“** bezeichnet.

Behördenübergreifendes Portal – S. 184.

=> Portal für alle Einrichtungen **„Einheitlicher Ansprechpartner“**

=> Portal der zuständigen Behörden
im Sinne eines Einheitlichen Ansprechpartners

Als **„behördenübergreifende Portale“** werden jene Portale bezeichnet, die von mehreren Behörden gemeinsam konzipiert, unterhalten und betrieben werden. Dies setzt eine Kooperation von zwei oder mehr Behörden voraus. Mit behördenübergreifenden Portalen soll versucht werden, Angebote mehrerer Verwaltungsbehörden in einem Portal zu bündeln.

Gebietskörperschaftsportal – S. 188.

Auf eine bestimmte Gebietskörperschaft ausgerichtete Verwaltungsportale werden als **„Gebietskörperschaftsportale“** bezeichnet. Bei Gebietskörperschaften handelt es sich um Körperschaften des öffentlichen Rechts, die sich über ein räumliches Gebiet erstrecken, über dieses Territorium die Gebietshoheit besitzen und deren Vertretungsorgane unmittelbar durch die Gebietsbewohner, eventuell eingeschränkt durch deren Wohnsitzdauer oder Staatsangehörigkeit, gewählt werden. Gebietskörperschaftsportale lassen sich analog zum Verwaltungsaufbau des Staates in Portale eines Staatenverbunds sowie einer nationalen, einer subnationalen und einer kommunalen Gebietskörperschaft unterteilen.

Verwaltungsebenenübergreifendes Portal – S. 201 ff.

Ein Teil der öffentlichen Verwaltung (...) favorisiert daher die Errichtung **verwaltungsebenenübergreifender Portale**. Dies sind Portale der öffentlichen Verwaltung, die Behörden und Gebietskörperschaften über mehrere Verwaltungsebenen hinweg in einem Angebot und an einer einheitlichen Anlaufstelle erschließen. Für Staaten mit einem dreigliedrigen Staatsaufbau ergeben sich im Allgemeinen neun Arten eines verwaltungsebenenübergreifenden Portals, während sich in Staaten mit einem zweigliedrigen Staatsaufbau das Spektrum auf vier Varianten beschränkt. (...)

Verwaltungsebenenübergreifende Portale müssen nicht unbedingt auf die ganze Nation ausgerichtet sein. Sie können auch lediglich auf die Anforderungen einer Subnation oder einer Kommune hin zugeschnitten werden. Solche im Auftrag einer Gemeinde, einer Stadt, eines Landkreises, eines Bezirks oder eines Landes konzipierten Portale integrieren idealtypisch alle relevanten Behörden und Angebote. Oft entstehen sie aus der systematischen Erweiterung von Gebietskörperschaftsportalen, die um Angebote anderer, für ihre Bürger zuständige Gebietskörperschaften und deren Behörden ergänzt werden.

Lebenslagen – S. 219.

Lebenslagen sind Ereignisse oder Phasen im Leben dieser Bürger, die einmalig oder wiederkehrend auftreten können. Für das weitere Leben der Bürger sind diese Ereignisse, die Entwicklungssprünge im Lebenslauf hervorrufen, und Phasen, die mit einer Umstellung ihres Alltags verbunden sind, von erheblicher Bedeutung. Sofern sie sogar besondere Aktivitäten erfordern, bedürfen viele Bürger einer Unterstützung. Lebenslagen lassen sich in **Lebensepisoden** unterteilen. Diese Episoden können für Bürger zu einem bestimmten Zeitpunkt von Bedeutung sein, müssen es aber nicht. Allerdings können sich Lebensepisoden durchaus mehreren Lebenslagen zuordnen lassen.

Lebenslagenportale – S. 223.

Das Lebenslagenprinzip lässt sich auch zum Aufbau und zur Gestaltung von Portalen verwenden. Ein **Lebenslagenportal** ist aus Sicht der Verwaltung ein mehrkanalfähiges Portal, das verschiedene Verwaltungsinformationen und -dienstleistungen unabhängig von der Zugehörigkeit einzelner Dienststellen zu gegebenenfalls unterschiedlichen Gebietskörperschaften bei gleichzeitiger Orientierung an den Lebenslagen der Bürger integriert. Es setzt sich aus Leistungsbündeln zu einzelnen Lebensepisoden zusammen. Idealtypisch erschließt es die passenden Angebote von Staat und Verwaltung, Wirtschaft und Drittem Sektor. Für die Verwaltung ist dieser Ansatz mit einem Perspektivwechsel verbunden. Portale mit dem Anspruch, alle Lebenslagen im fiktiven Lebensablauf abzu-

decken, können als „umfassende Lebenslagenportale“ bezeichnet werden. „Einfache Lebenslagenportale“ erschließen dagegen nur eine ganz bestimmte Lebenslage.

Geschäftslagen – S. 226.

Mit dem Lebenslagenprinzip lassen sich auch Angebote für Unternehmen in so genannten „**Geschäftslagen**“ zusammenstellen. Dies sind jene Ereignisse oder Phasen im Leben oder in der Existenz eines Unternehmens, die einmalig oder wiederkehrend auftreten und besondere Aktivitäten vom Unternehmer oder den Mitarbeitern des Unternehmens verlangen. Dabei handelt es sich vor allem um Ereignisse, die wichtige Entwicklungssprünge für das Unternehmen bedeuten, und um Phasen, die in der Regel mit einer Umstellung der Aufbauorganisation oder einer Veränderung der Unternehmensprozesse verbunden sind. Geschäftslagen im Sinne einer Oberkategorie werden analog in **Geschäftsepisoden** im Sinne einer Unterkategorie unterteilt. Geschäftslagen können durch vielfältige Geschäftsepisoden, damit verbundene Akteure und zu berücksichtigende Eventualitäten sehr komplex gestaltet werden.

Geschäftslagenportale – S. 228.

Geschäftslagenportale der öffentlichen Verwaltung orientieren sich an den Überlegungen zu Geschäftslagen. Als mehrkanalfähige Portale bündeln sie um Geschäftslagen der Wirtschaft herum alle relevanten Angebote von Staat und Verwaltung, Wirtschaft und Drittem Sektor. Sie setzen sich aus Leistungsbündeln zu einzelnen Geschäftsepisoden zusammen. Mit solchen Portalen sollen vor allem Mitarbeiter und Eigentümer von Unternehmen direkt angesprochen werden. Auch dies kann für die Verwaltung mit einem Perspektivwechsel verbunden sein. Portale mit dem Anspruch, alle Geschäftslagen im fiktiven Unternehmenslauf abzudecken, können als „umfassende Geschäftslagenportale“ bezeichnet werden. „Einfache Geschäftslagenportale“ erschließen dagegen nur eine ganz bestimmte Geschäftslage.

Wissensportale – S. 238.

Wissensportale greifen die Ideen des Wissensmanagement auf, indem sie die Wissensgenerierung, -verteilung und -nutzung durch ein personalisierbares Portal mit Suchfunktionalität unterstützen. So können sie helfen, das Wissen einer Gemeinschaft, eines Projektteams oder einer Behörde und die damit verbundenen Werkzeuge und Praktiken an einer Stelle zu bündeln, aufzubereiten und Berechtigten zum Abruf bereitzustellen. Dies ermöglicht einen leichteren Umgang mit dem vorhandenen Wissen.

Intranetportale – S. 263 f.

Das verwaltungsinterne Äquivalent von öffentlich zugänglichen Portalen um Einrichtungen der Verwaltung sind **Intranetportale**, die nur Mitarbeitern der jeweiligen Einrichtung zugänglich sind. Diese Portale setzen auf dem jeweiligen Intranet auf, einem ausschließlich verwaltungsintern zugänglichen TCP/IP-Netzwerk zum organisationsinternen Datenaustausch. Als leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme erschließen sie die für die Mitarbeiter relevanten Informationen, Anwendungen, Prozesse und Personen. Sie lassen sich in Intranetportale für Referate und Abteilungen, für Behörden und für Gebietskörperschaften unterteilen.

(...) **Intranetportale für Gebietskörperschaften** greifen vom Ansatz her weiter, indem sie den Zugang zum Gesamtangebot im Intranet einer Gebietskörperschaft eröffnen. Bei diesem behördenübergreifenden Ansatz innerhalb einer Gebietskörperschaft nutzen alle angeschlossenen Behörden ein gemeinsames Intranet, das über das Portal erschlossen wird. Ein solcher Ansatz könnte aber auch verwaltungsebenenübergreifend angelegt sein.

Mittlerportale – S. 270.

Behörden können das Portalkonzept auch zur Gestaltung der Zugangssysteme für die in ihrem Auftrag tätigen Mittler verwenden. Da diese nicht aber zu den Mitarbeitern gezählt werden, dürfen Mittler auch nur einen beschränkten Zugriff auf die Anwendungssysteme erhalten. Als leicht bedienbare, sichere und personalisierbare Zugangssysteme erschließen **Mittlerportale** die für externe Mittler relevanten Informationen, Anwendungen, Prozesse und Personen. Idealtypisch bleibt Mittlern ein Zugriff auf behördeninterne Netzwerke verwehrt. Dies hindert Behörden jedoch nicht, ihren Mittlern einen Zugriff auf ausgewählte Bereiche der verwaltungsinternen Datennetze im Sinne eines Extranets zu eröffnen.