



Fachbereich Allgemeine Verwaltung

Das Internet-Portal der Berliner Verwaltung

Dominik Bernhardt ■ Christine Krause ■ Martin Domain ■
Ronny Ebert ■ Steffen Kirch ■ Melanie Sauter ■ Tobias Schattke ■
Ramira Jentsch ■ Michael Hensel ■ Ivo Hofmann

Dagmar Lück Schneider (Hrsg.)

Beiträge aus dem Fachbereich Allgemeine Verwaltung

Nr. 06/2010

Herausgeber: Dekanin Fachbereich Allgemeine Verwaltung

Dagmar Lück-Schneider (Hrsg.)

Das Internet-Portal der Berliner Verwaltung

Vergleich von www.berlin.de mit den Länderportalen von Baden-Württemberg, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Thüringen

Ein Projektbericht von:

Dominik Bernhardt, Christine Krause, Martin Domain, Ronny Ebert, Steffen Kirch, Melanie Sauter, Tobias Schattke, Ramira Jentsch, Michael Hensel, Ivo Hofmann

Herausgeber

Dekanin des FB 3
Alt-Friedrichsfelde 60, D-10315 Berlin
Fon: 030 9021-4416, Fax: 030 9021-4417

©

bei den jeweiligen Autoren

ISBN

978-3-940056-60-3

Auflage

100

Druck

HWR Berlin - Vervielfältigung

Vorwort

Dieser Projektabschlussbericht markiert den letzten Meilenstein im Projektvorgehen der Projektgruppe „Das Internetportal der Berliner Verwaltung“. Zum Projektteam zählten Studierende der Verwaltungsinformatik des Studienjahrganges 2007 der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin.

Den Studiengang Verwaltungsinformatik gibt es seit 2007. Im Jahr 2011 werden voraussichtlich die ersten Bachelorabschlüsse vorliegen. Verwaltungsinformatiker werden interdisziplinär, insbesondere in Verwaltungsrecht und Informatik ausgebildet. Das spätere Arbeitsgebiet kann sowohl die freie Wirtschaft, aber auch die öffentliche Verwaltung sein, sofern Arbeitskräfte benötigt werden, die sich in beiden Fachwelten Verwaltung und Informatik auskennen.

Beide Blickwinkel wollten wir auch im Rahmen unseres Projektes einfangen. Zunächst befassten wir uns mit Portallösungen generell. Das Modul konnte unsere Wahrnehmung für benutzerfreundliche Portale entwickeln und weiter ausprägen. Das Projekt schließlich ließ uns diese Erfahrungen in vielen Bereichen in die Tat umsetzen.

Allein mit einem organisiertem Vorgehen, motivierten Projektmitarbeitern und einer engagierten Leitung kann kein Projekt erfolgreich abgeschlossen werden. Vor allem danken wir auch den indirekt beteiligten Personen.

So möchten wir uns bei den LuV¹-Leiterinnen und -leitern für Bürgerdienste Frau Schütz aus Lichtenberg, Frau Bimböse aus Treptow-Köpenick, Herrn Herbst aus Marzahn-Hellersdorf, Herrn Lenz, weiterhin Frau Naujoks von BzBm² Presse 2 aus Spandau und den Berliner Dienststellenleiterinnen und -leitern in den Bürgerämtern bedanken, die es möglich machten, dass wir unsere Bürgerbefragung direkt in ihren Bürgerämtern durchführen konnten. Dieses Vorgehen ermöglichte uns, ein möglichst genaues Meinungsbild über das Verwaltungsportal des Landes Berlins zu erstellen.

Unsere Online-Befragung unter den Mitarbeitern der Hochschule wurde durch den Kanzler der Hochschule, Herrn Nerlich, genehmigt. Technische Unterstützung bekamen wir dankeswerter Weise von Frau Drasdo aus dem Hochschulrechenzentrum; sie konnte für uns die Datensammelstelle anlegen, ohne die eine Online-Befragung nicht möglich gewesen wäre.

1 LuV: Leistungs- und Verantwortlichenleitung

2 BzBM: Bezirksbürgermeister

Ein großes Maß an Geduld und Engagement zeigte Herr Eilenberger aus dem ITDZ, der uns jede Frage geduldig beantwortete und das Projekt auch über Fragen hinaus mit seinem Wissen um Portaldienste bereichert hat.

Schließlich danken wir allen Berlinerinnen und Berlinern in den Bürgerämtern, allen Studierenden der HWR und allen Beschäftigten in der Hochschulverwaltung, die unsere Fragebögen schriftlich und online ausgefüllt haben.

Das Projektteam

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	II
1 Einleitung	1
2 Projektverlauf	2
3 Bürgerbefragung	6
3.1 Ergebnisse zu den einzelnen Fragen	7
3.2 Untersuchung von Zusammenhängen zwischen unterschiedlichen Fragen	27
3.3 Zusammenfassung Fragebogenergebnisse	34
4 Portalvergleich	36
4.1 Kriterienkatalog	36
4.2 Portal Berlin	47
4.3 Portal Baden-Württemberg	52
4.4 Portal Brandenburg	58
4.5 Portal Hamburg	63
4.6 Portal Hessen	69
4.7 Portal Niedersachsen	73
4.8 Portal Nordrhein-Westfalen	79
4.9 Portal Sachsen	84
4.10 Portal Thüringen	90
4.11 Vergleichende Betrachtung	93
5 Empfehlungen für Berlin.de	99
6 Projektrückblick	101
7 Fazit	102
8 Nachwort der Herausgeberin	103
Abbildungsverzeichnis	104
Tabellenverzeichnis	104
Abkürzungsverzeichnis	105
Quellenverzeichnis	105
Anhang	106

1 Einleitung

„Die öffentliche Verwaltung wird zunehmend auch an der Qualität ihrer elektronischen Services gemessen. Erfolgreiches E-Government dient der Verwaltung und ihren „Kunden“ gleichermaßen und wird mittelbar zum Standortfaktor“ (KGST, 2006, S.4).³

Diese Überlegungen waren Anstoß, sich mit der Gestaltung des Berliner Internetportals auseinanderzusetzen. Betrachtet wurden Qualität und Anzahl der Services, Informationsgehalt, Nutzerfreundlichkeit, Barrierefreiheit, Nutzungsanreize, Zuverlässigkeit und Sicherheit. Ferner wurde das Portal mit anderen verglichen. Hierzu wurden das Portal www.berlin.de und zehn Vergleichsportale analysiert.

Untersucht wurden auch der Bekanntheitsgrad der Angebote und wie Bürger das Angebot beurteilen. Dazu erfolgte eine Bürgerbefragung.

Im kommenden Abschnitt wird zunächst das Projektvorgehen vorgestellt. Hier wird auf Zeitplanung, Stakeholder- und Risikoanalyse eingegangen. Danach werden die Fragestellung und das Untersuchungsvorgehen in den Mittelpunkt gestellt. In weiteren Abschnitten wird näher auf die Analyse und die Erstellung des hierfür benötigten Kriterienkataloges und auf die Entwicklung eines Fragebogens zur Bürgerbefragung eingegangen.

Die Ergebnisse beider Betrachtungen bilden ein weiteres Kapitel. Dieses umfasst auch statistische Analysen.

Die Auswertung des Projektes ergab auf der einen Seite eine Reihe von Empfehlungen, auf der anderen Seite eine kritische Selbstreflexion des Projektvorgehens. Beides wird am Ende des Berichtes thematisiert. Im Fazit wird insgesamt Stellung bezogen.

³ vgl. Anhang 1, Projektvorschlag Dagmar Lück-Schneider, 2009.

2 Projektverlauf

Der Studienplan für den Studiengang Verwaltungsinformatik sieht für die Semester 4 bis 6 ein Projekt vor. Dieses ist mit jeweils 4 Semesterwochenstunden in den Semestern 4 und 6 und mit 2 Semesterwochenstunden im Semester 5, in dem zugleich auch die Praktika der Studierenden stattfinden, angesetzt. Für die Studierenden standen verschiedene Projektangebote zur Auswahl. Unsere Gruppe wählte sich das von Frau Prof. Dr. Lück-Schneider angebotene Thema: „Das Internet-Portal der Berliner Verwaltung“.

Projektstart

In einem ersten Treffen stellte sich Frau Lück-Schneider vor und beschrieb den Teilnehmern kurz ihre Vorstellungen zum gestellten Projektthema. Die Seite www.berlin.de sollte analysiert und mit Auftritten anderer Landesportale verglichen und bewertet werden.

Zum Einstieg in das Thema sollte sich die Gruppe mit Literatur zur empirischen Sozialforschung und verschiedenen Richtlinien und gesetzlichen Grundlagen, die benötigt werden um ein von der öffentlichen Verwaltung geführtes Internetportal zu schaffen, auseinandersetzen. Hierzu gehörten Veröffentlichungen der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGSt), der Deutschen Behindertenhilfe⁴, dem Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) und aus der Berliner Verwaltung.

Im Folgenden stellten sich die Studierenden mit Ihren Wünschen und Vorstellungen an das Projekt vor und äußerten auch ihre bisherige Einschätzung zum Portal www.berlin.de.

Zudem wurden eine grobe Zeitplanung erarbeitet und die ersten Termine festgelegt, an denen die Gruppe zusammenkommen sollte (vgl. Abbildung 1).

4 Deutsche Behindertenhilfe - Aktion Mensch e.V. (2002). BITV. Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz. Zugriff am 15.06.2010 unter <http://www.einfach-fuer-alle.de/artikel/bitv/>

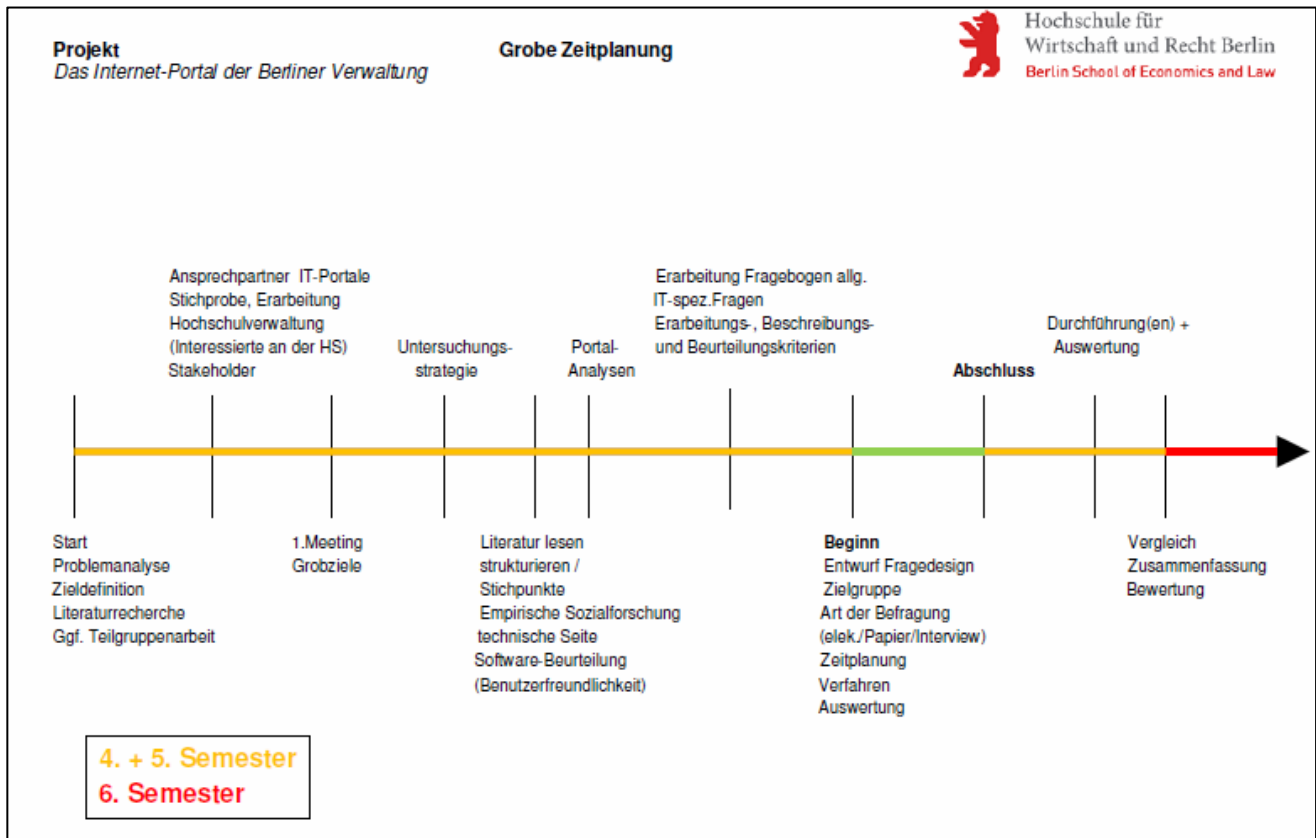


Abbildung 1: Grobe Zeitplanung (Aufstellung Anfang des Sommersemesters 2009)

Für das erste Projektsemester wurden folgende Zwischenziele veranschlagt:

Zum Projektvorgehen:

- Regeln festlegen zur Kommunikation in der Gruppe,
- Stakeholderanalyse,
- Festlegung, welcher Student welches Vergleichsportal zur Beurteilung heranzieht,
- Aufgabenverteilung für das zweite Projektsemester.

Zum Projektergebnis:

- Studien der zur Verfügung gestellten Literatur,
- Erstellung eines Kriterienkataloges auf der Grundlage der Literaturstudie,
- Auseinandersetzung mit der empirischen Sozialforschung,
- Auseinandersetzung mit der Software „grafstat“⁵,
- Anwendung des Kriterienkataloges auf www.berlin.de.

⁵ „grafstat“ ist ein Fragebogenprogramm mit dem man Fragebögen erstellen, gestalten und drucken kann. Auch Online Befragungen können damit verwaltet werden. Zudem kann man Daten auswerten, dokumentieren und online präsentieren.

Weiterer Projektverlauf

Zur effektiveren Zeitnutzung teilte sich die Gruppe. Der eine Teil beschäftigte sich mit der Fragenbogengestaltung und dem Untersuchungsvorgehen. Dafür war es nötig, sich mit den Grundlagen der empirischen Sozialforschung zu beschäftigen. Die zweite Gruppe entwickelte die Kriterien, die zur Beurteilung und Beschreibung an die Portale angelegt werden sollten.

Im Plenum präsentierte die Gruppe jeden Mittwoch im ersten Semester und jeden Donnerstag im dritten Semester den Bearbeitungsstand und erklärte ihr weiteres Vorgehen. Über Fragen, die alle betrafen, etwa die des Layouts, wurde abgestimmt.

Um alle aus der Gruppe auf dem Laufenden zu halten, wurden Kommunikationsregeln festgelegt. Elektronische Dokumente und Linklisten wurden in CLIX⁶ eingestellt und über CLIX ausgetauscht. Zur Benennung von Dokumenten wurden Vereinbarungen getroffen. (Kontext_20yy.mm.dd). Ferner sollte herausgehende Korrespondenz vor dem endgültigen Versenden Frau Lück-Schneider vorgelegt werden.

Als Vergleichsportale wählten die Studierenden folgende Portale:

Herr Bernhardt	Thüringen
Herr Domain	Mecklenburg – Vorpommern
Herr Ebert	Baden – Württemberg
Herr Hensel	Sachsen
Herr Hofmann	Hessen
Herr Kirch	Niedersachsen
Frau Krause	Brandenburg
Frau Sauter	Hamburg
Herr Schattke	NRW

Frau Jentsch kam erst 2010 zur Projektgruppe hinzu. Ihr wurde daher die Aufgabe der Gesamtüberarbeitung übertragen.

Während des Praktikumssemesters bestand die Aufgabe für alle Studierenden darin, mit Hilfe des bereits erstellten Kriterienkataloges das eigene Portal zu bewerten. Die Möglichkeit zum Austausch oder zur Beratung war sowohl über CLIX als auch durch Meeting-Angebote gegeben.

In den ersten Sitzungen des letzten Projektsemesters wurde besprochen, welche Ergebnisse die Bewertung der eigenen Portale ergeben hatten, und ob es Probleme gab. Das

6 Lernplattform mit integriertem Dokumentenmanagementsystem

dritte Semester wurde der Strukturierung der erarbeiteten Ergebnisse und deren Zusammenführung und Vorstellung gewidmet.

Mit Auslaufen des ersten Semesters und über das gesamte dritte Semester hinweg übernahmen die Studierenden im Wechsel die Projektleitung. (Moderation der Sitzung, Aufgabenverteilung und -überprüfung, Protokollerstellung).

Zur Auswertung der Umfrage wurde ein kleiner Exkurs in die Statistik vorgenommen. Mit Hilfe der Chi-Quadrat-Formel sollte die Gruppe auch Abhängigkeiten zwischen verschiedenen Fragen untersuchen können.

Ein wichtiger Teil der Arbeit im dritten Semester bestand in der Organisation des Berichtes und der Präsentation. Hierfür musste geklärt werden, wer, wann, wo zur Präsentation eingeladen werden sollte. Auch wurde eine Gliederungsstruktur für den Projektbericht entwickelt. Danach wurden einzelne Gliederungspunkte an die Studierenden verteilt.

Vor der Projektpräsentation zeigten die Gruppen, was sie als die Highlights ihrer Portale empfanden und stellten ihre Portale in der Gruppe vor. Auf dieser Grundlage konnte der Vergleich mit Hilfe von Besonderheiten der einzelnen Portale erarbeitet werden.

Die letzten Wochen vor der Präsentation waren sehr arbeitsintensiv. Vor allem redaktionelle Kleinarbeit und die Erstellung des Berichtes erforderte abermals den Einsatz der gesamten Gruppe. Hierbei wurde die Gruppe tatkräftig von Frau Lück-Schneider unterstützt.

Die Präsentation der Arbeitsergebnisse des Projekts wurde zum 15. Juli 2010 an der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Berlin geplant.

Abschlussveranstaltung am 15. 7. 2010

Als Starttermin wurde 14 Uhr festgelegt. Nach Auswahl eines geeigneten Raumes wurde dieser aufgrund der hohen Raumauslastung an der HWR weit im Vorfeld gebucht und ein Einladungsschreiben sowie der Verteiler für die Einladung vorbereitet. Hier war die anfangs aufgestellte Stakeholderanalyse von Vorteil.

Hauptaufgabe einer Projektabschlussveranstaltung besteht in der Vorstellung der Projektergebnisse. Es soll aber auch die Möglichkeit für Nachfragen bzw. zur anschließenden Diskussion geben. In kleinerem Kreise soll zudem das Projektvorgehen reflektiert und das erfolgreiche Beenden des Projektes gefeiert werden.

3 Bürgerbefragung

Um zu erfahren, wie das Portal www.berlin.de von potentiellen Nutzern bewertet wird und um ein möglichst aussagefähiges Ergebnis zu erhalten, wurde eine anonyme Bürgerbefragung mit Hilfe eines papiergebundenen Fragebogens in den Berliner Bürgerämtern, Lichtenberg Möllendorfstraße, Marzahn-Hellersdorf, Marzahner Promenade, Pankow, Rathaus Köpenick, Rathaus Spandau, Tegel) durch Studierende der Projektgruppe durchgeführt. Des Weiteren wurden auch Mitarbeiterinnen, Mitarbeiter und Studierende der Hochschule für Wirtschaft und Recht gebeten, an dieser Befragung durch einen Online-Fragebogen teilzunehmen. Die Online-Befragung wurde auf dem Server der HWR Berlin durch das Hochschulrechenzentrum angelegt und der Link per E-Mail an die Zielgruppe in der HWR Berlin gesendet. Somit konnte der Fragebogen durch einen Klick auf den Link geöffnet, ausgefüllt und abgesendet werden. Nicht auszuschließen war dabei allerdings, dass eine Person den Fragebogen mehrfach online eingibt und absendet. Ein Beispiel des Fragebogens findet sich im Anhang.

Es lagen nach Abschluss der Befragung 450 Fragebögen innerhalb der Bürgerämter und 163 Fragebögen von Mitarbeitern und Studenten der Hochschule für Wirtschaft und Recht, also insgesamt 613 Ergebnisse zur Auswertung vor. Ein Teil der Fragebögen (50) konnten aber bei der Auswertung keine Berücksichtigung finden, da die Vergleichbarkeit nicht gegeben war (siehe Kapitel 6).

Die Auswertung dieser Ergebnisse erfolgte über das Programm Grafstat, welches im Internet für öffentliche Bildungseinrichtungen heruntergeladen und verwendet werden kann. Die grafische Aufbereitung der Befragungsergebnisse erfolgte über das Tabellenkalkulationsprogramm Microsoft- Excel.

Für die Auswertung der Bürgerbefragung wurden zum einen die Antworten aus den Fragebögen statistisch zusammengefasst. Zum anderen wurden Ergebnisse zu ausgewählten Fragen auf gegenseitige Abhängigkeiten untersucht.

In den nun folgenden Abschnitten werden die einzelnen Ergebnisse der Bürgerbefragung präsentiert, analysiert und erläutert.

3.1 Ergebnisse zu den einzelnen Fragen

1.Frage

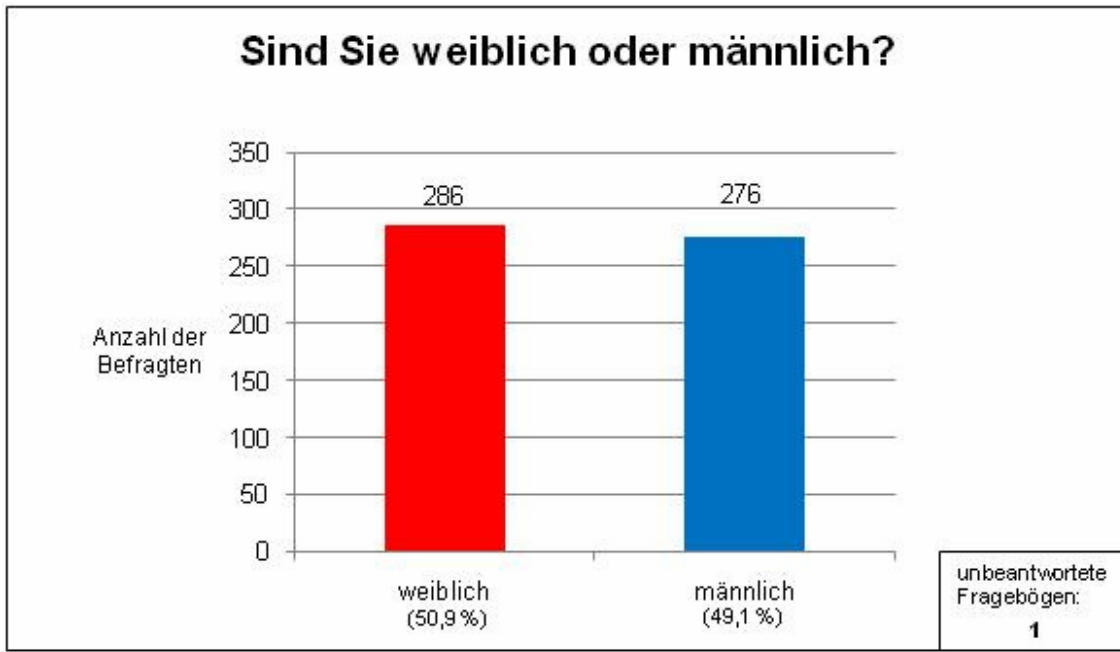


Abbildung 2: Grafik zur Auswertung der Frage 1

An der Befragung übertraf die Anzahl der Frauen bei insgesamt 562 Befragten die der Männer um lediglich 10. Dieses ausgewogene Verhältnis spricht für eine in dieser Hinsicht repräsentative Erhebung.

2. Frage

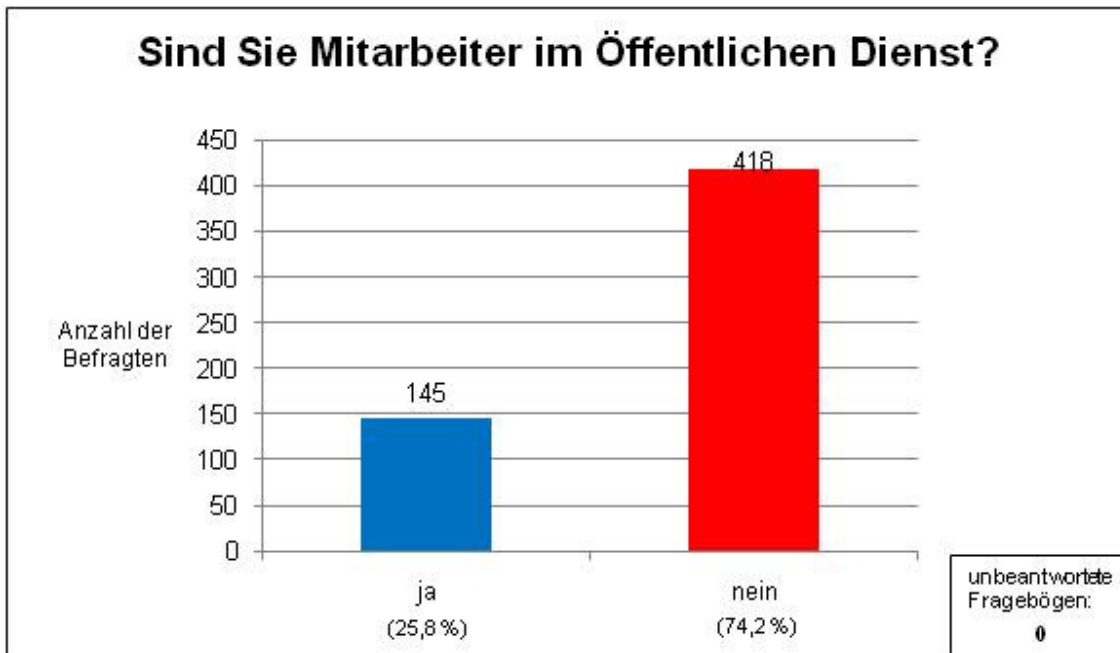


Abbildung 3: Grafik zur Auswertung der Frage 2

Insgesamt gaben ein Viertel der befragten Personen an, Mitarbeiter im öffentlichen Dienst zu sein. Da diese Mitarbeiter einen zum Teil durch die Arbeit bedingten, spezielleren Bezug zu den auf dem Webportal bereitgestellten Informationen respektive Dienstleistungen als die Studenten oder zufällig ausgewählte Bürger haben, war es für die Auswertung des Fragebogens von besonderer Wichtigkeit, dass ebenfalls ausreichend Personen mit einem Verwaltungsbezug befragt wurden. Dies war der Fall: Faktisch waren von den 563 Personen, die diese Frage beantwortet haben, 145 im öffentlichen Dienst tätig und 418 nicht.

3.Frage

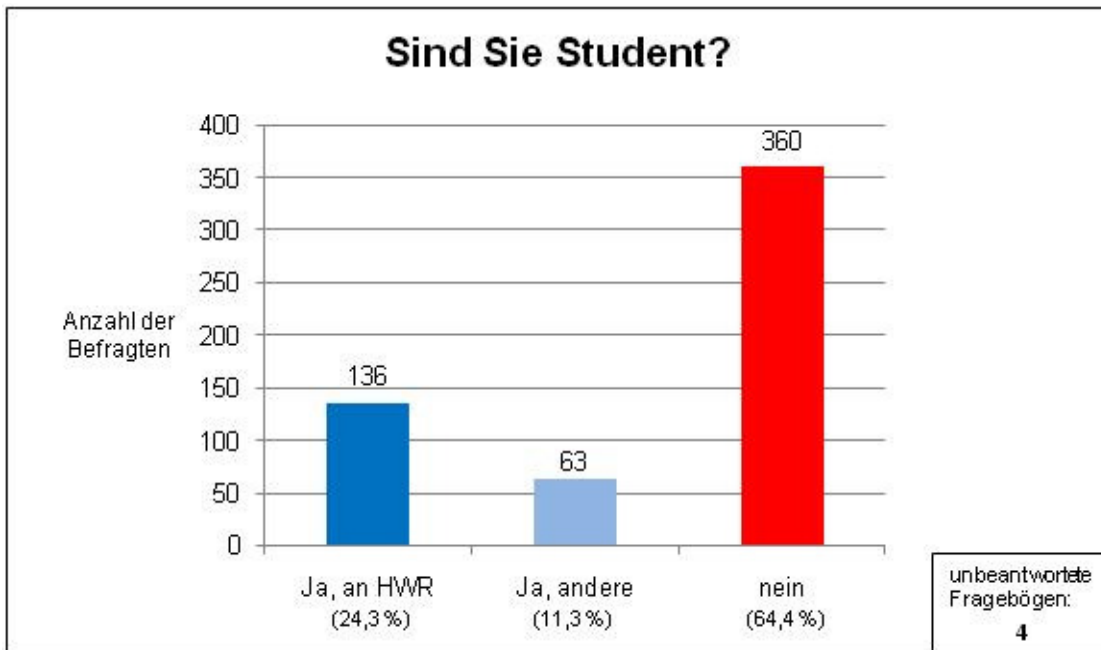


Abbildung 4: Grafik zur Auswertung der Frage 3

Neben der vorangegangenen Frage war es für uns weiterhin interessant zu erfahren, wie viele Studenten letztendlich an dieser Befragung teilgenommen haben. Da wir Studenten der Hochschule für Wirtschaft und Recht speziell angeschrieben haben, sollte uns dies die Option offen halten, Fragebögen der Studenten gesondert zu betrachten. Zugleich ist an der Zahl des Rücklaufes der Erfolg dieser speziellen Anfrage zu messen.

Insgesamt nahmen 199 Studenten an der Umfrage teil. 136 davon studieren an der Hochschule für Wirtschaft und Recht und 63 an anderen Hochschulen. Die übrige Anzahl der Befragten, die keine Studenten sind, lag bei 360.

4.Frage

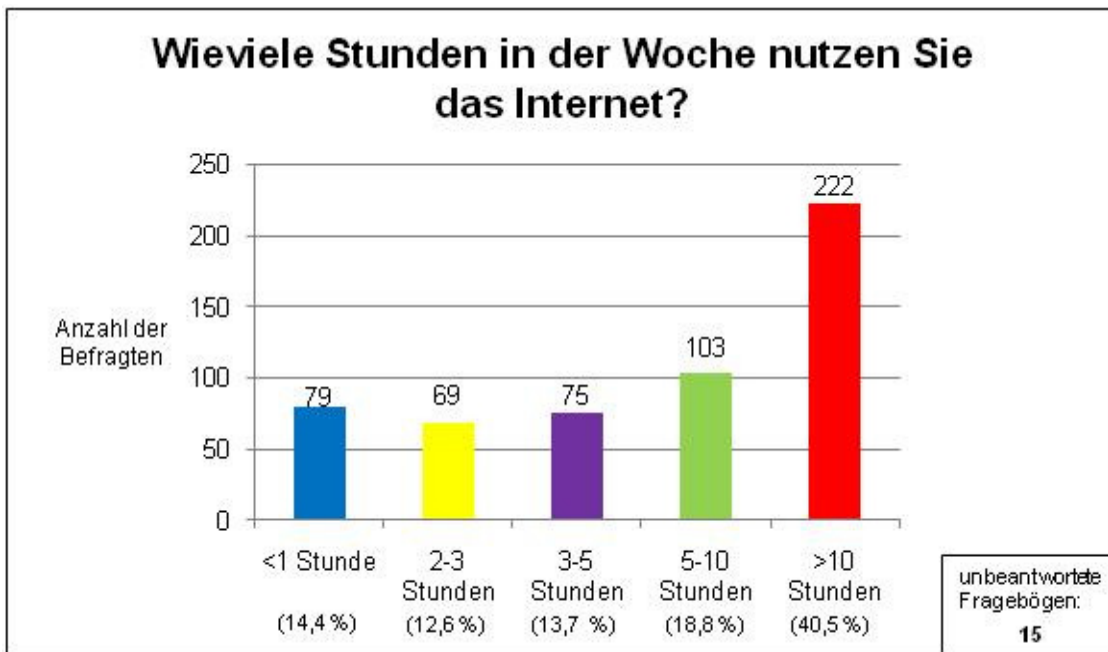


Abbildung 5: Grafik zur Auswertung der Frage 4

Mit dieser Frage sollte ermittelt werden, wie intensiv die beteiligten Personen das Internet nutzen. Weniger als die Hälfte, nämlich rund 40% der Befragten, gaben diesbezüglich an, mehr als 10 Stunden in der Woche das Internet zu nutzen. Der Rest, ca. 60%, verteilt sich relativ gleichmäßig auf die anderen, verbliebenen Zeitangaben. Hervorzuheben ist hierbei allerdings die Tatsache, dass doch ein beträchtlicher Teil der Befragten, immerhin rund 14%, weniger als eine Stunde in der Woche im World Wide Web verbringen. Interessant hielten wir es zu verfolgen, ob dieser Personenkreis überproportional häufig über keinen Internetanschluss verfügt und ob hier verstärkt Schwierigkeiten im Zurechtfinden auf dem Internetportal bestehen. Entsprechend erfolgte die fünfte Frage.

5. Frage

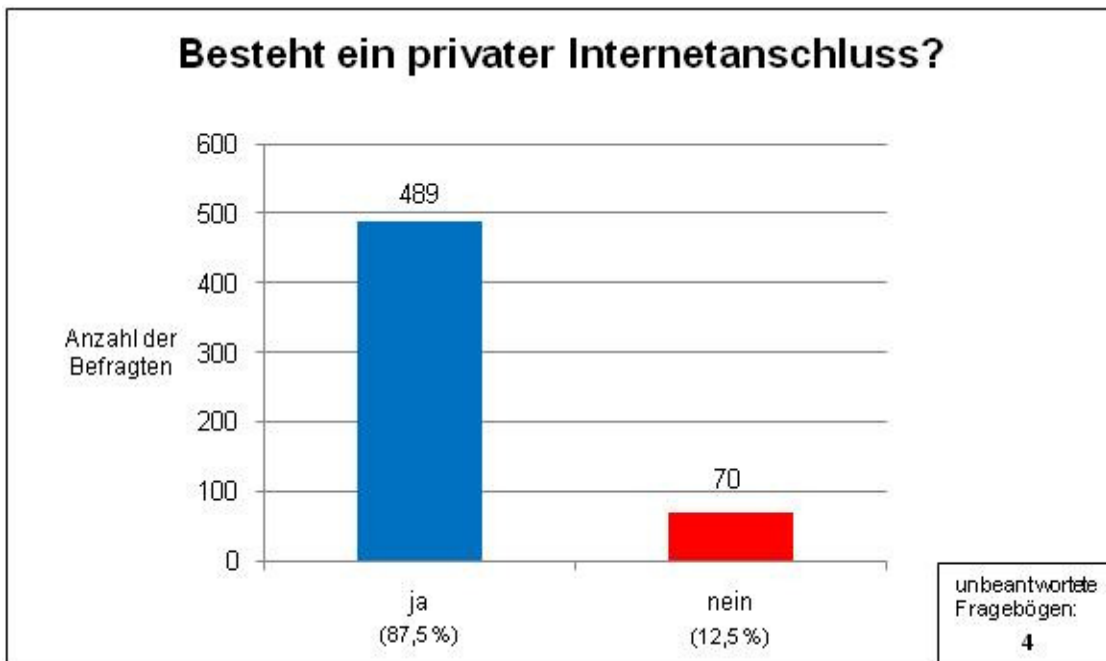


Abbildung 6: Grafik zur Auswertung der Frage 5

Das Ergebnis zeigte auf, dass rund 13 % der Personen keinen privaten Internetanschluss besitzen, 87% hingegen schon.

6. Frage

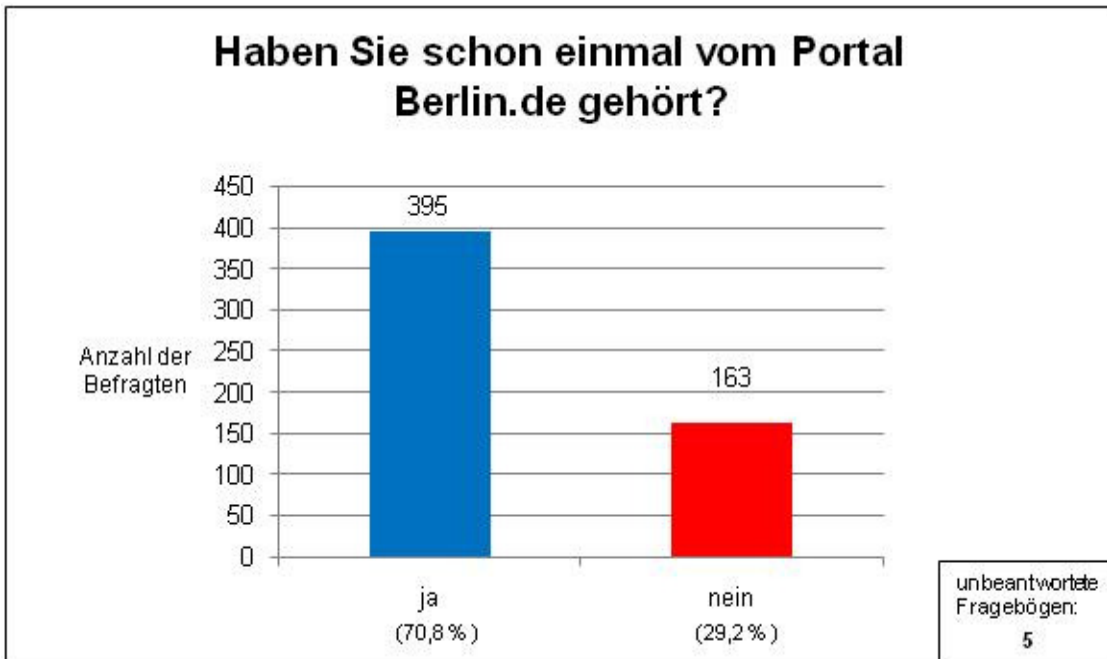


Abbildung 7: Grafik zur Auswertung der Frage 6

Die Bekanntheit eines Portals stellt einen über alle Maßen wichtigen Faktor für dessen Existenz dar, denn ein Portal kann dem Benutzer noch so viele Angebote, Informationen oder Dienstleistungen zur Verfügung stellen, wenn er dieses nicht kennt, nützen auch die besten Angebote auf der Webseite nichts. Aus diesem Grund war es eine interessante Rückmeldung, dass knapp 71 % der befragten Personen schon einmal etwas vom Portal "www.berlin.de" gehört haben. In wie weit der Sprung zwischen „schon einmal gehört“ und „auch schon einmal besucht“ tatsächlich ist, kann an dieser Stelle allerdings nicht abschließend geklärt werden. Hierzu gibt die nachfolgende Frage Aufschluss.

7. Frage

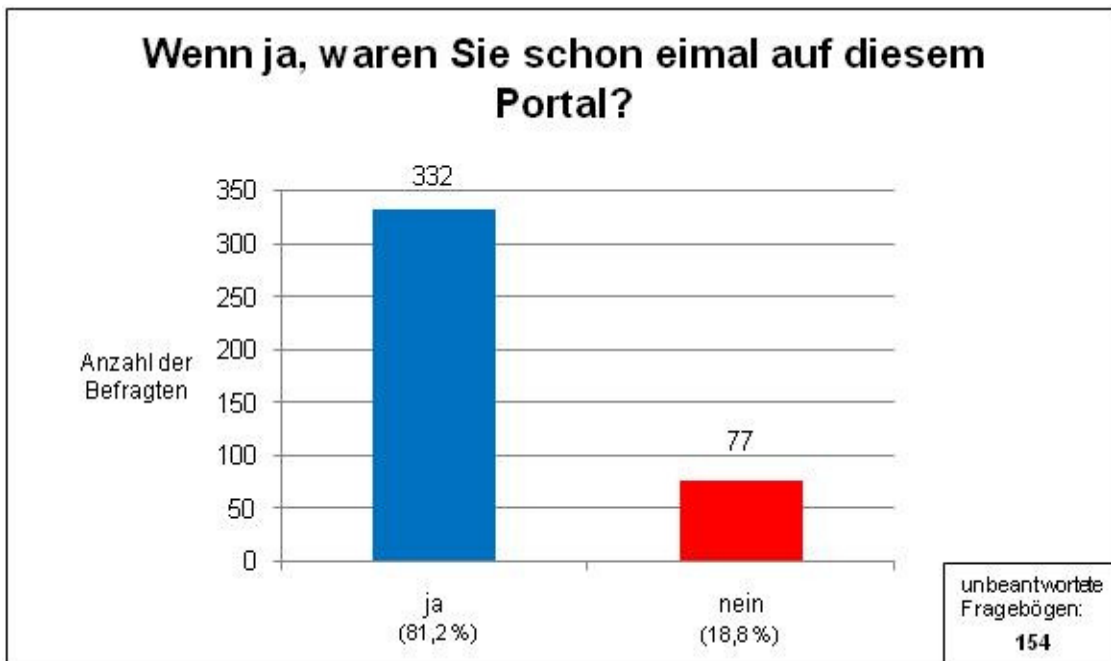


Abbildung 8: Grafik zur Auswertung der Frage 7

Von den 395 befragten Personen haben bereits 332 einmal das Webportal „www.berlin.de“ besucht. Auffällig hierbei ist, dass die Differenz zwischen denen, die schon einmal etwas von „www.berlin.de“ gehört haben und denen, die das Portal schon einmal besucht haben, eigentlich 63 ergeben müsste. Dies ist jedoch nicht der Fall, da 77 Personen anstelle der 63 die Frage beantwortet haben. Bei 14 Personen besteht also ein Widerspruch bei der Beantwortung der Fragen 6 und 7.

8. Frage

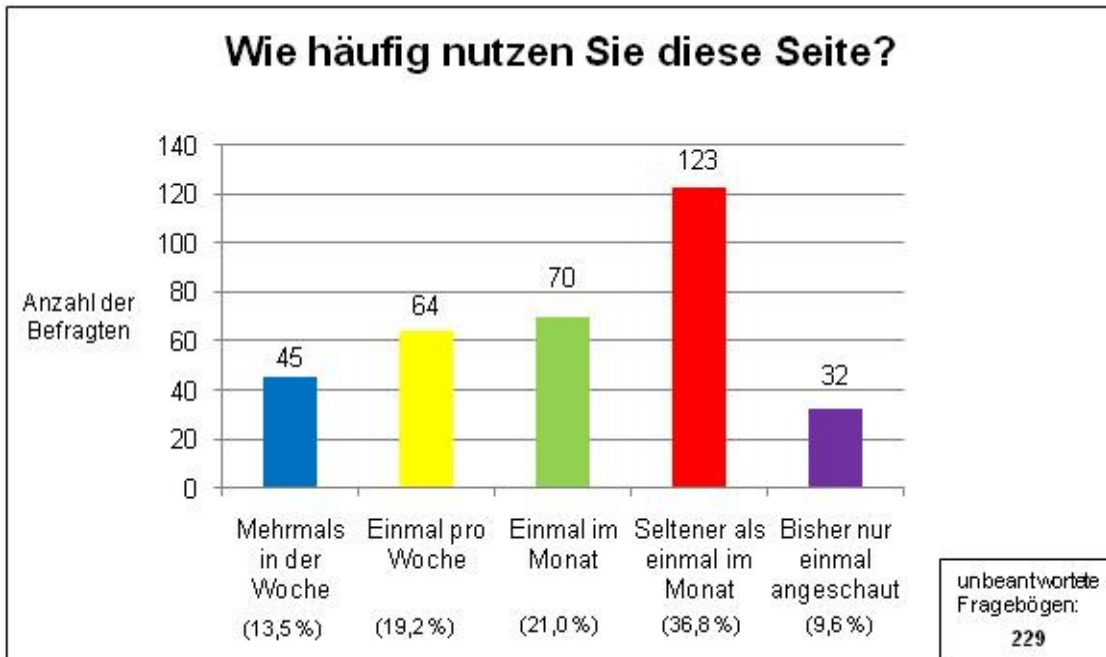


Abbildung 9: Grafik zur Auswertung der Frage 8

Mit dieser Frage sollte analysiert werden, wie häufig die befragten Personen diese Webseite benutzen. 123 der 334 befragten Personen, also rund 37 %, benutzen das Portal seltener als einmal im Monat. Und auch die Zahl derer, die diese Seite höchstens einmal im Monat besuchen, ist mit 20 % noch relativ hoch. Lediglich 13 % der Personen gaben an, das Portal mehrmals in der Woche zu nutzen.

In Verbindung mit der Nutzungshäufigkeit stellt sich natürlich sofort die Frage zu den auf dem Portal gesuchten Inhalten sowie ob das Portal beruflich oder privat genutzt wird (Vergleiche Fragen 13 und 14).

9. Frage

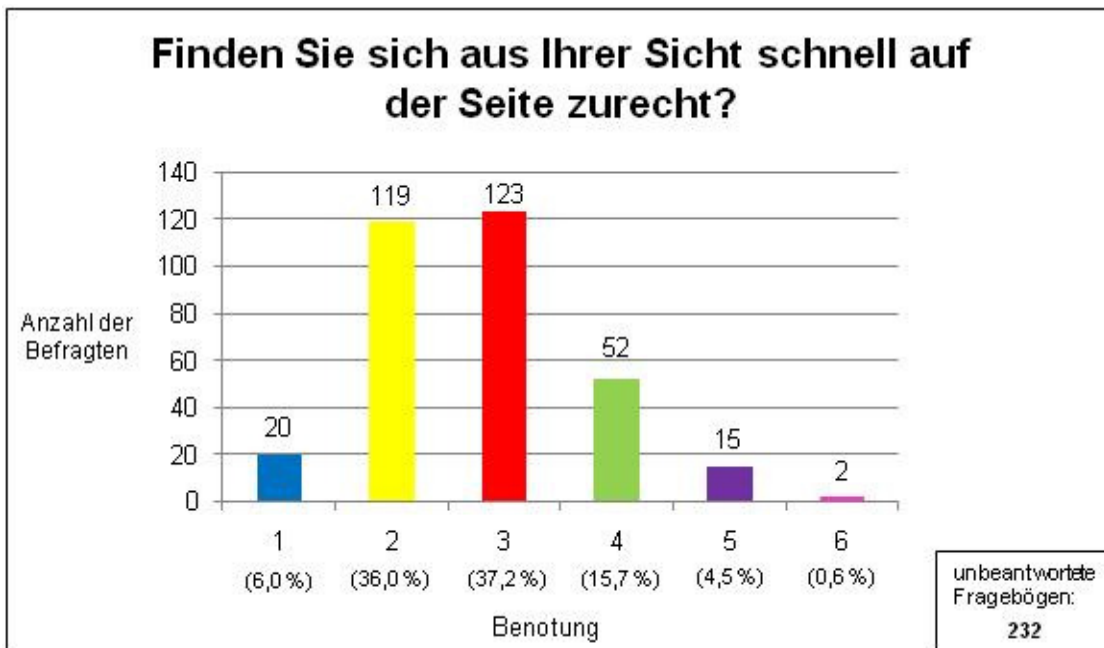


Abbildung 10: Grafik zur Auswertung der Frage 9

Die Beantwortung dieser Frage war von besonderem Interesse. Vergleichsweise schlechte Ergebnisse hätten möglicherweise zu Empfehlungen zum Redesign geführt. Erfreulicherweise zeigte es sich, dass die meisten Befragten gut und besser mit dem Portal zurechtkamen. Lediglich 52 der 331 Personen bewerteten die Webseite hinsichtlich dieses Aspektes mit ausreichend, 15 mit mangelhaft und nur 2 Personen mit ungenügend. Bei allen Vorbehalten von Statistikern zu Durchschnittsnoten – sie würde 2,8 betragen.

10. Frage

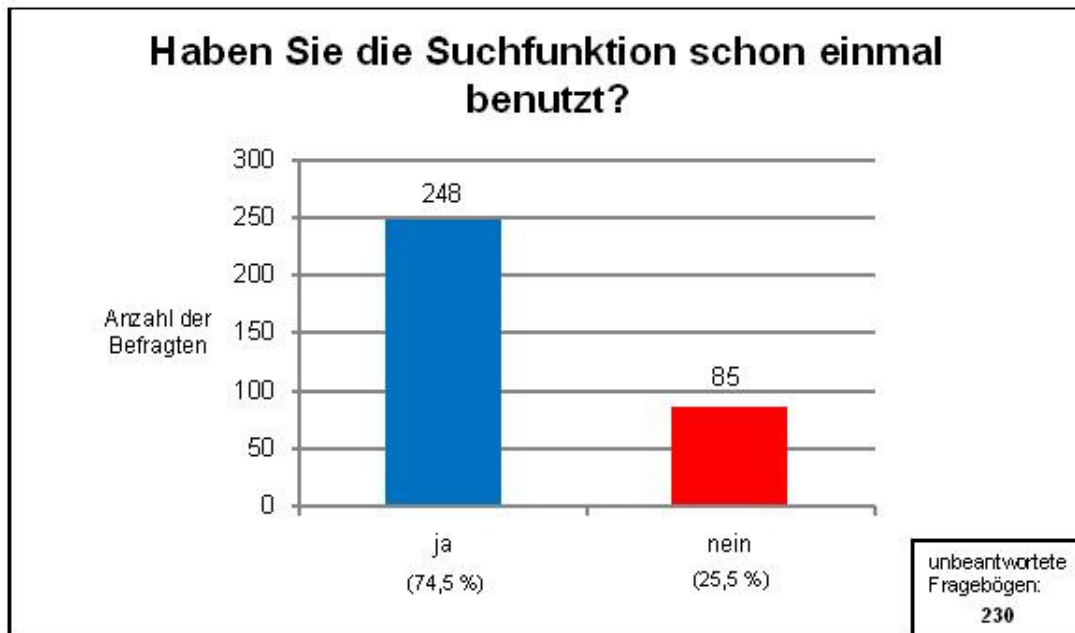


Abbildung 11: Grafik zur Auswertung der Frage 10

Von den 333 Personen, die diese Frage beantwortet haben, gaben rund 75 % der Befragten an, die Suchfunktion auf dem Portal schon einmal benutzt zu haben. Dies dürfte als Indiz für ein gezieltes Agieren auf der Seite angesehen werden.

11. Frage

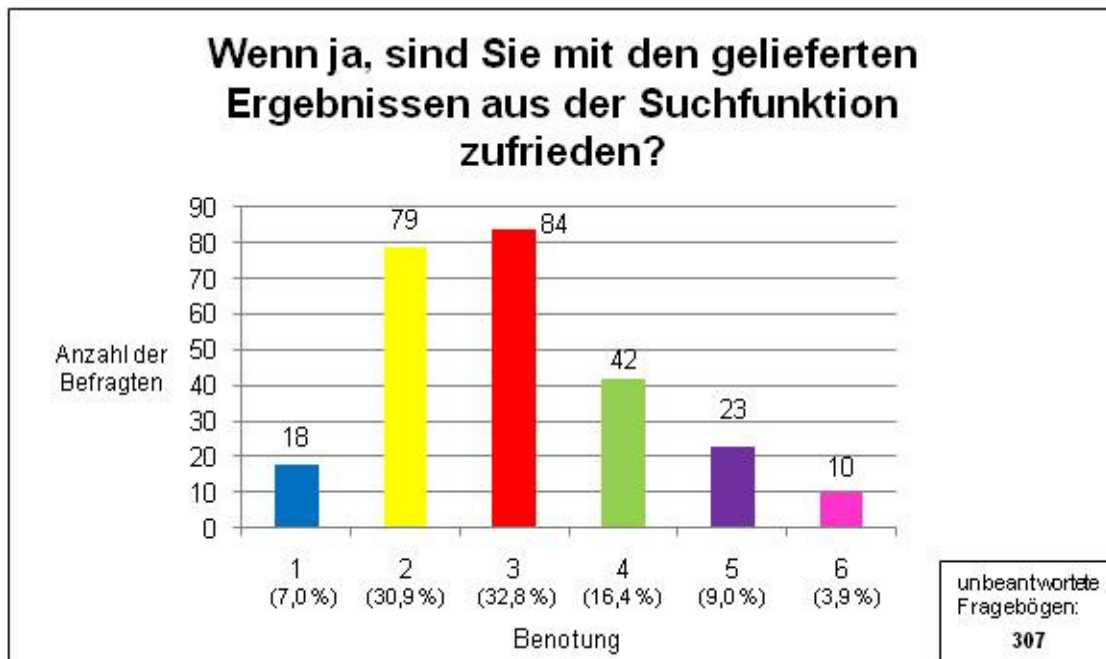


Abbildung 12: Grafik zur Auswertung der Frage 11

Nur wenige der Befragten waren sehr zufrieden mit den Ergebnissen der Suchfunktionen. Die meisten Personen empfanden sie als „gut“ bis „befriedigend“. Es gab jedoch auch noch einen großen Anteil derer, die lediglich eine Notenbewertung zwischen „ausreichend“ und „ungenügend“ abgaben. Dies entspräche einer Durchschnittsnote von 3,0. Gemäß der Bewertung der an der Umfrage Beteiligten würde sich also eine Überarbeitung hinsichtlich der Relevanz der ausgeworfenen Ergebnisse anbieten.

12. Frage

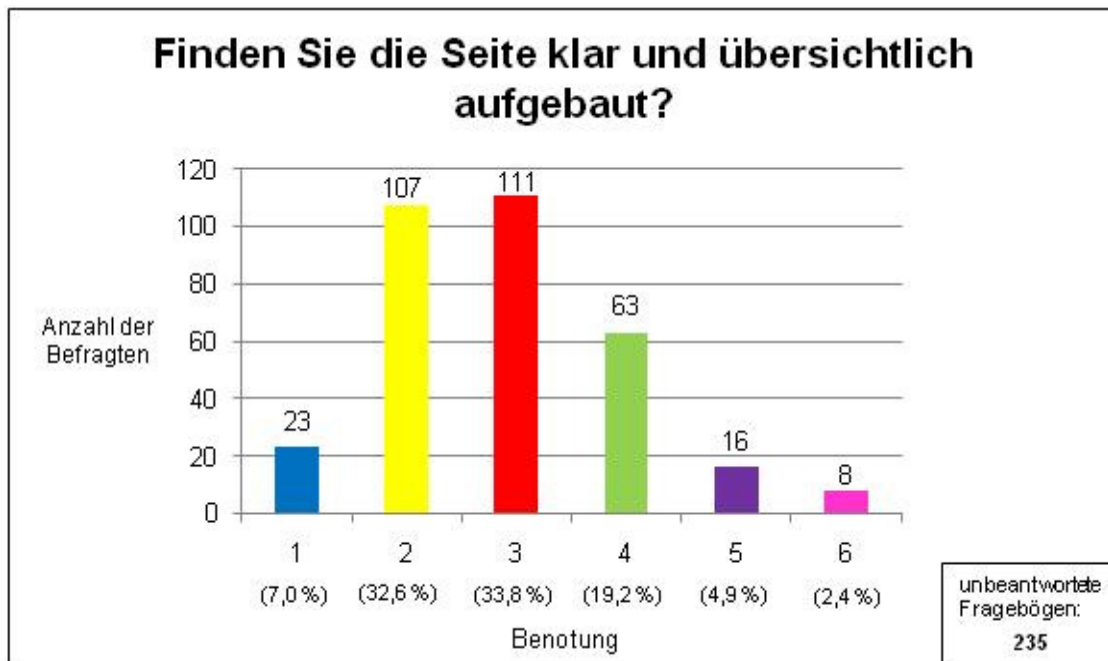


Abbildung 13: Grafik zur Auswertung der Frage 12

Der größte Teil der Befragten gibt der Übersichtlichkeit des Portals ein „gut“ bis „befriedigend“. Eine Benotung von „mangelhaft“ bis „ungenügend“ wurde genau wie „sehr gut“ nur vereinzelt vergeben. Der Durchschnittswert beträgt hier 2,9. Auch diese Bewertung sollte den Urheber ggf. veranlassen, seine Seite übersichtlicher und klarer zu strukturieren, um den Umgang für den Bürger/Nutzer zu erleichtern.

13. Frage

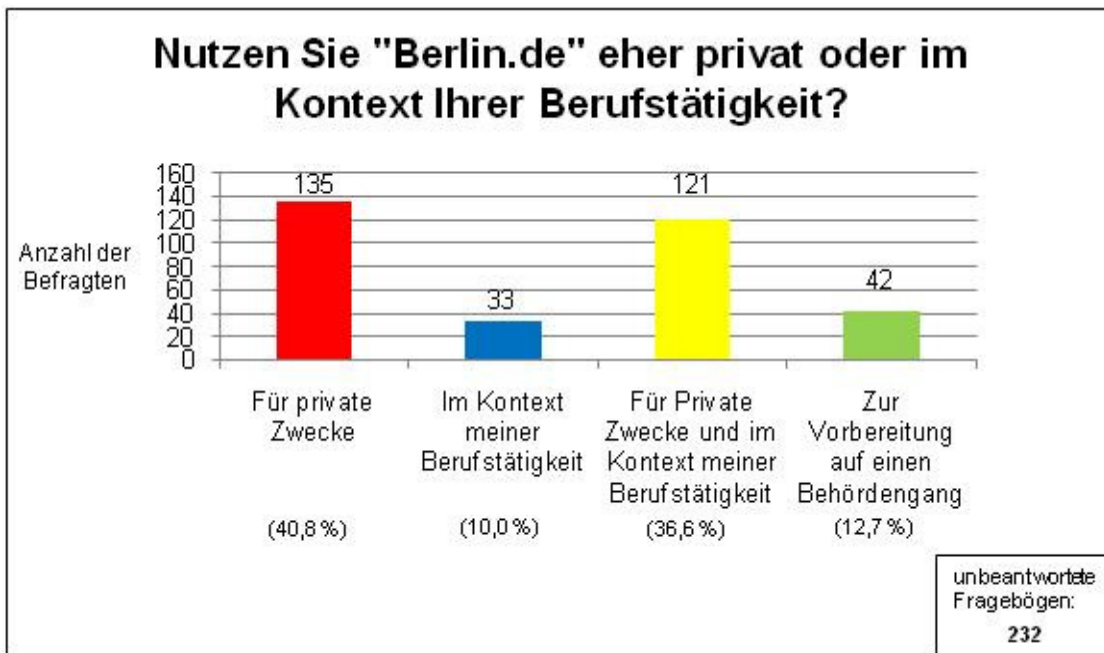


Abbildung 14: Grafik zur Auswertung der Frage 13

Eine Absicht in Portalauftritten von Verwaltungen sollte darin liegen, dass Bürger die Portalinformationen zur Vorbereitung auf einen Behördengang nutzen bzw. ihn sich dadurch ersparen können. Unter den Befragten gab es jedoch nur einen kleinen Anteil, die die Seite zu diesem Zwecke nutzten. Die meisten Personen bedienen sich der Seite aus privaten Zwecken oder in Verbindung mit ihrer Berufstätigkeit. Dies zeigt, dass Behördenportale eben nicht nur im Kontext von E-Government-Anforderungen wichtig sind.

14. Frage

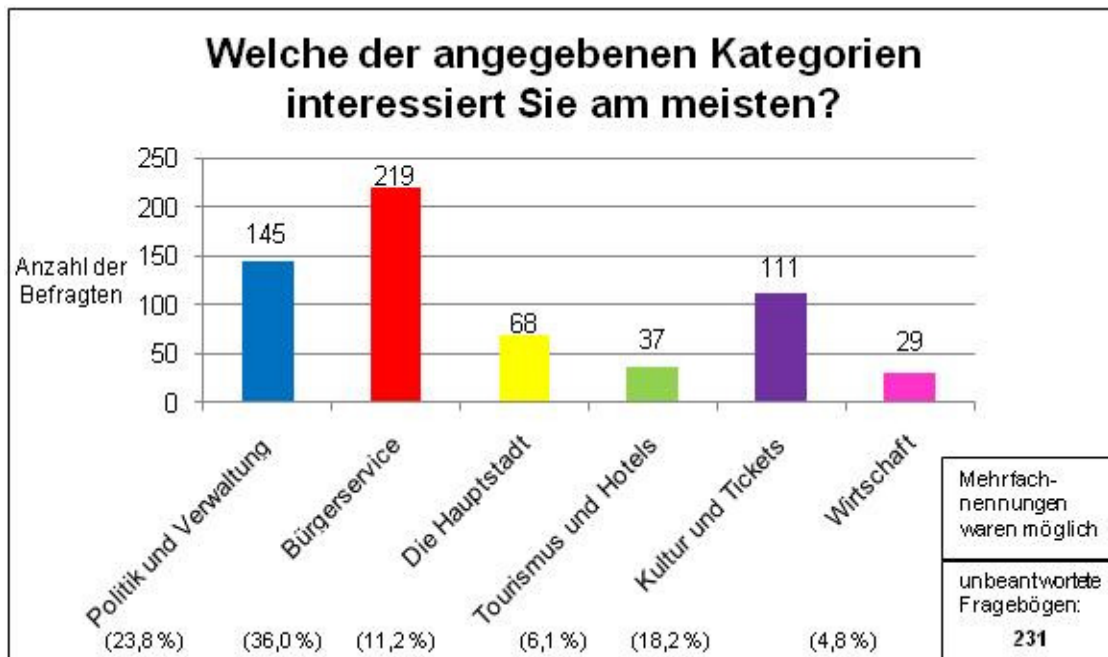


Abbildung 15 : Grafik zur Auswertung der Frage 14

Politik und Verwaltung, *Bürgerservice* sowie *Kultur und Tickets* sind die Kategorien auf der Seite, die das meiste Interesse der Benutzer hervorrufen. Wohingegen *Die Hauptstadt*, *Tourismus und Hotels* und *Wirtschaft* nur ein geringes bis sehr geringes Interesse auslösen. Das geringe Interesse an der Rubrik *Wirtschaft* könnte darin begründet sein, dass unter den Befragten vermutlich nur wenige Unternehmer oder Selbstständige waren. Solche dürfte das Thema *Wirtschaft* mehr interessieren. Auch auswärtige Besucher, die sicherlich eine wichtige Zielgruppe der Portalentwickler für die Rubrik *Tourismus und Hotels* darstellen dürften, wurden durch unsere Personenauswahl eher nicht erreicht.

15. Frage

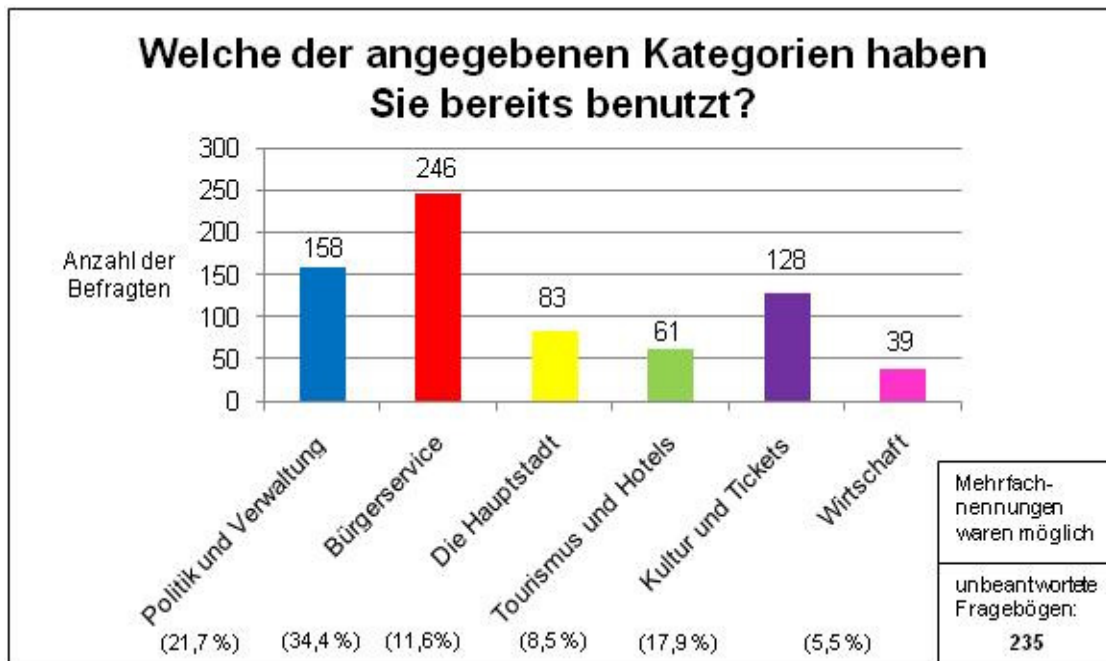


Abbildung 16: Grafik zur Auswertung der Frage 15

Die Antworten zu Frage 14 und Frage 15 sind nahezu deckungsgleich. Die Befragten wählten hauptsächlich *Politik und Verwaltung*, *Bürgerservice* und *Kultur und Tickets*. Die anderen drei Rubriken haben zusammen nur einen Anteil von circa 26 %.

16. Frage

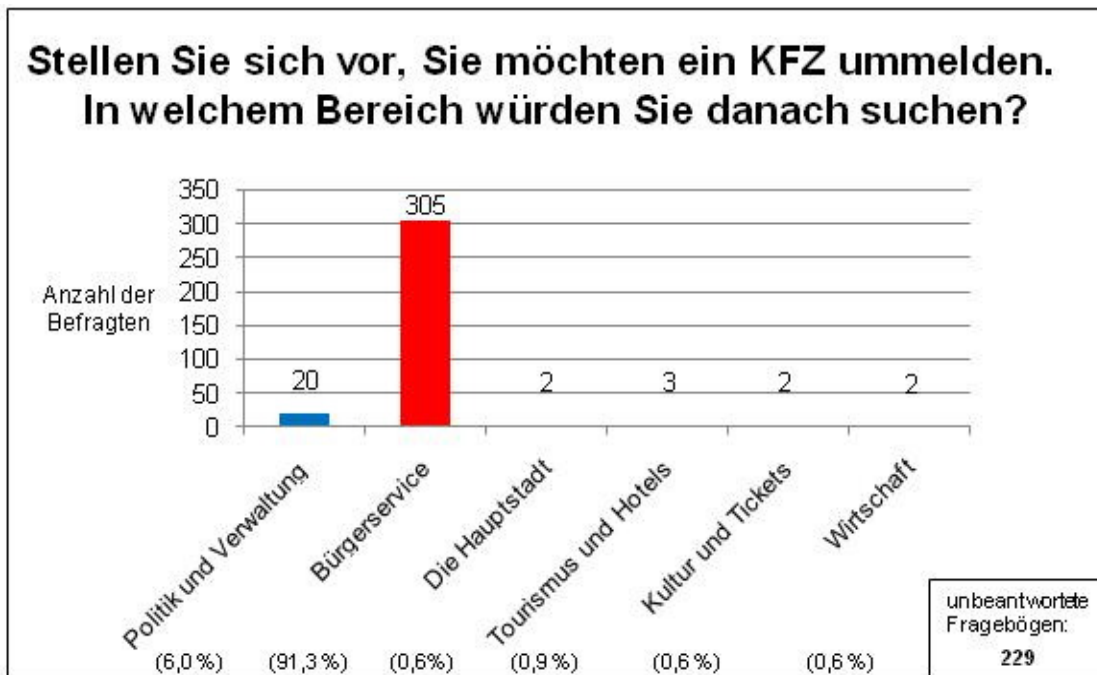


Abbildung 17: Grafik zur Auswertung der Frage 16

Circa 92 % der Befragten würden, um ein KFZ umzumelden, korrekt in der Rubrik *Bürgerservice* suchen. Interessant ist allerdings, dass fast 6 % diesen Vorgang unter *Politik und Verwaltung* vermuteten.

17. Frage

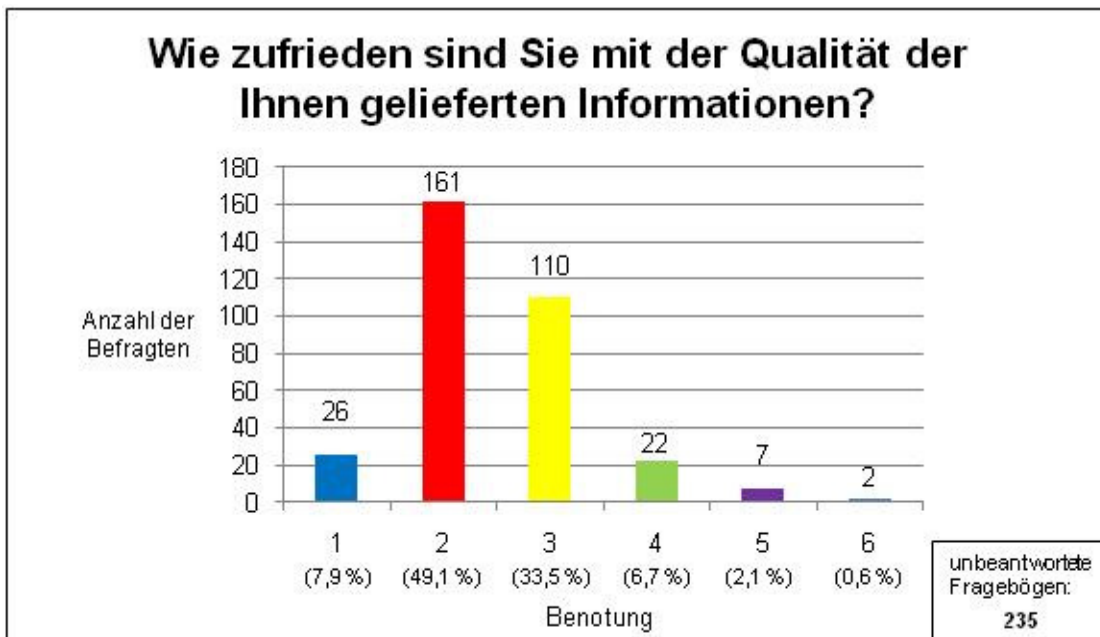


Abbildung 18: Grafik zur Auswertung der Frage 17

Die Qualität der Informationen bekommt von den Befragten zu circa 82 % eine Note zwischen „gut“ und „befriedigend“. Das arithmetische Mittel beträgt 2,5.

18. Frage

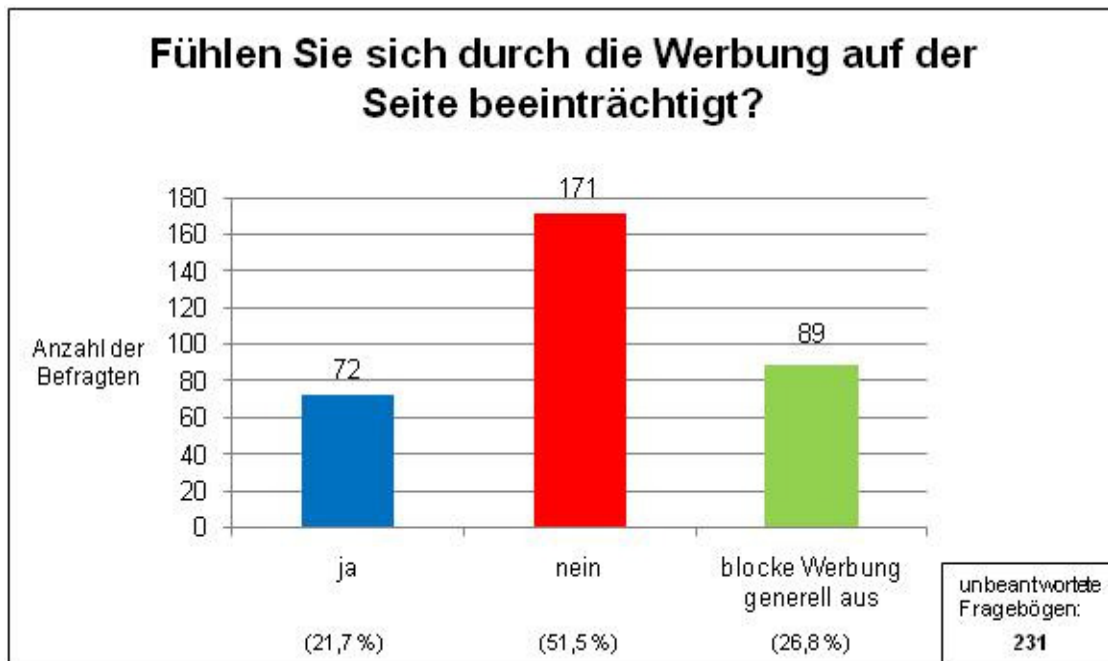


Abbildung 19: Grafik zur Auswertung der Frage 18

Die Grafik sagt aus, dass sich 22 % durch die Werbung gestört und 52 % sich nicht gestört fühlen. Hierbei spielt aber der Anteil (26 %) derjenigen, die Werbung immer ausblocken, eine wesentliche Rolle. Es ist davon auszugehen, dass diese die Werbung gar nicht erst zulassen, sich auch von ihr gestört fühlen würden. Das führt zu dem Schluss, dass die Werbung circa 50 % der Befragten stört.

19. Frage

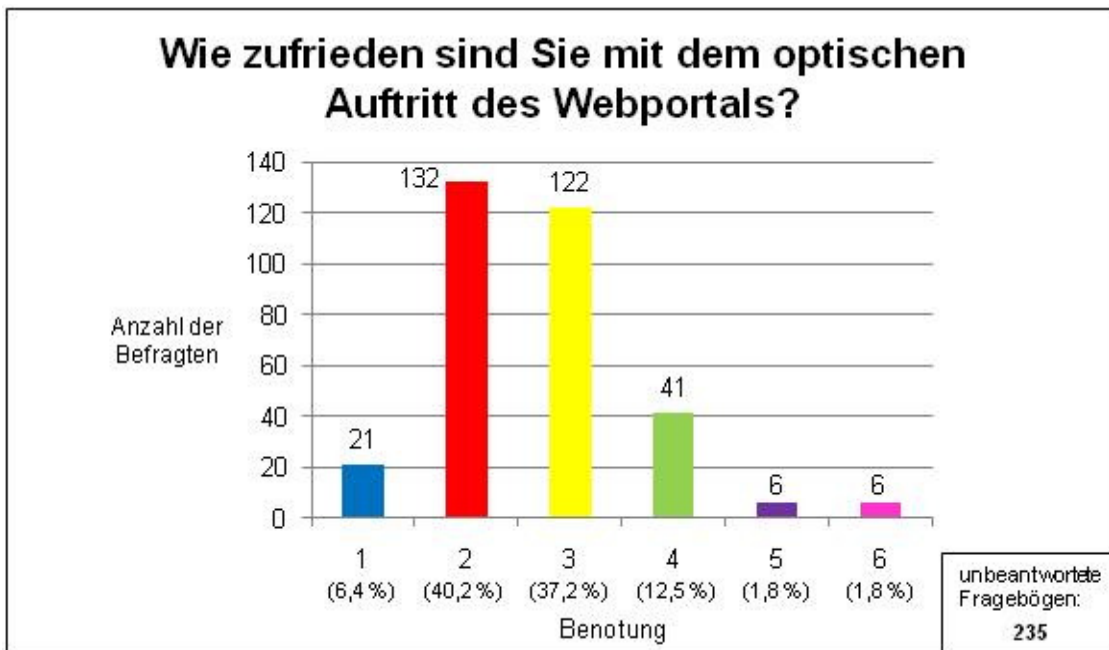


Abbildung 20: Grafik zur Auswertung der Frage 19

Die meisten Befragten gaben dem optischen Auftritt des Webportals ein „gut“. Als Durchschnittswert ergab sich eine 2,5. Immerhin 16 % waren allerdings eher nicht bis gar nicht zufrieden mit dem optischen Auftritt.

20. Frage

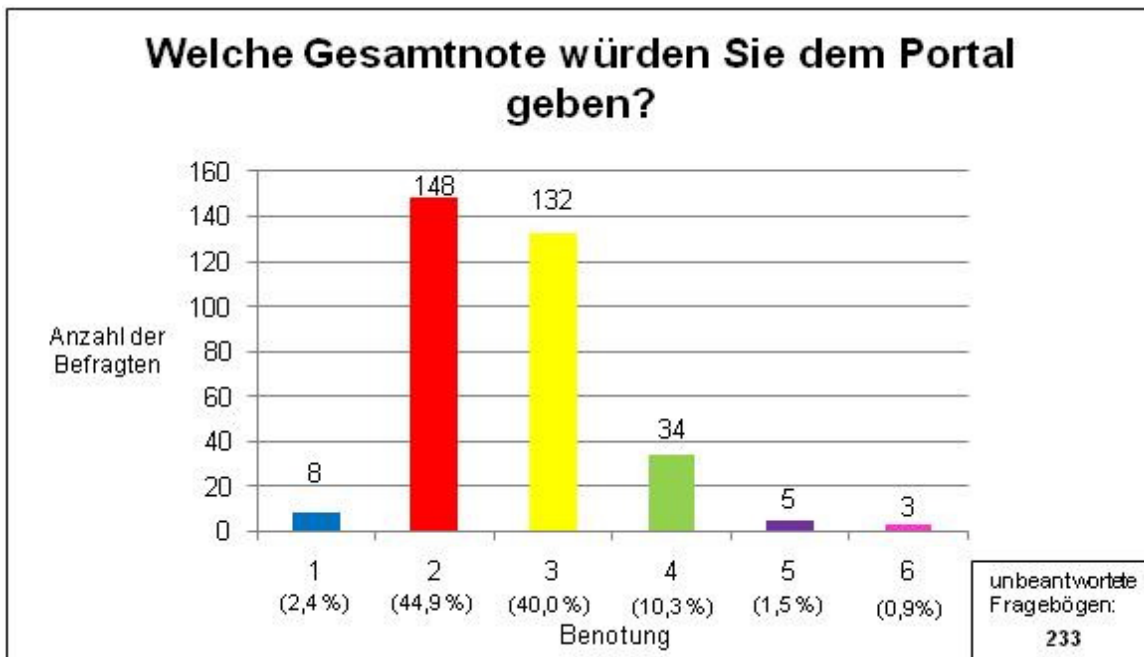


Abbildung 21: Grafik zur Auswertung der Frage 20

Die Gesamtnote des Portals bekommt durch die Befragten im Schnitt eine 2,7.

3.2 Untersuchung von Zusammenhängen zwischen unterschiedlichen Fragen

Mit Hilfe des Chi-Quadrat-Unabhängigkeitstests wurde geprüft, ob zwischen der Beantwortung verschiedener Fragen Abhängigkeiten bestehen. Methodisch betrachtet werden die erwarteten Häufigkeiten für zwei Merkmale mit den tatsächlich beobachteten in Relation gesetzt. Berechnet wird, auf welchem Wahrscheinlichkeitsniveau die aufgetretenen Abweichungen nicht mehr durch Zufall zu erklären sind. In dem nun nachfolgenden Teil der Auswertung werden die einzelnen, ausgewählten Korrelationen vorgestellt und ausgewertet.

Erste Korrelation

Es sollte festgestellt werden, ob weibliche Befragte das Portal signifikant anders bewerten (Frage 20, Notenskala 1 bis 6) als männliche. Auf den 330 Fragebögen, bei denen eine Bewertung vorgenommen wurde, erfolgte die Auswertung. Bei 5 Freiheitsgraden ergab sich ein Chi-Quadrat-Wert von 9,84 ($< 11,07$). Demnach sind die Bewertungen des Portals auf einem Signifikanzniveau von 5 % unabhängig vom Geschlecht der Bewertenden.

Tabelle 1: Auswertung Korrelation 1

Häufigkeitsverteilung für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
weiblich (a)	2	81	70	12	3	0	168
männlich (b)	6	67	62	22	2	3	162
Randsummen	8	148	132	34	5	3	330

Erwartete Häufigkeiten für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
weiblich (a)	4,07	75,35	67,2	17,31	2,55	1,53	168
männlich (b)	3,93	72,65	64,8	16,69	2,45	1,47	162
Randsummen	8	148	132	34	5	3	330

Berechnete Werte für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
weiblich (a)	1,05	0,42	0,12	1,63	0,08	1,53	4,83
männlich (b)	1,09	0,44	0,12	1,69	0,08	1,58	5,01
	Chi-Quadrat:						9,84

Zweite Korrelation

Des Weiteren sollte ermittelt werden, ob Mitarbeitern des öffentlichen Dienstes das Portal deutlich bekannter ist (Frage 6) als den restlichen Befragten.

Diesbezüglich wurde ein Wert von 14,77 bei nur 2 Freiheitsgraden ermittelt. Bereits bei einem Überschreiten von 5,99 wäre das Ergebnis als nicht mehr rein zufällig auf dem Signifikanzniveau von 5 % einzuschätzen. Damit ließ sich eindeutig zeigen, dass hier eine Abhängigkeit zwischen einer Beschäftigung im öffentlichen Dienst und Kenntnis des Portals besteht.

Tabelle 2: Auswertung Korrelation 2

Häufigkeitsverteilung für			
Chi-Quadrat	ja	nein	Randsummen
MöD +	120	275	395
MöD -	24	139	163
Randsummen	144	414	558

Erwartete Häufigkeiten für			
Chi-Quadrat	ja	nein	Randsummen
MöD +	101,94	293,06	395
MöD -	42,06	120,94	163
Randsummen	144	414	558

Berechnete Werte für			
Chi-Quadrat	ja	nein	Randsummen
MöD +	3,2	1,11	4,31
MöD -	7,76	2,7	10,46
	Chi-Quadrat:		14,77

Dritte Korrelation

Es galt eine weitere, interessante Kopplung von Fragen zu untersuchen. So sollten Zusammenhänge zwischen der Bewertung der Übersichtlichkeit des Portals (Frage 12) und den jeweiligen Nutzergruppen, bestehend aus Mitarbeitern der öffentlichen Verwaltung, Studierenden und sonstigen Bürgern, festgestellt werden.

In diesem Fall wurde bei 10 Freiheitsgraden ein Chi-Quadrat-Wert von 25,81 ermittelt. Bereits bei einem Überschreiten von 18,31 wäre das Ergebnis als nicht mehr rein zufällig auf dem Signifikanzniveau von 5 % einzuschätzen.

Tabelle 3: Auswertung Korrelation 3

Häufigkeitsverteilung für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
Studenten	6	47	58	40	11	6	168
MöD	2	39	33	25	5	2	106
Sonstige	15	42	32	15	4	1	109
Randsummen	23	128	123	80	20	9	383

Erwartete Häufigkeiten für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
Studenten	10,09	56,15	53,95	35,09	8,77	3,95	168
MöD	6,37	35,43	34,04	22,14	5,54	2,49	106
Sonstige	6,55	36,43	35,01	22,77	5,69	2,56	109
Randsummen	23	128	123	80	20	9	383

Berechnete Werte für							
Chi-Quadrat	1	2	3	4	5	6	Randsummen
Studenten	1,66	1,49	0,3	0,69	0,57	1,07	5,77
MöD	2,99	0,36	0,03	0,37	0,05	0,1	3,9
Sonstige	10,92	0,85	0,26	2,65	0,5	0,95	16,13
Randsummen	Chi-Quadrat:						25,81

Vierte Korrelation

Für das nach Statusgruppen gesonderte Ermitteln von Zusammenhängen bezüglich der Häufigkeit der Internetnutzung (Frage 4) und dem Zurechtfinden auf dem Portal www.berlin.de (Frage 9) konnte für die Gruppe der Studierenden keine Chi-Quadrat-Berechnung zugrunde gelegt werden (Nullfelder unter den Erwartungswerten). Hier wurden deshalb die tatsächlich ermittelten Häufigkeiten mit den zufällig zu erwartenden verglichen.

Tabelle 4: Auswertung Korrelation 4 (Studierende)

Tatsächliche Häufigkeitsverteilung						
Note für das Zurechtfinden	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0	0	0	0	5	5
2	2	4	10	7	34	57
3	0	3	5	20	34	62
4	0	0	7	7	20	34
5	0	1	1	1	8	11
6	0	0	0	0	0	0
Randsummen	2	8	23	35	101	169

Erwartete Häufigkeiten						
Note für das Zurechtfinden	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0,06	0,24	0,68	1,04	2,99	5
2	0,67	2,7	7,76	11,8	34,07	57
3	0,73	2,93	8,44	12,84	37,05	62
4	0,4	1,61	4,63	7,04	20,32	34
5	0,13	0,52	1,5	2,28	6,57	11
6	0	0	0	0	0	0
Randsummen	2	8	23	35	101	169

Insbesondere sehr gute Bewertungen wurden stärker als erwartet von solchen Studierenden abgegeben, die sich generell häufiger im Internet aufhalten. Hier wäre es möglich, dass diese durch ihre Internetnutzung sich generell schneller im Internet orientieren können.

Für die Gruppe des öffentlichen Dienstes ergab sich folgende Auswertung.

Tabelle 5: Auswertung Korrelation 4 (Öffentlicher Dienst)

Mitarbeiter öffentlicher Dienst						
Häufigkeitsverteilung für						
Note für das Zurechtfinden	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0	0	0	0	2	2
2	2	5	11	5	16	39
3	2	8	5	13	16	44
4	0	0	3	6	10	19
5	0	0	0	1	2	3
6	0	0	0	0	1	1
Randsummen	4	13	19	25	47	108
Erwartete Häufigkeiten für						
Note für das Zurechtfinden	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0,07	0,24	0,35	0,46	0,87	2,00
2	1,44	4,69	6,86	9,03	16,97	39,00
3	1,63	5,30	7,74	10,19	19,15	44,00
4	0,70	2,29	3,34	4,40	8,27	19,00
5	0,11	0,36	0,53	0,69	1,31	3,00
6	0,04	0,12	0,18	0,23	0,44	1,00
Randsummen	4	13	19	25	47	108
Berechnete Werte für						
Note für das Zurechtfinden	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0,07	0,24	0,35	0,46	1,47	2,60
2	0,21	0,02	2,50	1,80	0,06	4,58
3	0,08	1,38	0,97	0,78	0,52	3,73
4	0,70	2,29	0,04	0,58	0,36	3,97
5	0,11	0,36	0,53	0,13	0,37	1,50
6	0,04	0,12	0,18	0,23	0,73	1,30
Randsummen	Chi-Quadrat:					17,68

Hier konnte ein Chi-Quadratwert von 17,68 bei 20 Freiheitsgraden ermittelt werden. Dieser ist deutlich niedriger als 31,41. Damit kann nicht ausgeschlossen werden, dass die vorgefundene Verteilung rein zufällig zustande gekommen ist.

Für die Gruppe der sonstigen Befragten ergab sich ein Chi-Quadrat-Wert von 17,22 bei 20 Freiheitsgraden. Auch dieser ist deutlich niedriger als 31,41. Damit kann auch hier nicht ausgeschlossen werden, dass die vorgefundene Verteilung rein zufällig zustande gekommen ist.

Tabelle 6: Auswertung Korrelation 4 (Sonstige Befragte)

Sonstige						
Häufigkeitsverteilung für						
Chi-Quadrat	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	1	2	1	5	4	13
2	0	6	8	15	13	42
3	6	9	6	7	13	41
4	1	1	2	3	3	10
5	1	1	0	1	0	3
6	0	0	0	0	1	1
Randsummen	9	19	17	31	34	110

Erwartete Häufigkeiten für						
Chi-Quadrat	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	1,06	2,25	2,01	3,66	4,02	13
2	3,44	7,25	6,49	11,84	12,98	42
3	3,35	7,08	6,34	11,55	12,67	41
4	0,82	1,73	1,55	2,82	3,09	10
5	0,25	0,52	0,46	0,85	0,93	3
6	0,08	0,17	0,15	0,28	0,31	1
Randsummen	9	19	17	31	34	110

Erwartete Häufigkeiten für						
Chi-Quadrat	<1 Std	2-3 Std	3-5 Std	5-10 Std	>10 Std	Randsummen
1	0	0,03	0,51	0,49	0	1,03
2	3,44	0,22	0,35	0,85	0	4,85
3	2,09	0,52	0,02	1,8	0,01	4,43
4	0,04	0,31	0,13	0,01	0	0,49
5	2,32	0,45	0,46	0,03	0,93	4,19
6	0,08	0,17	0,15	0,28	1,54	2,24
Randsummen	Chi-Quadrat:					17,22

Fünfte Korrelation

Ferner interessierte, ob ein nahe liegender Zusammenhang zwischen im Internet verbrachten Stunden (Frage 4) und einem privaten Internet-Anschluss (Frage 5) nachweisbar sei.

Tabelle 7: Auswertung Korrelation 5

Häufigkeitsverteilung für						
Chi-Quadrat	<1	2-3	3-5	5-10	>10	Randsummen
pr. Anschl.	35	44	65	4	69	217
kein pr. A	6	99	3	218	2	328
Randsummen	41	143	68	222	71	545

Erwartete Häufigkeiten für						
Chi-Quadrat	<1	2-3	3-5	5-10	>10	Randsummen
pr. Anschl.	16,32	56,94	27,08	88,39	28,27	217
kein pr. A	24,68	86,06	40,92	133,61	42,73	328
Randsummen	41	143	68	222	71	545

Berechnete Werte für						
Chi-Quadrat	<1	2-3	3-5	5-10	>10	Randsummen
pr. Anschl.	21,36	2,94	53,12	80,57	58,68	216,68
kein pr. A	14,13	1,94	35,14	53,31	38,82	143,35
	Chi-Quadrat:					360,04

Der Chi-Quadrat-Testwert lag bei 4 Freiheitsgraden auf 360,04 und damit außerordentlich höher als 9,49. Somit ließ sich dieser zu erwartende Zusammenhang tatsächlich mit dem statistischen Testwert deutlich nachweisen.

Weitere Korrelationen wurden nicht untersucht. Einmal erschienen etliche Kopplungen als nicht sinnvoll oder als zu komplex.

3.3 Zusammenfassung Fragebogenergebnisse

Soziodemografische Daten

Unter den Teilnehmern der Fragebogenaktion waren in etwa

- gleich viele Frauen wie Männer,
- 25 % im öffentlichen Dienst Beschäftigte
- 35 % Studierende.

Immerhin 14,4% der Befragten gaben an, wöchentlich weniger als eine Stunde im Internet zu sein, nur 40% der Befragten sind wöchentlich mehr als 10 Stunden im Internet. Fast 13 % besitzen darüber hinaus auch keinen privaten Internetanschluss. Unter diesen Personen war eine geringe Internetnutzung deutlich ausgeprägter (fünfte Korrelationsprüfung).

Portalbewertung

Bei knapp 71 % lag der Bekanntheitsgrad des Portals unter den Befragten, wobei der Wert unter den Mitarbeitern des öffentlichen Dienstes nicht nur zufällig höher liegt (zweite Korrelationsprüfung). Von diesen 71 % waren immerhin 80 % bereits einmal auf dieser Seite. Genau diese Gruppe wurde dann weiter befragt.

So ergaben Antworten aus 334 Fragebögen Informationen zur Nutzungsintensität des Portals (Frage 8). Die meisten Befragten nutzen das Portal weniger als einmal im Monat. Andererseits haben nur knapp 10 % das Portal bislang lediglich einmal angeschaut. Immerhin 13,5 % sind mehr als einmal in der Woche auf Berlin.de. Für das Zurechtfinden auf der Seite vergeben die meisten der Nutzer die Schulnote 2 oder 3, nur 6 % eine 1 (arithmetisches Mittel: 2,8). Dabei nutzen immerhin 75 % die Suchfunktion zum Auffinden der gewünschten Informationen; die Zufriedenheit mit den Ergebnissen der Suche könnte besser sein. Als Durchschnittswert ergab sich nur eine 3,0. Um eine Verbesserung der Gesamtnote für das Portal (ergab 2,7) zu erreichen, wäre hier also ein Ansatzpunkt.

Für die Klarheit des Aufbaus der Seite gab es eine 2,9, wohingegen die Qualität der Informationen und die optische Gestaltung im Schnitt mit 2,5 bewertet wurden. Allerdings ließ sich feststellen, dass die Bewertung der Übersichtlichkeit des Portals stark davon beeinflusst war, ob sie von einem Studierenden, einem Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung oder einer Person aus keiner dieser Gruppen abgegeben wurde.

Gründe für den Portalaufwurf

Der Besuch der Seite erfolgt aus unterschiedlichsten Gründen. Nur 10 % der Befragten gaben an, das Portal ausschließlich aus beruflichen Gründen aufzusuchen, fast 41 % nutzten es ausschließlich für private Zwecke. In beiden Kontexten nutzen es auch immerhin 36,6 %. Weitere 12,7 % gaben an, das Portal zur Vorbereitung auf einen Behördengang aufzusuchen.

Das größte Interesse am Portal bestand an der Rubrik Bürgerservice, gefolgt von Politik und Verwaltung und Kultur und Tickets (Mehrfachnennungen waren hier möglich). Die meisten Portalbesucher hätten auch richtig navigiert, um sich über eine KFZ-Ummeldung zu informieren. Immerhin 6 % hätten aber unter *Politik und Verwaltung* gesucht.

Die eingeblendete Werbung wird von immerhin 26,8 % der Befragten ausgeschaltet. Weitere 21,7 % empfinden sie als störend. Immerhin 51,5 % fühlen sich durch die Werbung nicht beeinträchtigt.

4 Portalvergleich

In einem ersten Abschnitt werden zunächst die Kriterien, die zur Bewertung der Portale herangezogen werden sollten, vorgestellt. Dann folgt die Vorstellung ausgewählter Länderportale anhand dieser Kriterien, angeführt vom Berliner Portal.

4.1 Kriterienkatalog

Zur Beurteilung des www.berlin.de Portals und der von uns gewählten Vergleichsportale wurde zunächst unter Berücksichtigung der zuvor von uns durchgearbeiteten Literatur und unserer Kenntnisse aus dem Studium eine Reihe von Kriterien erarbeitet, die wir an alle Portale anlegen wollten. Dieser Katalog ist nicht mit dem Anspruch der Vollständigkeit entstanden. Bei der Entwicklung spielte die Einschätzung eine Rolle, ob zu den benannten Kriterien auch von unserer Seite Aussagen möglich sein würden. So bekamen Kriterien, zu denen wir durch Testen der Portale Antworten finden konnten, eine deutlich höhere Priorität als solche, zu denen wir auf Auskünfte von Ansprechpartnern in der Verwaltung bzw. bei den jeweiligen Portalbetreibern oder Entwickler angewiesen wären.

Die in diesem Prozess entstandenen siebzehn Kriterien werden im Folgenden zunächst in einer Übersicht und anschließend im Detail vorgestellt.

Kriterienübersicht

Die Kriterien wurden den Kategorien *Orientierung/Schnelles Finden*, *Inhalt*, *Technische Aspekte* und *E- Government- Aspekte* zugeordnet (vgl. Tabelle 8, Seite 37). Das Kriterium „Besonderheiten“ ist keiner dieser Kategorien zuzuordnen.

Von Mehrfachzuordnungen wurde Abstand genommen, auch wenn es hierfür zu einigen Kriterien wegen Überlappungen die Möglichkeit gegeben hätte.

Tabelle 8: Übersicht über die untersuchten Kriterien

<p>Orientierung, Schnelles Finden</p> <ul style="list-style-type: none"> * Konzept * Selbsttest Personalausweis * Klickanzahl (intuitive Bedienung) * Zuständigkeitsfinder 	<p>Inhalt</p> <ul style="list-style-type: none"> * Information * Erreichbarkeit * Sprache
<p>Technische Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> * Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer⁷ und Firefox⁸ & Co * Zusatzprogramme * Sichere Verbindung <p>Datenschutz</p>	<p>E- Government- Aspekte</p> <ul style="list-style-type: none"> * Digitale Signatur * Online Beantragungen/ * Anwohnerparkausweis * Benutzerkonto * Feedbackmöglichkeit * Vergünstigungen
<p>Kategorie übergreifend</p> <ul style="list-style-type: none"> * Besonderheiten 	

Kriterienerläuterung

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Kriterium Konzept

Ein Portal sollte für die jeweilige Zielgruppe optimal aufbereitet sein, daher spielt die konzeptionelle Gestaltung des Portals eine entscheidende Rolle. Bewährt hat es sich, die Navigation sowohl durch eine Katalogstruktur als auch über eine Suchfunktion zu unterstützen.

Ein hilfreiches Angebot stellt es dar, wenn Bürger nach Lebenslagen Informationen abrufen können. Hierbei bietet die Verwaltung serviceorientiert ihre Dienste an. Sind Angebote

⁷ Microsoft®; Internet Explorer® beides sind von Microsoft eingetragene Trademarks

⁸ Mozilla®; Firefox® beides sind von Mozilla eingetragene Trademarks

nach dem so genannten Lebenslagenkonzept abrufbar, ist dies als Indiz für eine Kundenorientierung anzusehen.

Lebenslagen sind komplexe Verwaltungsvorgänge, die verschiedene Bereiche der öffentlichen Verwaltung betreffen, so müssen z. B. bei einem Umzug zahlreiche Behörden über einen Adresswechsel informiert werden. Weiterhin sind Fahrzeuge umzumelden. Weitere Beispiele für Lebenslagen können Ehe, Geburt, Scheidung und Tod sein. Das Prinzip der Lebenslagen bietet daher die Möglichkeit sich konkret an der momentanen Lebenslage zu orientieren und so gezielt Informationen zu erhalten.

Hilfestellung zur Gestaltung von Portalen bietet ein online abrufbarer BSI-Standard. BSI-Standards enthalten Empfehlungen des BSI zu Methoden, Prozessen und Verfahren sowie Vorgehensweisen und Maßnahmen mit Bezug zur Informationssicherheit. Das BSI greift dabei Themenbereiche auf, die von grundsätzlicher Bedeutung für die Informationssicherheit in Behörden oder Unternehmen sind und für die sich national oder international sinnvolle und zweckmäßige Herangehensweisen etabliert haben.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * Gibt es für Bürger die Möglichkeit, nach dem Lebenslagenkonzept Informationen abzurufen oder sind die Angebote vornehmlich an verwaltungsinternen Zuständigkeiten ausgerichtet?

Kriterium Selbsttest Personalausweis

Die Dienstleistung Personalausweisbeantragung stellt im Alltagsgeschäft der Berliner Bürgerämter eine oft nachgefragte Dienstleistung dar. Für den Vorgang benötigt der Bürger nicht nur Wissen über Zuständigkeiten, Öffnungszeiten, Vorgehensweisen, Kosten und Bezahlungsmöglichkeiten, sondern auch eine Reihe von beizubringenden Dokumenten.

Sich hierüber im Vorfeld umfassend informieren zu können und auf diese Weise unnötige Behördenbesuche zu sparen, ist daher für Bürger und Verwaltung von Interesse. Es sollte es dem Bürger daher möglichst schnell gelingen, alle erforderlichen Informationen gebündelt zu finden. Die Dauer der Suche kann einen wichtigen Hinweis für eine intuitive und einfache Bedienung sein. Ein leichtes Erlangen dieser Informationen kann helfen, die Kundenzufriedenheit zu erhöhen und telefonischen Anfragen in den Personalausweisbehörden zu minimieren.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * Wie lange braucht man (Minutenangabe), um sich umfassend im Vorfeld über die Beantragung eines Personalausweises zu informieren?

Kriterium Klickanzahl (intuitive Bedienung)

Neben der fehlerfreien Bereitstellung einer Internetpräsenz, ist es ein weiteres Ziel dem Kunden eine möglichst einfache und schnelle Navigation zu ermöglichen, was den Kunden dazu veranlassen kann auch weiterhin das Internetangebot eines Unternehmens oder einer Behörde zu nutzen.

Die Messung der benötigten Mausclicks z. B. zur Sammlung von Informationen zum Personalausweis, kann dabei als einfacher Indikator einer intuitiven Bedienung dienen. Dabei sind wir von der Annahme ausgegangen, dass sich Nutzer eines Verwaltungsportals i. A. nicht damit befassen, dessen Aufbau näher zu studieren. Sie werden eher versuchen, durch Ausprobieren zum Ziel zu gelangen. Ein umfassendes Lesen von Bedienungsanleitungen oder Hilfetexten dürfte unwahrscheinlich sein. Schließlich steht für den Benutzer der Erhalt des gewünschten Resultats im Vordergrund.

Und wenn Nutzer erst einmal auf diese Weise ihre eigenen Bedienungswege entwickelt haben, werden sie diese mit hoher Wahrscheinlichkeit beibehalten und nach keinen neuen Wegen suchen.

Daher ist es interessant herauszufinden, wie viele Klicks (ohne zusätzliche Kenntnisse über das Portal zu besitzen) erforderlich sind, um ein bestimmtes Ziel zu erreichen.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Wie viele Klicks sind notwendig um die Informationen zur Beantragung des Personalausweises abzurufen?
- * Welcher Weg bzw. welche Wege wurden gewählt?
- * Gab es bei der Navigation Irritationen?
- * Gab es bei der Navigation Seitenwechsel?
- * Wenn ja, gab es einen einheitlichen Aufbau der durchwanderten Seiten?

Kriterium Zuständigkeitsfinder

Der Zuständigkeitsfinder soll die Suche nach verschiedenen Dienstleistungen erleichtern. Durch Auflistung von Themenbereichen oder durch die Stichwortsuche wird es dem Interessenten ermöglicht, Inhalte und Informationen gezielter und schneller aufzurufen.

Mit der Frage nach dem Zuständigkeitsfinder sollte herausgefunden werden, ob das jeweilige Portal darüber verfügt und ob die Zuständigkeiten sofort für den Bürger ersichtlich erscheinen und er dadurch einfacher Informationen zu seinem Anliegen bekommt.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Gibt es einen Zuständigkeitsfinder?
- * Wenn ja, wie ersichtlich ist, dass es einen Zuständigkeitsfinder gibt?

Kategorie Inhalt

Kriterium Information

Ein gutes Portal ist zweifellos von den in ihm zu findenden Inhalten abhängig. Es sollten nur für den Nutzer relevante Informationen eingestellt werden. Hierbei sollte der Nutzer direkt angesprochen werden.

Wichtige Informationen haben am Anfang zu stehen. Die Absätze sollten so strukturiert werden, dass nur eine Information pro Absatz vorhanden ist.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Sind die dargestellten Informationen zweckorientiert?
- * Wie ist das Verhältnis zwischen gewünschten, gesuchten Informationen zu den gefundenen Informationen und anderen Inhalten.

Kriterium Erreichbarkeit

Die Wahl dieses Kriteriums hat ihre Gründe in dem Umstand, dass es sich um ein Portal handelt, mit dessen Hilfe die unterschiedlichen Kundengruppen von Behörden die für ihre Anliegen zuständigen Behörden und Verwaltungsorgane finden können. Hier müssen also alle Informationen über die Erreichbarkeit aktuell und in guter Qualität sein. Auf ein Anliegen sollte nicht nur die zuständige Behörde genannt werden, sondern es sollten auch die Adresse, Sprechzeiten und wenn möglich andere Kontaktmöglichkeiten wie z. B. Online-Terminvereinbarung mitgeliefert werden.

An das Portal sollte daher folgende Frage gerichtet werden:

- * Wie wird die Kontaktaufnahme zur Institution unterstützt (umfassende aktuelle Angaben, Terminvereinbarung etc.)?

Kriterium Sprache

Auch wenn es sich bei den betrachteten Portalen um Auftritte deutscher Verwaltungen handelt, so ist interessant, inwieweit die hier bereit gestellten Informationen auch in anderen Sprachen abrufbar sind.

Gründe und Intentionen für eine Bereitstellung der Inhalte in weiteren Sprachen gibt es viele, zu nennen sind etwa wirtschaftliche und touristische. Längerfristigen Gästen und möglichen künftigen Neubürgern kann so der erste Kontakt mit den deutschen Behörden erleichtert werden. Für den Berliner Auftritt ließen sich vor dem Hintergrund des Regierungssitzes noch weiterreichende Gründe nennen.

Schließlich sind hier sämtliche Vertretungen anderer Staaten (inklusive aller Mitarbeiter und deren Angehörige) ansässig. Zugleich kann Mehrsprachigkeit auch Weltoffenheit demonstrieren.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * Besteht die Möglichkeit die Sprache zu ändern?/ Wenn ja, in welchem Umfang?
- * Welche Sprachen werden angeboten?
- * Wie umfassend ist die Übersetzung? (1:1 / ausgewählte Inhalte nach angenommenen Interessengruppen etc.)?
- * Welche Sprache/welche Inhalte?
- * Wird die Navigation auch in der alternativen Sprache unterstützt (Menüpunkte, Hilfetexte)?

Kategorie Technische Aspekte

Kriterium Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Die Internetpräsenz stellt heutzutage einen Grundbaustein der Kommunikation mit dem Kunden dar. Ob nun lediglich Informationen bereit gestellt werden oder sogar Kundenanliegen online abgewickelt werden können, in jedem Fall sollte die Präsenz auch als Marketinginstrument gesehen werden und Kompetenz ausstrahlen sowie die positive Wahrnehmung seitens des Kunden fördern.

Letzteres ist sicherlich von einer Vielzahl individueller Faktoren abhängig. Dennoch, Voraussetzung für ein positives Urteil ist sicherlich, dass das Angebot auf dem persönlich ein-

gesetzten Browser fehlerfrei erscheint. Dies sollte zumindest für die am Markt gängigsten Browser, insbesondere für den Microsoft Internet Explorer und für Mozilla Firefox gelten.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Werden die Portalinhalte sowohl mit dem Internet Explorer als auch mit dem Mozilla Firefox- Browser fehlerhaft dargestellt?
- * Wenn Fehler auftreten, welche sind es?

Kriterium Zusatzprogramme

Zusatzprogramme werden benötigt, um Informationen fehlerfrei in Schrift, Bild und Ton wiedergeben zu können.

Problematisch wird die Benutzung von Zusatzprogrammen dann, wenn die Benutzerrechte des Anwenders deren Installation nicht zulassen.

In diesem Fall besteht kein vollständiger Zugriff auf die bereitgestellten Inhalte.

Ein Zusatzprogramme können z. B. Adobe Acrobat Reader⁹, Macromedia Flash Player¹⁰ (Adobe Flash Player) und RealPlayer¹¹ sein.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * In wie weit ist dies beim entsprechendem Portal zutreffend?

Tabelle 9: Übersicht der Zusatzprogramme der untersuchten Portale

	A	B	C	D
1	Portale	AdobeFlashPlayer	AdobeReader	Extras
2	Brandenburg.de	ja	nein	Voice Reader
3	Berlin.de	nein	ja	nein
4	BadenWürttemberg.de	nein	ja	nein
5	Thüringen.de	ja	ja	nein
6	Hessen.de	nein	ja	Windows Media Palyer
7	NRW.de	nein	nein	nein
8	Niedersachsen.de	ja (MacroPlayer)	ja	RealPlayer
9	Hamburg.de	nein	nein	nein

9 Adobe®; Acrobat Reader® beides sind von Adobe eingetragenen Trademarks

10 Macromedia®; Flash Player® beides sind von Adobe eingetragenen Trademarks

11 RealPlayer® ist eine eigetragene Marke von RealNetworks

Kriterium Sichere Verbindung

Sichere Verbindungen sind gerade bei der Übertragung von sensiblen Daten wichtig. Durch die Frage nach der Verschlüsselung, den aktuellen Sicherheitszertifikaten und nach der Speicherung von Cookies sollte herausgefunden werden, ob die übermittelten Daten der Bürger sicher sind. Des Weiteren wird getestet, ob eine Datenschutzerklärung und Sicherheitshinweise erkennbar sind und ob der Kunde über eine evtl. fehlende Verschlüsselung informiert wird.

Im Übrigen hat der Dienstleister nach § 13 des Telemediengesetzes den Nutzer über den Nutzungsvorgang und Verwendungszweck der persönlichen Daten zu unterrichten.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Gibt es eine zeitgemäße Übertragung von sensiblen Daten (Verschlüsselung mit mind. 128mbit)
- * Gibt es eine Benachrichtigung bei Nichtverschlüsselung?
- * Ist das Sicherheitszertifikat gültig?

Kriterium Datenschutz

„Aufgabe des Datenschutzes ist es, den Einzelnen davor zu schützen, dass er durch den Umgang mit seinen personenbezogenen Daten in seinem Recht beeinträchtigt wird, selbst über die Preisgabe und Verwendung seiner Daten zu bestimmen ("informationelles Selbstbestimmungsrecht").

Im Rahmen eines Datenschutzmanagements müssen die rechtlichen Rahmenbedingungen beachtet und geeignete technische und organisatorische Maßnahmen getroffen werden, um den Datenschutz sicher zu stellen. Dazu gehören Maßnahmen in der Planungs- und Konzeptionsphase, im Zuge der Umsetzung, sowie beim Betrieb von IT-Systemen und IT-Verfahren. Es bestehen hierfür die verschiedensten Umsetzungsmöglichkeiten.“¹²

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Gibt es Sicherheitshinweise?
- * Gibt es eine für alle lesbare Datenschutzerklärung?

¹² Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2005). IT-Grundschutz-Kataloge, Schicht übergreifende Aspekte – Datentenschutz. Zugriff am 22.05.2010 unter https://www.bsi.bund.de/cae/servlet/contentblob/475570/publicationFile/31091/b01005_pdf.pdf

Kategorie E-Government-Aspekte

Kriterium Digitale Signatur

„Weltweit sind immer mehr nationale und regionale Behörden rund um die Uhr online erreichbar – ohne Warteschlangen und Schalterschlusszeiten.

So können Bürger und Unternehmen amtliche Vorgänge zeit- und ortsunabhängig über das Medium Internet abwickeln. Auf Grund der regelmäßig erforderlichen Schriftform spielt der Einsatz der qualifizierten elektronischen Signatur hierbei eine wesentliche Rolle. „

„Durch die steigende Verbreitung und Nutzung der elektronischen Signatur wird ein signifikanter Beitrag zur Entwicklung des elektronischen Geschäftsverkehrs im E-Government, E-Business und elektronischen Rechtsverkehr geleistet.

Hieraus ergibt sich ein neuer Schub für die Erhöhung der Leistungs- und Wettbewerbsfähigkeit sowie für die Modernisierung und Effizienzsteigerung der deutschen Wirtschaft und öffentlichen Verwaltung.“¹³

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Gibt es Angebote, in denen die digitale Signatur zum Einsatz kommt?
- * Wenn ja welche?

Kriterium Online- Beantragung / Anwohnerparkausweis

Bei unseren Recherchen war uns aufgefallen, dass das Beantragen eines Anwohnerparkausweises hier und da zumindest schon online oder zumindest teilweise online erfolgen kann. Aus diesem Grund wurde diese Dienstleistung zum Testen von Online- Beantragungen ausgewählt. Weiterhin handelt es sich um einen Antrag der von vielen Bürgern gestellt wird. Die Dienstleistung zusätzlich online anzubieten, ist ohne technische Aufrüstung innerhalb der Behörde relativ leicht möglich¹⁴. Der Kunde bekommt einen Mehrwert an Benutzerfreundlichkeit, Verfügbarkeit und Service-Qualität geliefert und ggf. auch durch eine Kostenminderung einen Anreiz zur Nutzung.

¹³ Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2005). Grundlagen der elektronischen Signatur, Zugriff am 22.05.2010 unter https://www.bsi.bund.de/cae/servlet/contentblob/487196/publicationFile/31112/esig_pdf.pdf

¹⁴ So könnte der Prozess z. B. wie folgt modelliert werden. Als erstes ist ein Onlineformular zur Überprüfung der Antragsvoraussetzungen auszufüllen und abzuschicken. Als Reaktion erhält der Bürger eine E-Mail über Zustimmung oder Ablehnung und die Aufforderung die erforderlichen Gebühren zu entrichten. Liegt der Behörde der Zahlungsnachweis vor, kann ein entsprechender Ausweis digital abgerufen werden.

Ferner lassen sich mit einem solchen Angebot von Seiten der Behörden erste Erfahrungen zur Akzeptanz von Online-Angeboten gewinnen.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * Kann ein Antrag zum Erhalt eines Anwohnerparkausweises online erstellt werden?

Kriterium Benutzerkonto

Die Verfügbarkeit eines Nutzerkontos offenbart den jeweiligen E-Government- Fortschritt des Portals. Weiterhin lässt sich durch die Trennung nach Nutzergruppen wie z. B. Bürger, Firmenkunden, etc. der umgesetzte Grad des Public- Private- Partnership ablesen.

Mit einem solchen Angebot kann zudem ein Imagegewinn erzielt werden. Weiterhin handelt es sich um einen Indikator für medienbruchfreies Arbeiten und Redundanzabbau.

An das Portal sollte daher die Frage gerichtet werden:

- * Besteht die Möglichkeit, private Benutzerkonten anzulegen?

Kriterium Feedbackmöglichkeit

E-Democracy-Elemente sind unverzichtbarer Bestandteil eines modernen transaktionalen E-Governments mit beidseitiger Kommunikation von Bürgern und Verwaltung. Gerade dieses Kriterium ist aussagekräftig, da es als Teil der partizipativen Verwaltung im Allgemeinen angeboten wird. Anhand der Ausführung (Formular, Formulardialog, und Rezeption/Danksagung, Chat, sichere Verbindung) können die unterschiedlichen Fortschritte in den Ländern bewertet werden.

An das Portal sollte daher folgende Frage gerichtet werden:

- * Welche Möglichkeiten des Feedbacks gibt es?

Kriterium Vergünstigungen

Medienbruchfreie Abwicklung von Verwaltungsvorgängen bringt Verwaltungen Einsparpotenziale. Hier hat deshalb interessiert, ob für E-Government-Angebote durch finanzielle Vergünstigungen von Seiten der Verwaltung besondere Anreize geschaffen wurden.

An das Portal sollte daher folgende Frage gerichtet werden:

- * Existieren Vergünstigungen für Online-Kunden?

Kategorie übergreifend

Kriterium Besonderheiten

Dieser Punkt sollte die Möglichkeit bieten, Besonderheiten der verschiedenen Portale in die Bewertung mit aufnehmen zu können. Eine vorherige Festlegung, welcher Art die Besonderheiten zu sein hätten, gab es nicht. Generell sollte hier Platz für besondere stilistische Lösungen oder aber für besondere Formen der Benutzerfreundlichkeit oder besondere Angebote sein.

Allerdings sollten alle Angebote hinsichtlich der Umsetzung eines barrierefreien Zugangs geprüft werden, denn gerade für Personen mit Handicap kann der Kontakt zur Behörde über das Internet eine große Erleichterung darstellen.

An das Portal sollten daher folgende Fragen gerichtet werden:

- * Weist das Portal Besonderheiten auf?
- * Was wurde hinsichtlich eines barrierefreien Zugangs unternommen (Schriftgröße, Audioausgaben, ... einstellbar)?

4.2 Portal Berlin

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Der offizielle Internetauftritt des Landes Berlin wird, im Zuge von Public-Private-Partnership, vom Land Berlin und der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG betrieben. Anhand der inhaltlichen und strukturellen Ausarbeitung der Themengebiete lässt sich schnell erkennen, welcher der Partner sich jeweils hierfür verantwortlich zeigt.

Das Land Berlin gestaltet Themengebiete über die politischen Strukturen und Entscheidungsträger, Bürgerdienste bzw. Bürgerservices, gibt allgemeine Informationen zur Hauptstadt und stellt eine Rubrik „Ihre Meinung“ zur Verfügung.

Die BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG ist zuständig für die Ausgestaltung von Themengebieten zu Tourismus und Hotels, Kultur und Tickets, aber auch für Wirtschaft und allgemeine Themen wie Sport oder Shopping.

Die Navigation erfolgt anhand von Stichwörtern bzw. Themengebiete. Zudem sind zu den Inhalten in den Themengebieten „Politik & Verwaltung“ und „Bürgerservices“ der Berliner Landesredaktion Zuständigkeiten hinterlegt.

Selbsttest Personalausweis

www.berlin.de bietet mehrere Möglichkeiten der Informationsbeschaffung zur Beantragung eines Personalausweises. Die nahe liegendste Methode stellt hierbei die Suche mittels allgemeiner Seitensuchfunktion auf der Startseite von www.berlin.de dar. Der Nutzer wird bei der Auflistung der Suchergebnisse vorrangig auf den Verwaltungsführer der Bürgerservices verwiesen. Dieser listet daraufhin alle Dienstleistungen auf, die einerseits einen gültigen Personalausweis benötigen aber auch dessen Beantragung betreffen.

Alternativ kann sich der Nutzer direkt des Verwaltungsführers bedienen. Dieser befindet sich im Themengebiet „Bürgerservices“ und ermöglicht zum einen die Suche nach Dienstleistungen über ein „A bis Z“-Inhaltsverzeichnis und zum anderen eine separate, freie Suchfunktion. Beide Möglichkeiten liefern binnen einer Minute alle relevanten Informationen zur Beantragung eines Personalausweises.

Zuständigkeitsfinder

Trotz der durchweg angegebenen Zuständigkeiten in den Themengebieten „Politik & Verwaltung“ und „Bürgerservices“ verzichtet das Portal auf einen reinen Zuständigkeitsfinder. Der Nutzer bekommt dennoch alle relevanten Zuständigkeiten kontextsensitiv durch den Verwaltungsführer aufbereitet.

Kategorie Inhalt

Information

Der Informationsgehalt der Seite ist durchschnittlich als gut bis sehr gut zu bezeichnen. Das Verhältnis von gewünschten Inhalten zu anderen Inhalten beträgt 85:15. Dabei sind die Informationen zweckorientiert aufbereitet worden. Der Nutzer hat dadurch die Möglichkeit, ohne lange sämtliche dargebotenen Informationen durchsuchen zu müssen, das Wichtigste gleich zu Beginn zu finden.

Das Verhältnis von gewünschten Informationen zu Werbung ist ca. 75:25, wobei die Themengebiete unter Zuständigkeit der BerlinOnline Stadtportal GmbH & Co. KG den primären Teil an Werbung beinhalten.

Erreichbarkeit

Informationen zur Erreichbarkeit findet der Nutzer im Verwaltungsführer zum einen unter der Auflistung der Bürgerämter, sortiert nach Bezirken und zum anderen kontextsensitiv im entsprechenden Bürgerdienst. Die gebotenen Informationen umfassen dabei grundsätzlich Anschriften, Kontaktmöglichkeiten wie Telefon und Fax, Barrierefreiheit, Zahlungsmöglichkeiten, Öffnungszeiten sowie Verkehrsverbindungen. Um Wartezeiten zu vermeiden, kann zusätzlich ein Termin telefonisch oder online vereinbart werden.

Sprache

www.berlin.de bietet eine verhältnismäßig hohe Anzahl an möglichen einstellbaren Sprachen. So haben nicht nur englisch-, französisch- und italienischsprachige Nutzer die Möglichkeit, das Portal in ihrer Landessprache zu nutzen. Chinesisch, Japanisch, Polnisch, Russisch und Türkisch stehen zur Verfügung, auch wenn diese nicht mehr unter www.berlin.de liegen.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internetexplorer, Firefox & Co

Die Darstellung des Portals erfolgt auf gängigen Browsern fehlerfrei, etwa mit dem Microsoft Internet Explorer und mit Mozilla Firefox.

Zusatzprogramme

Zur optimalen Nutzung des Portals benötigt der Nutzer eine Reihe von Zusatzprogrammen. Die Bereitstellung von herunterladbaren Dokumenten, wie Formularen oder Broschüren, erfolgt grundsätzlich im PDF-Format, für dessen Nutzung ein entsprechendes Programm benötigt wird. Auf den ersten Blick wird dem Nutzer allerdings keine Beschaffungsmöglichkeit eines solchen Programmes geboten. Diese befindet sich auf der Hilfeseite des Portals. Als weiteres Zusatzprogramm wird *Flash* für diverse Videoinhalte benötigt. Bei den gegenwärtig genutzten Browsertechnologien erkennen diese automatisch, wenn das Programm zusätzlich erforderlich wird und nehmen dann dessen Installation vor, sofern die vom Nutzer gesetzten Browser-Einstellungen dem nicht entgegenstehen.

Sicherheit

In Sachen Sicherheit kommt ein SSL-Server-Zertifikat, gültig bis zum 30. November 2011, zum Einsatz. Die Verschlüsselung findet im AES-Modus¹⁵ mit einer Schlüssellänge von 256 Bit statt. Da, wo personenbezogene Daten auf dem Portal nicht erhoben werden, findet auch keine Verschlüsselung statt. Lediglich in Bereichen wie Berlin.de-Mail oder bei der Anmeldung des Bürgerforums kommen Verschlüsselungen zum Tragen, bei letzterer wird nur partiell verschlüsselt.

Datenschutz

Dem Nutzer wird bereits auf der Startseite eine allgemein zugängliche Datenschutzerklärung vom 20. Januar 2003 angeboten.

¹⁵ Advanced Encryption Standard (AES) – weltweit anerkanntes, frei verfügbares symmetrisches Verschlüsselungssystem. Zu übertragende Daten werden mit Hilfe eines Geheimschlüssels vom lesbaren Klartext in einen Geheimtext umgewandelt. Bei der Umwandlung der Daten von Geheimtext in Klartext wird, im Gegensatz zum asymmetrischen Verfahren, erneut der zuvor genutzte Geheimschlüssel verwendet. Die Bit-Angabe bestimmt die Länge des Geheimschlüssels.

Kategorie E-Government

Digitale Signatur

Digitale Signaturen finden keine Verwendung auf dem Portal.

Anwohnerparkausweis

Der Anwohner- bzw. Bewohnerparkausweis kann nicht online über das Portal angefordert werden. Die Beantragung erfolgt entweder direkt oder durch einen Bevollmächtigten im Bürgeramt vor Ort. Dem Nutzer werden allerdings alle relevanten Informationen, aber auch Anträge der einzelnen Bezirke sowie zuständigen Bürgerämter online zur Verfügung gestellt.

Benutzerkonto

Möglichkeiten der Erstellung eines Benutzerkontos beschränken sich auf den Berlin.de-Mail-Service, das Bürgerforum und den Ticketshop. Eine Möglichkeit der Erstellung eines Benutzerkontos im Zusammenhang mit den Bürgerservices besteht nicht.

Informationen in den gebotenen Zusatzsprachen beschränken sich im Vergleich zum deutschen Webauftritt auf das Nötigste und legen einen deutlichen Schwerpunkt auf Tourismus. Von Inhalten zu Politik und Wirtschaft in den Sprachen Englisch, Französisch und Italienisch kehrt man teilweise auf das deutsch gestaltete Hauptportal zurück. Der Nutzer mag so den Eindruck eines Sprachen-Mixes bekommen.

Feedbackmöglichkeit

Dem engagierten Bürger bietet www.berlin.de eine Reihe von Möglichkeiten für Lob und Kritik. Neben Kontaktformularen zu Berlin.de-Mail bietet das Portal zusätzlich unter dem Themengebiet „Ihre Meinung“ weitere Möglichkeiten zum Feedback.

Außerdem können sich Nutzer in einem Forum aktiv an politischen Diskussionen beteiligen oder per Bürgerkontaktformular Fragen und Anregungen zur Berliner Landespolitik oder zur Verwaltung vorbringen.

Vergünstigungen

Bei der Nutzung von Online-Diensten werden dem Kunden Nutzungsanreize durch Verbilligungen geschaffen. So werden Großkunden bei Meldeanfragen anstatt der üblichen Gebühr von 5,- Euro für schriftlich gestellte Melderegisterauskünfte, lediglich 1,50 Euro im Falle der Auskunft via Internet berechnet.

4.3 Portal Baden-Württemberg

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Neben dem modular aufgebauten E-Government-Framework für Kommunen ist eine Vielzahl an Service-Portalen zur Online-Abwicklung verschiedenster Bürgerdienste vorhanden.

Während sich das Landesportal www.baden-wuerttemberg.de als reines Informationsportal rund um Land, Regierung und seiner Einwohner versteht, liegt der Fokus diverser anderer Verwaltungsportale auf der Bereitstellung von Online-Bürgerdiensten. Hierzu zählen etwa das www.dvv.meldeportal.de, das www.dvv.lalKra.de oder das Verwaltungsportal www.service-bw.de. Letzteres stellt die zentrale Anlaufstelle für Bürgerdienste dar. Resultat dieser Portallandschaft sind unter anderem die verwendeten Konzepte der einzelnen Portale, insbesondere beim Landesportal Baden-Württemberg und dem Verwaltungsportal www.service-bw.de.

Das Landesportal Baden-Württemberg verwendet hierbei das Konzept der Themenrubriken zum einen zu Land und Regierung, zum anderen aber auch das Bundesland betreffenden Rubriken wie Bildung, Tourismus oder Wirtschaft. Die Rubriken sind wiederum unterteilt in Unterthemen mit Inhalten und zusätzlichen aktuellen Geschehnissen zum entsprechenden Thema. Rubriken werden, wie dazugehörige Unterthemen, dem Nutzer bereits auf der Startseite des Portals zur Verfügung gestellt, was das Zurechtfinden trotz der Fülle an Informationen relativ einfach gestaltet.

Das Verwaltungsportal www.service-bw.de verfährt nach dem Konzept der Lebenslagen, um dem Nutzer die Navigation zu erleichtern. Der Nutzer bekommt bereits auf der Startseite die am häufigsten zutreffenden Lebenslagen wie Gewerbe, Unternehmensgründung, Bauen oder Umzug und kann bei Bedarf weitere anzeigen lassen, Dienstleistungen auflisten lassen oder sich der kontextsensitiven Suche bedienen.

Selbsttest Personalausweis

Die Beschaffung von Informationen rund um die Beantragung eines Personalausweises kann unerfahrene Nutzer leicht in die Irre führen, da das Landesportal Baden-Württemberg keinerlei Informationen diesbezüglich bereithält. Eine direkte Verbindung der Suchfunktion des Landesportals mit Inhalten des Service-Portals besteht ebenfalls nicht. Das Landesportal verweist allerdings in Form eines kleinen Hinweises auf der Startseite auf das Verwaltungsportal und verlinkt zugleich auf dieses.

Die Informationsbeschaffung auf www.service-bw.de gestaltet sich schnell und effizient. Die eingebaute Suchfunktion wie auch die Suche nach Lebenslagen liefern in weniger als einer Minute alle relevanten Verfahren zum Thema Personalausweis sowie alle erforderlichen Informationen zur Beantragung.

Zuständigkeitsfinder

Die Frage nach der Zuständigkeit kann im Verwaltungsportal auf mehreren Wegen geklärt werden. Da es sich beim Bundesland Baden-Württemberg allerdings um einen Flächenstaat handelt, ist die Angabe des Wohnortes Grundvoraussetzung. Sobald die Angabe des Wohnortes getätigt wurde, besteht die Möglichkeit die zuständige Stelle entweder im Verfahren selbst angezeigt zu bekommen oder sich unter der Anlaufstellensuche lediglich die zuständige Stelle ausgeben zu lassen.

Kategorie Inhalt

Information

Der Nutzer findet auf dem Landesportal Baden-Württemberg eine Fülle an statischen Informationen, gepaart mit aktuellen Meldungen. Der Informationsgehalt gestaltet sich enorm, während auf Werbung gänzlich verzichtet wird.

Informationen gestalten sich zweckorientiert, prägnant und bieten weiterführende Dokumente und Links. Die Suchfunktion des Portals kann den Nutzer wiederum mit einer Fülle an ungewünschten Informationen versorgen.

Das Verwaltungsportal www.service-bw.de verzichtet – wie auch das Landesportal – komplett auf Werbung. Der Nutzer bekommt alle für ihn relevanten Informationen zu Anträgen.

Erreichbarkeit

In Sachen Erreichbarkeit unterstützt www.service-bw.de den Nutzer mit der Hausanschrift sowie Postanschrift, Telefon- und Faxnummern, E-Mail und der Homepage der zuständigen Stelle. Weiterhin werden Angaben zur übergeordneten Dienststelle, Organisationseinheiten und Aufgaben getätigt. Der Nutzer hat zudem die Möglichkeit der elektronischen Fahrplanauskunft.

Sprache

Auf beiden Portalen besteht die Möglichkeit in die Sprachen Englisch und Französisch zu wechseln, was zum Teil auf die Angrenzung an Frankreich zurückzuführen ist.

Allerdings wurde der Informationsgehalt auf dem Landesportal für englisch- und französischsprachige Nutzer drastisch reduziert. So fehlen angepasste aktuelle Geschehnisse, und auf übersetzte Unterthemen wird fast gänzlich verzichtet.

Das Verwaltungsportal bietet augenscheinlich eine durchweg sprachlich angepasste Oberfläche, zeigt aber im Detail schnell einen Mix aus Deutsch – Englisch oder Deutsch – Französisch. Die Navigation wechselt von Klick zu Klick mehr und mehr ins Deutsche und der Nutzer endet schnell mit französischen Überschriften und deutschen Beschreibungen.

Antragsformulare sind nicht lokalisiert, was mit großer Wahrscheinlichkeit auf den Grundsatz der deutschen Sprache als Amtssprache zurückzuführen ist.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Die Darstellung des Landesportals erfolgt mit den Browsern Mozilla Firefox und Microsoft Internet Explorer 8 unter dem Betriebssystem Windows® 7, fehlerfrei.

Auf dem Verwaltungsportals www.service-bw.de hingegen erfolgt die Darstellung nur auf Mozilla Firefox fehlerfrei. Unter Microsoft Internet Explorer 8 wird der linke Navigationsframe ausgeblendet, sobald die Auswahl eines Suchvorschlages mittels Pfeiltasten der Tastatur stattfindet.

Zusatzprogramme

Publikationen auf dem Landesportal, wie auch diverse Online-Formulare auf www.service-bw.de, benötigen als Zusatzprogramm einen PDF-Reader zur fehlerfreien Darstellung. Beide Portale bieten den Adobe Acrobat Reader kontextsensitiv zum Download an.

Sicherheit

Das Landesportal ist aufgrund seines Informationscharakters nicht verschlüsselt.

Das Verwaltungsportal ist grundsätzlich außerhalb der Online-Antragstellung und des Nutzerkontos unverschlüsselt, bietet aber wahlweise die Möglichkeit der zusätzlichen Verschlüsselung. Zum Einsatz kommt ein bis 2014 gültiges hochgradiges SSL-Server-Zertifikat, mit einer Verschlüsselung im AES-Modus¹⁶ von 256 Bit.

Datenschutz

Die Abgabe personenbezogener Daten erfolgt auf dem Landesportal auf freiwilliger Basis bei der Kontaktaufnahme oder Bestellungen von Infomaterial. Dennoch verzichtet das Portal nicht auf eine Datenschutzerklärung.

Deutlich ausführlicher sieht es in Sachen Datenschutz beim Verwaltungsportal aus. Das Portal verfügt über eine allgemein zugängliche Datenschutzerklärung.

¹⁶ Erklärung siehe auch Kapitel 4.2 Portal Berlin

Des Weiteren müssen Nutzer, die im Besitz eines Nutzerkontos sind, zu einer Reihe von Datenschutzerklärungen zu den einzelnen Funktionen des Kontos, ihre Einwilligung abgeben. Diese Einwilligungen können auf Wunsch auch wieder entzogen werden.

Beide Portale bieten zudem Ansprechpartner bei datenschutzrechtlichen Anliegen.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Die Digitale Signatur findet lediglich auf dem Verwaltungsportal Anwendung. Der Nutzer hat die Möglichkeit der Erstellung eines authentifizierten Nutzerkontos unter Nutzung einer Digitalen Signaturkarte.

Online- Beantragung / Anwohnerparkausweis

Das Verwaltungsportal bietet zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht die Möglichkeit der Online-Beantragung eines Anwohnerparkausweises. Der Nutzer findet zwar alle relevanten Informationen und Anlaufstellen zur Beantragung, ist aber dennoch gezwungen, den Antrag persönlich in der Gemeinde- bzw. Stadtverwaltung seines Wohnortes zu stellen.

Benutzerkonto

Das Landesportal Baden-Württemberg bietet aufgrund seines reinen Informationscharakters keine Möglichkeit der Erstellung eines Benutzerkontos.

Das Verwaltungsportal hingegen bietet die Erstellung eines Nutzerkontos in zwei Varianten.

Der Nutzer hat die Wahl zwischen der traditionellen Anmeldung mit Nutzernamen und Passwort oder der authentifizierten Anmeldung mithilfe einer digitalen Signaturkarte. Daraufhin besteht die Möglichkeit z. B. online gestellte Anträge einzusehen, sicheren E-Mail-Kontakt zu Behörden und Kommunen des Landes herzustellen oder elektronische Dokumente sicher im Dokumentensafe zu hinterlegen.

Feedbackmöglichkeit

Beide Portale bieten einige Feedbackmöglichkeiten, bei denen es sich aber überwiegend um die traditionelle Kontaktoption handelt, allerdings mit der Möglichkeit an Baden-Württembergs Ministerpräsidenten Stefan Mappus zu adressieren.

www.service-bw.de bietet unter der Rubrik „Ideen, Fragen, Kritik?“ Bürgern eine Art Forum, in dem Fragen an Ministerien gestellt und wahlweise veröffentlicht werden können. Zusätzlich können Bürger ihre Anliegen und Vorschläge dem Landesbeauftragten für Bürokratieabbau mittels Kontaktformular unterbreiten.

4.4 Portal Brandenburg

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Das Portal des Landes Brandenburg erreicht man unter www.brandenburg.de. Es dient dem Bürger vorwiegend als Informationsportal rund um das Bundesland und die brandenburgische Landesregierung.

Online-Dienstleistungen werden auf der Hauptseite, außer der Kontaktaufnahme und einem Gästebuch, nicht angeboten. Der Nutzer erreicht die Dienstleistungsportale der Landesregierung über einen Link auf der Hauptseite. Unter der Adresse www.service.brandenburg.de befindet sich das Dienstleistungsportal des Landes Brandenburg. Auf diesem Portal bietet die Landesregierung einen zentralen Einstiegspunkt zu E-Government-Diensten der Landesverwaltung an. Einen weiteren Service des Landes Brandenburg stellt der Zuständigkeitsfinder auf dem Serviceportal dar. Dort kann der Bürger mit einer Stichwortsuche nach seinem Anliegen suchen. Sucht er z. B. die für ihn zuständige Behörde, die im Falle eines abgelaufenen Personalausweises einen neuen ausstellt, wird er dort fündig.

Anders als bei E-Government-Angeboten eines Stadtstaates wie z. B. Berlin, werden die Online-Dienstleistungen dieses Flächenstaates nicht zentral angeboten. Es erfolgt meist eine Weiterleitung zur jeweiligen zuständigen Stadt und Behörde. Möchte ein Bürger beispielsweise in Potsdam einen neuen Anwohnerparkausweis beantragen, kann er das nicht ausschließlich über das Portal www.service.brandenburg.de. Er muss auf den Zuständigkeitsfinder gehen und wird dann auf das Onlineportal der Stadt Potsdam weitergeleitet, wo er dann alle Informationen erhält und auf dem Stadtportal dann auch oft Online Anträge einreichen kann.

Selbsttest Personalausweis

Um Informationen über die Beantragung eines Personalausweises als Standarddienstleistung zu bekommen, muss der Bürger erst einmal wissen, welches Bürgerportal für dieses Anliegen zuständig ist.

Über das Dienstleistungsportal www.service.brandenburg.de lassen sich Informationen zu diesem Thema über den Zuständigkeitsfinder bekommen. Man gibt als Suchbegriff „Personalausweis“ ein, dazu noch den Wohnort beispielsweise Gransee. Das Ergebnis ist ein

Link zum Stadtportal www.gransee-net.de und die Angabe von zwei zuständigen Mitarbeitern mit allen Kontaktdaten und ihren Zuständigkeitsbereichen. Beim Navigieren im Portal fiel auf, dass gängige Themen auch leicht ohne Einsatz der Suchfunktion aufzufinden sind. Vielfach können Bürger also nur mit „Klicks“ die gewünschten Informationen bekommen.

Zuständigkeitsfinder

Ein Zuständigkeitsfinder ist nicht direkt auf dem Portal zu finden. Auf dem unter dem Menüpunkt „Serviceportal“ verlinkten Serviceportal www.service.brandenburg.de gibt es ihn aber. Ebenso gibt es hier auch unter „A-Z“ eine Liste von alphabetisch sortierten Schlagworten. Ausgehend von diesen Begriffen wird aber oft nur auf andere Internetseiten verlinkt, auf denen man dann die Informationen erhält oder Artikel, die zu diesem Thema erstellt wurden.

Kategorie Inhalt

Informationen

Der Informationsgehalt von www.brandenburg.de ist gut. Insbesondere die allgemeinen Informationen zum Bundesland und die politischen Verhältnisse sind sehr ausführlich beschrieben.

Des Weiteren werden dem Nutzer tagaktuelle Presseberichte zu Verfügung gestellt und es besteht die Möglichkeit, Fragen direkt über einen Link an den Ministerpräsidenten und an den Minister für Bildung Jugend und Sport zu stellen. Sehr positiv ist zudem, dass auf diesem Portal und den verlinkten Bürger- und Serviceportalen keine externe Werbung vorhanden ist. Es wird auf www.brandenburg.de Werbung für anstehende Ereignisse in Brandenburg gemacht.

Erreichbarkeit

Auf dem Portal www.brandenburg.de gibt es kein Kontaktformular. Unter „Kontakt“ werden alle möglichen Ansprechpartner aufgelistet. Wählt man einen von ihnen, öffnet sich automatisch das E-Mail-Programm. Besser wäre ein Kontaktformular oder eine „Fehler melden“-Funktion wie es auf www.service.brandenburg.de umgesetzt wird.

Sprachen

Auf dem Portal www.brandenburg.de ist es möglich, sich den Inhalt auch auf Englisch und Polnisch anzeigen zu lassen. Die Inhalte werden bei anderssprachigen Nutzern aber angepasst. Die englische Version ähnelt im Layout der deutschen, wohingegen die polnische Version einen komplett anderen Seitenaufbau besitzt. Auch existiert für die polnische Version ein eigenes Portal www.brandenburgia.pl. Auf dem Portal www.service.brandenburg.de gibt es keine anderssprachigen Inhalte.

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Eine fehlerfreie Darstellung der Portale war sowohl auf dem Internet Explorer, als auch auf dem Mozilla Firefox möglich.

Zusatzprogramme

Als Zusatzprogramm wird PDF Reader und der Adobe Flash Player benötigt. Leider wurde auf allen oben genannten Landesportalen der kostenlose Download eines PDF-Readers nicht angeboten. Jedoch war es auf www.service.brandenburg.de möglich, sich den Adobe Flash Player kostenlos herunterzuladen und die Vorlesefunktion damit zu nutzen.

Kategorie Technische Aspekte

Sichere Verbindung

Die Sicherheit bei Verbindungen kann vernachlässigt werden, da keine Formulare direkt online gesendet werden oder sensible Daten übertragen werden können. Eine verschlüsselte Verbindung gibt es aus diesem Grund auch nicht.

Datenschutz

Eine Datenschutzerklärung ist bei www.service.brandenburg.de vorhanden und beschreibt ausführlich, welche Daten gespeichert werden und welche Löschrufen z. B. für die gespeicherte IP-Adresse eingehalten werden.

Auf www.brandenburg.de existieren keine Informationen zum Datenschutz.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signaturen

Die Portale www.brandenburg.de und www.service.brandenburg.de verwenden keine digitalen Signaturen.

Online- Beantragung / Anwohnerparkausweis

Der Bürger kann über den Zuständigkeitsfinder den Suchbegriff „Anwohnerparkausweis“ und dazu seinen Ort eingeben und wird dann direkt auf das für ihn zuständige Amt weitergeleitet. Beim Beispiel Potsdam wird der Bürger direkt unter dem ersten Link auf www.potsdam.de weitergeleitet und findet da alle möglichen Informationen.

Es gibt ein Onlineformular zur Beantragung des Anwohnerparkausweises, welches man vorab an die angegebene Internetadresse zur Fertigstellung senden kann. Die Abholung erfolgt durch den Antragsteller selbst.

Benutzerkonto

Über das Portal www.brandenburg.de und das verlinkte Serviceportal www.service.brandenburg.de ist es nicht möglich, ein eigenes Benutzerkonto anzulegen.

Feedbackmöglichkeit

Auf www.servicebrandenburg.de gibt es durch die „Fehler melden“ Funktion die Möglichkeit, Fragen, Anmerkungen und Änderungsvorschläge direkt an die zuständige Webredaktion zu senden.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Im Hinblick auf Aspekte der Barrierefreiheit lässt das Portal www.brandenburg.de noch einige Wünsche offen. Die Schriftgröße ist leider nicht individuell einstellbar, sondern bietet nur drei verschiedenen Schriftgrößen. Im Gegensatz dazu bietet [www.service.brandenburg](http://www.service.brandenburg.de)

eine Audioausgabe von Artikeln an und es wird ausführlich der Umgang hiermit unter „Hinweise“ erklärt.

Als Besonderheit der Seite ist vor allem die Tatsache hervorzuheben, dass keine Werbung auf den Portalen dargestellt wird.

Des Weiteren fördert www.brandenburg.de durch verschiedene Projekte wie z. B. Preisausschreiben, Videobotschaften des Ministerpräsidenten, die Schaffung des www.direktzu.de und kleine Quiz-Angebote die Interaktivität mit dem Bürger.

4.5 Portal Hamburg

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Das Portal www.hamburg.de verfolgt mit seinem Konzept der Lebenslage, sowie der ergänzenden Stichwortübersicht das Ziel, dem Nutzer möglichst intuitiv Services und Dienstleistungen aus dem jeweiligen Bereich zur Verfügung zu stellen. Mit einer Ergänzung des jeweiligen Bereiches um stichwortartige Unterthemen wird das Konzept sehr klar und erleichtert dem Nutzer sich zurechtzufinden. Die Beibehaltung dieses Konzeptes ist für die Auffindbarkeit von Informationen essentiell.

Auf die Situation, dass es sich bei Hamburg um einen Stadtstaat handelt, nimmt das Konzept durch eine eigene Rubrik Rücksicht, die die Übersichtlichkeit des Portals insgesamt aber nicht beeinträchtigt. Verbessert werden könnte allerdings die Abgrenzung von Werbeinhalten und Informationen.

Selbsttest Personalausweis / Klickanzahl

Informationen über die Beantragung eines Personalausweises als Standarddienstleistung, lassen sich über www.hamburg.de in weniger als einer Minute finden, was für eine einfache Bedienung und einem geeigneten Aufbau des Konzeptes zeugt. So gelangt man über die Suche nach fünf Klicks zum Ergebnis, allerdings mit der Einschränkung, dass die ersten Ergebnisse aus einer Anzeigenschaltung stammen, und sich diese auf Anhieb nur schwer von den anderen Auflistungen abheben. Startet man die Informationssuche gleich gezielt über den Behördenfinder, ist man sogar schon mit einem Klick bei dem gewünschten Ergebnis.

Als weiteres Feature wird einem bei der Suche über den Behördenfinder sogar noch eine Übersicht der meistgesuchten Begriffe angeboten, die innerhalb der jeweiligen Lebenssituation (z. B. Umzug) die weitere Suche ersparen können.

Zuständigkeitsfinder

Ein Zuständigkeitsfinder ist auf dem Portal integriert und schon von der Startseite aus als erster Unterpunkt der Kategorie „Bürgerservice“ zu finden. Der Zuständigkeitsfinder ermöglicht es dem Nutzer, über einen frei wählbaren Suchbegriff, den Themenkatalog oder

die alphabetisch sortierte Liste der Schlagwörter an die gesuchten Informationen zu gelangen. Ergänzend dazu gibt es noch die graphisch aufbereitete Schnellinformation, z. B. mit Informationen zu Bezirksämtern, Krankenhäusern, Polizei und Hotlines. Der einheitliche Ansprechpartner ist an dieser Stelle ebenfalls aufgeführt, sowie der telefonische Service. Falls der Nutzer aber trotz der aufgeführten Wege nicht zu seinen gesuchten Informationen gelangt, gibt es einen eigenen Kontakt, den man in diesem Falle nutzen kann.

Kategorie Inhalt

Information

Der Informationsgehalt der Seite ist durchschnittlich als gut bis sehr gut zu bezeichnen, ausgehend von der Sicht eines Bürgers mit einem gängigen Anliegen. Das Verhältnis von gewünschten Inhalten zu anderen Inhalten beträgt bei den für die Analyse durchgeführten Beispielanfragen im Schnitt 80:20. Dabei sind die Informationen zweckorientiert aufbereitet worden. Der Nutzer hat dadurch die Möglichkeit, ohne lange sämtliche dargebotenen Informationen durchsuchen zu müssen, das Wichtigste gleich zu Beginn zu finden. Positiv ist hervorzuheben, dass nach ausgeführter Suchanfrage in den Ergebnissen keine Werbung erscheint, hier ist das Verhältnis also 100:0.

Erreichbarkeit

Unter dem Kriterium Erreichbarkeit führt das Portal www.hamburg.de neben der zuständigen Behörde auch Adresse, Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse, Raum (inklusive Angaben zur Barrierefreiheit), Öffnungszeiten und öffentliche Verkehrsanbindung auf.

Weiterhin wird noch auf „abweichende Öffnungszeiten“ verlinkt, eine Seite, die auf Sonderöffnungszeiten z. B. am Wochenende oder auf Schließungen einzelner Behörden hinweist. Der Link „Wartezeit“ zeigt dem Nutzer die Anzahl aktuell vor Ort wartender Kunden und führt dazu noch zu einer Statistik der durchschnittlichen Wartezeit in der jeweiligen Behörde. Eine Online-Terminvereinbarung wird angeboten, wenn die jeweilige Behörde diesen Dienst anbietet (Das ist leider nicht bei jeder Behörde der Fall). Damit hat Hamburg ein sehr breites Feld an Möglichkeiten im Bereich der Erreichbarkeit abgedeckt.

Sprache

Über das Portal lassen sich auch Inhalte auf Englisch anzeigen. Hierbei erlangt man jedoch keine komplette Übersetzung aller Seiteninhalte. Vielmehr gibt es in der englischen Variante vier Hauptgruppen „*Tourist Information*“, „*What's On*“, „*Museums and Attractions*“ und „*Living in Hamburg*“, die ihr Augenmerk auf touristische Angebote legen, aber unter „*Living in Hamburg*“ auch Belange für Ausländer, z. B. Konsulate, ausländische Studierende, Notfälle und Politik behandeln.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co./ Zusatzprogramme

Die Darstellung der Seite erfolgte sowohl auf dem Microsoft Internet Explorer, als auch auf dem Mozilla Firefox fehlerfrei. Für die Darstellung wird als zusätzliches Programm nur der Adobe Acrobat Reader benötigt. Dieses Programm ist als allgemein zugängliche Software allerdings schon zum Standard-Repertoire geworden. Für diejenigen, deren Rechner hiermit noch nicht ausgestattet sind, fehlte jedoch ein Link zum direkten Download.

Sichere Verbindung

Sicherheitsaspekte werden bei Verbindungen mit dem Portal www.hamburg.de beachtet. Sensible Daten (Personenbezogene Daten, z. B. bei der Registrierung) werden mit 128 bit-Verschlüsselung übertragen, und bei der Registrierung gibt es Datenschutzhinweise, die Nutzungsbedingungen und eine Sicherheitsabfrage („*Captcha*“). Wenn versucht wird, die Seite über eine unsichere Verbindung (http) anzuzeigen, wird mit einem Hinweis, dass die Seite über einen sicheren Kanal angezeigt werden muss, abgebrochen.

Es liegt ein gültiges Sicherheitszertifikat der Dataport – Anstalt des öffentlichen Rechts – vor, das bis zum 13.01.2011 gültig ist. Cookies werden gespeichert. Damit wird hier viel Wert auf Sicherheit gelegt.

Datenschutz

Das Portal unterstützt seine Sicherheitspolitik im Bereich des Datenschutzes durch eine für alle zugängliche Datenschutzerklärung. Innerhalb dieser Datenschutzerklärung gibt es noch eine Verlinkung zu fachverfahrensspezifischen Informationen zum Datenschutz sowie eine eigene E-Mail-Adresse für weitergehende Fragen. Es gibt zwar keine direkten Si-

cherheitshinweise (als eigene Erklärung), aber innerhalb der Hilfe bei der Registrierung sind die Sicherheitsstufen eins und zwei erklärt, und können demnach als Sicherheitshinweise gewertet werden.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Das Portal www.hamburg.de verwendet keine digitalen Signaturen. Jedoch werden innerhalb des Gateways „HamburgService, Anforderungen an die dort nötige Registrierung gestellt, die denen der elektronischen Signatur gemäß den Vorgaben des BSI entsprechen und der Authentifizierung des Nutzers dienen.

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

Der Anwohnerparkausweis kann über das Portal www.hamburg.de über zwei Wege beantragt werden. Entweder wird er persönlich bzw. durch einen Bevollmächtigten bei dem jeweiligen Bezirksamt beantragt, oder er wird schriftlich gestellt. Somit ist es weder möglich, den Antrag online zu stellen, noch ist der Antrag bei den auf der Seite angebotenen Formularen zu finden. Es ist schwer zu beurteilen, ob das aus Gründen der Verwaltungvereinfachung (vgl. formloser Antrag) geschehen ist oder bei der Umsetzung nicht berücksichtigt wurde.

Benutzerkonto

Über das Portal www.hamburg.de ist es möglich, ein eigenes Benutzerkonto anzulegen. Hierbei wird mit zwei verschiedenen Sicherheitsstufen gearbeitet. Einerseits gibt es die reine Online-Registrierung, andererseits die Online-Registrierung mit Authentifizierung, für die der Personalausweis vorgelegt werden muss. Weiterhin gibt es eine Einteilung in Dienste für Bürger und Dienste für Firmen und Behörden. Damit trägt Hamburg dem Public-Private-Partnership Rechnung, und stellt es zusätzlich dem Nutzer frei, in welchem Maße er die Dienste nutzen möchte. So hat er die Wahl zwischen durchgängigen, weitestgehend medienbruchfreien E-Government-Lösungen oder solchen, bei denen auf traditionelle Wege zurückgegriffen wird.

Feedbackmöglichkeit

Feedbackmöglichkeiten sind auf dem Portal www.hamburg.de in vielerlei Ausprägungen vorhanden. Es gibt eine Kommentarfunktion, ein Kontaktformular und einen Direkt-Chat zu besonderen Aktionen bzw. mit bestimmten Personen zu festen Zeiten. Weiterhin ist Hamburg Mitglied im PEP-Net (Netzwerk für Partizipation) und bietet daher auch Petitions- und Partizipationsmöglichkeiten, letztere sogar komplett online.

Vergünstigungen

Bei der Nutzung von Online-Diensten werden dem Kunden Nutzungsanreize durch Verbiligerungen geschaffen. Diese können bis zu 50 % der regulären Gebühr betragen.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Das Portal www.hamburg.de bietet weder eine Audioausgabe der Artikel an, noch ist die Schriftgröße oder das Layout veränderbar. Dafür bietet es die Möglichkeit RSS-Feeds zu abonnieren.

„RSS (Really Simple Syndication) ist eine Technologie, die es dem Nutzer ermöglicht, die Inhalte einer Webseite – oder Teile davon – zu abonnieren. Die neuen Inhalte können so automatisch auf die Computer (oder andere Endgeräte) des Abonnenten geladen werden, sobald sie veröffentlicht werden. Dadurch bekommt der Abonnent die jeweils neuesten Informationen automatisch und bequem geliefert.

Das Abonnement ist aber nicht auf reine Text-Inhalte beschränkt, Verwendungen wie beispielsweise in Podcasts zeigen, dass man auch Audio- oder Video-Inhalte via RSS abonnieren kann, die dann beispielsweise auf tragbare Musikplayer wie die iPods geladen werden. Die Bereitstellung von Daten im RSS-Format nennt man auch RSS-Feed.“¹⁷

Das Portal www.hamburg.de wird laut Impressum von der [hamburg.de GmbH & Co. KG](http://www.hamburg.de) betrieben, die sowohl eigene Inhalte, also auch Inhalte der freien Hansestadt Hamburg sowie der Hamburgischen Gesellschaft für Wirtschaftsförderung mbH, präsentiert. Als Gesellschafter fungieren folgende Partner (in dieser Reihenfolge):

¹⁷ Herczeg, Prof. Dr., Michael (2006). Offene Experimentalmodule für Pädagogen. Glossar :RSS (RSS-Feed). Zugriff am 5. Mai 2010 unter <http://www.kimm.uni-luebeck.de/oem/glossar.html>.

1. Axel Springer,
2. Freie und Hansestadt Hamburg,
3. HSH Nordbank,
4. Hamburger Sparkasse,
5. Sparkasse Harburg-Buxtehude.

Besonders im Hinblick auf geschaltete Werbeanzeigen oder nicht klar abgegrenzte Inhalte fällt es dem nicht näher damit befassten Nutzer sicherlich nicht sogleich ins Auge, wann er auf gesponserte Links klickt oder Inhalte betrachtet, die nicht der freien Hansestadt Hamburg zuzuordnen sind. Das sehen wir als problematisch an.

4.6 Portal Hessen

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Das Web-Portal www.hessen.de verfolgt mit seinem Konzept der erweiterten Stichwortübersicht das Ziel, dem Nutzer möglichst viele Dienstleistungen aus dem jeweiligen Interessenbereich zur Verfügung zu stellen. Diese vielfachen Services untergliedern sich in *Bürger/Staat, Wirtschaft/Verkehr, Bildung/Wissenschaft, Arbeit/Soziales, Umwelt/Verbraucherschutz* und *Kultur/Freizeit*.

Um ein schnelleres Auffinden der zahlreichen Informationen zu garantieren, gibt es eine Inhaltsübersicht zu den einzelnen Bereichen. Mit diesen Ergänzungen werden stichwortartige Unterthemen sehr klar umschrieben und ermöglichen dem Nutzer, sich leicht zurechtzufinden.

Ergänzend gibt es noch die graphisch aufbereitete Schnellinformation, z. B. mit Adressen, Öffnungszeiten und Kontaktdaten wie Telefon- und Faxnummer, E-Mail-Adresse, Raum (inklusive Angaben zur Barrierefreiheit) und Öffnungszeiten von Bezirksämtern, Krankenhäusern, Polizei und Hotlines. Außerdem steht ein gebührenpflichtiges Bürgertelefon zur Verfügung. Falls der Nutzer aber trotz der aufgeführten Wege nicht zu seinen gesuchten Informationen gelangt, gibt es einen eigenen Online-Kontakt, den man in diesem Falle nutzen kann. Bei der Nutzung der geringen Online-Dienste bleibt der Kunden im Ungewissen, ob er Gebühren bezahlen muss oder nicht.

Darüber hinaus wird eine themenunabhängige Suche angeboten.

Selbsttest Personalausweis / Klickanzahl

Die gewünschten Informationen über Standarddienstleistungen, zu der die Beantragung eines neuen Personalausweises zu zählen ist, ließen sich über www.hessen.de in wenigen Sekunden finden. Es gilt den Suchbegriff „Personalausweis“ in die Suchleiste einzutragen und Enter zu drücken.

Schnell erscheint ein Fenster mit den gewünschten Informationen. Es ist praktisch nur zwei Klicks entfernt. Außerdem werden weitere Informationen zum Suchbegriff gegeben.

Kategorie Inhalt

Sprache

Eine Sprachenauswahl ist auf diesem Portal nicht möglich. Nicht einmal in die Weltsprache Englisch lässt sich diese Seite übersetzen. Auch die geographische Nähe zu Frankreich scheint keine Übersetzungsmöglichkeit in das Französische zu rechtfertigen. Vor allem in Bereichen wie dem Tourismus sind hier folglich Defizite zu erkennen. Der ausländische Kunde muss viel Zeit opfern, um an brauchbare Informationen zu gelangen.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co / Zusatzprogramme

Die Darstellung von www.hessen.de erfolgt sowohl auf dem gängigen Browser Internet Explorer als auch auf dem Mozilla Firefox fehlerfrei.

Zusatzprogramme

Benötigte Zusatzprogramme für die Darstellung von Text, Filmen und Audiodateien waren lediglich Adobe Acrobat Reader und der Windows® Media- Player®. Diese Zusatzprogramme gehören zumeist zum Standard-Repertoire eines jeden PCs.

Unter „Hilfe“ wird man als Kunde, welcher diese Zusatz-Programme nicht benutzt aber idealerweise zum Download weitergeleitet.

Sichere Verbindung

Auf die Sicherheit der Verbindung wird bei dem Portal www.hessen.de geachtet. Die sensiblen Daten werden mit 128 bit-Verschlüsselung übertragen.

Bei der Registrierung gibt es Datenschutzhinweise und Nutzungsbedingungen zum Download und Bestätigen. Bei dem Versuch, die Seite über eine unsichere Verbindung (http) anzuzeigen, wird mit dem Hinweis, dass die Seite über einen sicheren Kanal geöffnet werden muss, abgebrochen. Es liegen keine Informationen vor, ob ein gültiges Sicher-

heitszertifikat für diese Webseite existiert, nur dass der Anstalt des öffentlichen Rechts des Landes Hessen sämtliche Rechte vorbehalten sind. Somit bleibt verborgen, ob Cookies abgespeichert werden.

Es gibt keine direkten Sicherheitshinweise auf dem Portal www.hessen.de, aber unter „Hilfe“ sind die Sicherheitsstufen eins und zwei erklärt und können demnach als Sicherheitshinweise gewertet werden. Das Portal verstärkt seine Sicherheitspolitik des Weiteren im Bereich des Datenschutzes mit einer für alle zugängliche Datenschutzerklärung. Innerhalb dieser Datenschutzerklärung gibt es einen Link zu den Informationen des Datenschutzes und eine E-Mail-Adresse für weitergehende Sicherheitsfragen.

Kategorie E-Government-Aspekte

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

Der Anwohnerparkausweis kann über das Portal www.hessen.de nicht beantragt werden. Hier muss sich der Kunde klassischerweise immer noch persönlich, bzw. durch einen Bevollmächtigten beim jeweiligen Bezirksamt vorstellen. Alternativ kann man auch einen schriftlichen Antrag stellen.

Auf der Homepage steht dafür allerdings kein Antragsformular zum Download zur Verfügung. Es ist aber möglich, über die Kontaktaufnahme einen formlosen Antrag online zu stellen.

Benutzerkonten/ Kontaktaufnahme oder Feedback

Das Portal www.hessen.de verwendet keine digitale Signatur. Ein Benutzerkonto kann man sich dennoch problemlos auf der Seite einrichten. Hierbei wird eine simple Sicherheitsstufe verwendet: In einer Bestätigungsemail an die Kunden- E-Mail-Adresse wird der entsprechende Account erst nach Klicken des Aktivierungslinks aktiv und der Registrierungsprozess ist abgeschlossen. Das Benutzerkonto steht dann vom Sendezeitpunkt dieser E-Mail an innerhalb von fünf Tagen dem Nutzer zur Verfügung.

Die Daten des Kunden werden natürlich SSL-verschlüsselt übertragen und vertraulich behandelt. Weitere Informationen zum Thema Datenschutz erhält man als Kunde im Voraus im rechten Linkfeld unter "Datenschutzhinweis".

Nach erfolgreicher Anmeldung stehen dem Nutzer einige Anwendungen direkt zur Verfügung. Andere Anwendungen können erst nach Freigabe durch den Anwendungsadministrator genutzt werden.

Damit nutzt Hessen das so genannte Public-Private-Partnership online oder per Telefon und stellt es zusätzlich dem Nutzer frei, in welchem Ausmaß er die Dienste und Anwendungen nutzen möchten.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Das Portal www.hessen.de bietet eine Audioausgabe von Artikeln und Videos an. Unter der Rubrik „Mediathek“ können diese angeschaut und angehört werden.

Außerdem sind die Schriftgröße und das Layout individuell anpassbar. Es besteht die Möglichkeit RSS-Feeds¹⁸ zu abonnieren.

Auf ablenkende Werbung wurde bei Homepage von Hessen komplett verzichtet. Der Kunde hat die Möglichkeit schnell und ungestört über die Seite zu surfen.

Das Portal wird von drei Gesellschaftern getragen, welche die Webseite gestaltet und realisiert haben.

Dieses sind:

1. ICT Services GmbH,
2. SAP Deutschland AG & Co. KG,
3. CSC Deutschland Solutions GmbH.

¹⁸ Vgl. Kapitel 4.5 Portal Hamburg, S. 67

4.7 Portal Niedersachsen

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Dem Portal liegt ein ausführliches Lebenslagenkonzept zu Grunde. Das Konzept wird durchgängig durchgehalten und bietet somit einen umfassenden Überblick über die angebotenen Leistungen der Verwaltung. Daneben besteht die Möglichkeit, Leistungen auch über eine A-Z Liste geordnet abrufen zu können. Dies nimmt hinsichtlich der Thematik intuitiver Bedienung einen besonderen, positiven Stellenwert ein, da es nicht immer ersichtlich ist, unter welcher Lebenslagenkategorie sich eine bestimmte Leistung vermuten lässt und ein Durchsuchen doch recht zeitintensiv ist.

Selbsttest Personalausweis

Die gewünschten Informationen sind im Prinzip über zwei mögliche Herangehensweisen zu erreichen. Zum einen über die Suchfunktion und zum anderen über das Lebenslagenkonzept.

Der Suchbegriff „Personalausweis beantragen“ wird in das Textfeld eingetragen und liefert über den „Suchen“- Button eine Ergebnisliste von fünfundzwanzig Treffern. Der Trefferpunkt mit der Nummer vierzehn - Personalausweis – bietet schließlich Informationen über die gewünschte Dienstleistung und ist in weniger als einer Minute zu erreichen.

Um die Informationen über die Beantragung eines Personalausweises zu erhalten, muss zunächst über die Rubrik „Bürger- und Unternehmensservice“ die Kategorie „Ausweis und Pass“ auf der Navigationsleiste ausgewählt werden. In der Unterkategorie „Leistungen-Personalausweis“ lassen sich dann die Leistungen, die mit der Rubrik „Personalausweis“ zusammenhängen, finden. Unter der Folge-Kategorie „Personalausweis“ sind alle relevanten Informationen bezüglich der Beantragung des Personalausweises aufbereitet. Der benötigte Zeitaufwand bei dieser Herangehensweise beträgt ebenfalls nicht mehr als eine Minute.

Klickanzahl

Um an Informationen über die Beantragung des Personalausweises zu gelangen, werden drei Klicks benötigt. Im Hinblick auf die Frage der Zuständigkeiten sind es in diesem Beispiel insgesamt sieben Klicks. Diese relativ "hohe" Anzahl von Klicks ist dem Umstand geschuldet, dass das Portal, sofern der Name eines Ortes in die Suchleiste geschrieben wird (hier Hannover), einen Link generiert, der auf die Homepage des Ortes referenziert und sich dort die zuständige Verwaltungsstelle feststellen lässt. Bei kleineren Orten, wie Osnabrück z. B., wird die Zuständigkeit auch direkt, anstelle des externen Links, auf der Seite angezeigt. Dies ist allerdings von Ort zu Ort unterschiedlich und hängt vor allem damit zusammen, ob die relevanten Informationen überhaupt auf der Homepage des jeweiligen Ortes zur Verfügung stehen.

Zuständigkeitsfinder

Das Portal besitzt einen Zuständigkeitsfinder, der sich zentral angeordnet auf der Webseite befindet. Hierbei können in einem Textfeld Suchbegriffe im Hinblick auf Dienstleistungen der Verwaltung eingetragen werden. In einem weiteren Textfeld kann der Nutzer einen gewünschten Ort eingeben. Auf diese Weise lässt sich die zuständige Stelle ermitteln und auf bereitgestellte Formulare zugreifen. Die Art der Anzeige kann allerdings, abhängig vom eingegebenen Ort, variieren. Diesbezüglich werden die Informationen entweder direkt auf der gleichen Seite dargestellt oder es wird auf eine Seite außerhalb des Service-Portals verlinkt, wie z. B. auf die Homepage des jeweiligen Ortes.

Kategorie Inhalt

Information

Auf den Seiten des Portals Niedersachsen finden Bürger Informationen von der Regierung des Bundeslandes Niedersachsen, sowie über deren politische Ausrichtung innerhalb der folgenden sieben Rubriken: „Land & Leute“, „Politik & Staat“, „Bildung & Wissenschaft“, „Arbeit & Soziales“, „Wirtschaft & Umwelt“, „Kultur & Freizeit“, „Presse & Service“.

Die Seiten des so genannten Service-Portals bieten umfassende Informationen über die angebotenen Dienstleistungen der niedersächsischen Verwaltung in den Rubriken „Bürger- und Unternehmens-Service“, „Download-Service“, „eGovernment“ und „Sonstige Services“ und sind aus diesem Grund für den Bürger von besonderer Bedeutung.

Die Informationen, die über die Suchfunktion ermittelt werden, sind zweckorientiert dargestellt und angeordnet. Dies ist allerdings nur dann der Fall, wenn man als Suchbegriff exakt den Begriff verwendet, der hinter der angebotenen Dienstleistung steht. So liefert der Suchbegriff „Personalausweis“ insgesamt vier Treffer, die die Positionen eins bis vier einnehmen. Wird allerdings „Personalausweis beantragen“ in das Suchfeld eingetragen, erhält man insgesamt sechzehn Treffer. Davon sind aber nur drei Treffer und diese auf den Positionen vierzehn bis sechzehn für das Anliegen relevant.

Besonders hervorzuheben ist außerdem die Tatsache, dass z. B. der Suchbegriff „Personalausweisbeantragung“ kein Ergebnis liefert, was die Vermutung nahe legt, dass nur auf den „Personalausweis“ referenziert wird. Diese Vermutung wird durch die Tatsache unterstützt, dass die Suchbegriffe „Personalausweis“ und „Personalausweis beantragen“ in beiden Fällen das identische Ergebnis liefern. Diesbezüglich bedarf es definitiv einer Überarbeitung der Schlagwortsuche.

Erreichbarkeit

Jede Seite, die Informationen über angebotene Dienstleistungen bereithält, verfügt über ein Kontaktformular mit der Möglichkeit der direkten Kontaktaufnahme hinsichtlich von Fragen über die angebotenen Leistungen, Anregungen zu den Portalen und sachlicher Kritik.

Es ist allerdings nicht ersichtlich, an welche Verwaltungsstelle das Kontaktformular übermittelt wird, wobei aber davon auszugehen ist, dass es an Stellen des Betreibers des Portals, dem Niedersächsischen Ministerium für Inneres und Sport, geschickt wird. Hinsichtlich der Sicherheit weist das Kontaktformular nicht explizit darauf hin, dass eine Nichtverschlüsselung vorliegt, so dass der Benutzer im Unklaren darüber gelassen wird, dass eine unsichere Verbindung besteht.

Neben dieser Art der Kontaktaufnahme existieren, wie im Punkt „Intuitive Bedienung“ beschrieben, zusätzlich die Möglichkeiten über den Zuständigkeitsfinder die jeweiligen Verwaltungsstellen direkt via E-Mail, per Telefon oder auf postalischem Weg zu kontaktieren.

Sprache

Das Portal Niedersachsen bietet ein breites Spektrum an Sprachen an. Hierzu zählen im einzelnen Chinesisch, Deutsch, Englisch, Französisch, Niederländisch, Japanisch, Plattdeutsch, Polnisch, Russisch und Spanisch.

Es werden ausführliche Informationen in den Rubriken: „*Land & Leute*“, „*Politik & Staat*“, „*Wirtschaft, Bildung & Wissenschaft*“, „*Soziale Angelegenheiten*“ & „*Tourismus & Kultur*“ in der jeweiligen Sprache dargeboten. Die Inhalte, die auf diesen Seiten präsentiert werden, sind vorwiegend kongruent mit den Inhalten des deutschen Pendantes und bieten in jeder Sprache in etwa denselben Umfang. Das Service-Portal wiederum offeriert diese sprachliche Vielfalt nicht, da es den Benutzern diese Informationen nur in deutscher Sprache zur Verfügung stellt. Eine Datenschutzerklärung ist allerdings sowohl auf Deutsch als auch in Englisch verfügbar.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Auf den beiden meistgenutzten Browsern¹⁹, dem Microsoft Internet Explorer und dem Mozilla Firefox, sind keine offensichtlichen Probleme bei der Darstellung aufgetreten. Dies liegt unter anderem darin begründet, dass diese Website für Mozilla Firefox 1.0, Netscape 6.x und Internet-Explorer 5.5 auf Windows 9x/2000 optimiert ist. Getestet wurde auf einer Windowsumgebung mit dem Internet Explorer 8 und dem Mozilla Firefox in der Version 3.6.3. Für eine optimale Darstellung sollte, laut technischem Betreiber der Seite, zudem Javascript aktiviert sein.

Zusatzprogramme

Zum Betrachten einiger Inhalte wird zusätzliche Software benötigt, die allerdings an entsprechender Stelle zum Download bereitgestellt wird.

¹⁹ Papenbrock, Jan (2006-2010).browser-statistik.de. Browser-Verwendung heute und gestern. Zugriff am 24. Mai 2010 unter <http://www.browser-statistik.de/statistiken/>

Bei der bereitgestellten Software handelt es sich zum einen um den Adobe Acrobat Reader zum Anzeigen von PDF-Dokumenten, den Macromedia Flash Player für multimediale Inhalte, wie Flash Anwendungen, und den RealPlayer zum Abspielen von Video- und Audiodateien. Während der Analyse der beiden Portale, war es allerdings nicht ersichtlich, wo genau auf den Seiten Flash Anwendungen, sowie Filme zum Einsatz kommen. Beispiele für Flash Anwendungen sind allerdings auf externen Seiten zu finden, wie z. B. auf der Seite der niedersächsischen Landesmedienanstalt (<http://www.medienkompetenz-niedersachsen.de/>).

Sichere Verbindung

Allgemein lässt sich für die Übertragung von sensiblen Daten aussagen, dass bei allen angebotenen E-Government-Diensten eine zeitgemäße Verschlüsselung von 256 Bit stattfindet und auch alle Seiten gültige Zertifikate aufweisen.

Negativ aufgefallen ist, dass es nur in einem einzigen Beispiel einen Sicherheitshinweis darauf gegeben hat, dass die verwendete Seite teilweise unverschlüsselte Informationen bereithält. So ist es für den Benutzer generell nicht ersichtlich ist, ob eine sichere Verbindung besteht oder nicht.

Datenschutz

Eine Datenschutzerklärung ist auf allen Seiten des Portals vorhanden und erreichbar. Auf dem Portal Niedersachsen wird zudem eine Datenschutzerklärung in Englisch angeboten.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Digitale Signaturen werden von diesem Portal nicht verwendet.

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

Die Beantragung eines Anwohnerparkausweises kann nicht online erledigt werden. Auf der Seite wird zwar ein Formular-Link generiert, allerdings lässt sich der Antrag nur im PDF-Format herunterladen. Dieser muss dann außerdem handschriftlich ausgefüllt werden und auf postalischem Weg der zuständigen Verwaltungsstelle übermittelt werden, so dass eine Online-Transaktion an dieser Stelle nicht möglich ist.

Benutzerkonto

Die Möglichkeit private Benutzerkonten anzulegen besteht nicht.

Feedbackmöglichkeit

Mit Hilfe des Kontaktformulars, das unterhalb einer jeden Dienstleitung zu finden ist, besteht die Möglichkeit, Fragen über die angebotenen Leistungen zu stellen, Anregungen für die Portale zu äußern und auch sachliche Kritik zu üben.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Im Hinblick auf Aspekte der Barrierefreiheit lässt dieses Portal doch einige Wünsche offen. So ist weder die Schriftgröße individuell einstellbar, noch eine Audioausgabe von Artikeln vorhanden. Als Besonderheit der Seite ist vor allem die Tatsache hervorzuheben, dass keine Werbung auf den Portalen dargestellt wird, da diese zu 100 % vom Land Niedersachsen finanziert und betrieben werden.

Die Webseite „www.niedersachsen.de“ mit den beiden Portalen stellt einen soliden und durchaus positiven Auftritt für ein Portal dar, das mit dem Anspruch und den Anforderungen eines allumfassenden Webauftritts für einen Flächenstaat konzipiert ist.

4.8 Portal Nordrhein-Westfalen

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Das Portal des Landes Nordrhein-Westfalen (NRW) erreicht man unter www.nrw.de und dient dem Bürger vorwiegend als Informationsportal rund um das Bundesland NRW und die nordrhein-westfälische Landesregierung. Online-Dienstleistungen werden auf der Hauptseite, außer der Kontaktaufnahme, nicht angeboten. Es ist ein reines Informationsportal. Der Nutzer erreicht die Dienstleistungsportale der Landesregierung über einen Link auf der Hauptseite. Als erste Anlaufstelle für Bürgeranfragen und für die Kontaktaufnahme zur Landesregierung dient das Portal www.nordrheinwestfalendirekt.de.

Dieses Portal verfolgt das Konzept der Lebenslage, bietet aber nur Informationen und Ansprechpartner aber leider keine Online-Dienstleistungen. Das Dienstleistungsportal des Landes NRW befindet sich unter der Adresse www.service.nrw.de. Auf diesem Portal bietet die Landesregierung einen zentralen Einstiegspunkt zu E-Government-Diensten der Landesverwaltung an. Es können Informationen zu bedeutenden elektronischen Dienstleistungen gesammelt und aufgerufen werden. Des Weiteren kann der Bürger dort mit der Verwaltung kommunizieren und z. B. auch Anträge elektronisch einreichen.

Ein weiterer Service des Landes NRW stellt die Verwaltungssuchmaschine unter der Adresse www.vsm.d-nrw.de dar. Dort kann der Bürger nach seinem Anliegen suchen. Sucht er z. B. die für ihn zuständige Behörde, die im Falle eines abgelaufenen Personalausweises einen neuen ausstellt, wird er dort fündig. Insgesamt ist aber für den Nutzer schwer zu erkennen, welches Portal nun das richtige ist, um zu den gewünschten Informationen zu gelangen.

Anders als bei E-Government-Angeboten eines Stadtstaates wie z. B. Berlin, werden die Online-Dienstleistungen dieses Flächenstaates nicht zentral angeboten. Es erfolgt meist eine Weiterleitung zur jeweiligen zuständigen Stadt und Behörde. Möchte ein Bürger beispielsweise in Bielefeld einen neuen Anwohnerparkausweis beantragen, kann er das nicht über das Portal www.nrw.de. Er muss auf die Verwaltungssuchmaschine gehen und wird dann auf das Onlineportal der Stadt Bielefeld weitergeleitet, wo er dann alle Informationen erhält und auf dem Stadtportal dann auch oft Online Anträge einreichen kann.

Selbsttest Personalausweis

Um Informationen über die Beantragung eines Personalausweises als Standarddienstleistung zu bekommen, muss der Bürger erst einmal wissen, welches Bürgerportal für dieses Anliegen zuständig ist. Über das Dienstleistungsportal www.service.nrw.de lassen sich keine Informationen zu diesem Thema bekommen, genauso wenig über das Portal www.nordrheinwestfalendirekt.de. Es ist zwar auf beiden Portalen eine Suchfunktion eingerichtet, die aber nur Links ausgibt, die einem nicht weiterhelfen. Gut funktioniert hingegen die Verwaltungssuchmaschine. Man gibt als Suchbegriff „Personalausweis“ ein, dazu noch ob man eine Dienstleistungen oder nur Informationen erwartet und den Wohnort, beispielsweise Düsseldorf.

Das Ergebnis ist ein Link zum Stadtportal www.duesseldorf.de, auf denen man direkt auf die Informationsseiten der Stadt Düsseldorf zum Thema „Personalausweis“ geleitet wird. Die Verwaltungssuchmaschine hat in allen Tests gut funktioniert und sollte daher vom Nutzer als erstes angesteuert werden.

Auffällig ist bei der Suche nach Dienstleistungen, dass das genannte Beispiel nicht ohne die Suche erreichbar ist. Bürger können also nicht nur mit „Klicks“ die gewünschten Informationen bekommen, sondern müssen diese immer über die Verwaltungssuchmaschine suchen. Wenn dies der Bürger aber weiß, kann er in weniger als einer Minute auf die Informationen zugreifen.

Zuständigkeitsfinder

Ein Zuständigkeitsfinder ist nicht direkt auf dem Portal zu finden. Auf dem unter dem Menüpunkt „Service“ verlinkten Serviceportal www.service.nrw.de gibt es aber eine Liste der Fachverfahren nach Themenbereichen. Für Bürger interessanter ist aber die Auflistung von Themenbereichen auf dem Dienstleistungsportal www.nordrheinwestfalendirekt.de. Die Ergebnisse sind aber oft nur Verlinkungen auf andere Internetseiten, auf denen man dann die Informationen erhält. Falls der Nutzer aber trotz der aufgeführten Wege nicht zu den gewünschten Informationen gelangt, ist noch eine telefonische Servicenummer geschaltet die von montags bis freitags von 8.00 Uhr -18.00 Uhr erreichbar ist.

Kategorie Inhalt

Informationen

Der Informationsgehalt von www.nrw.de ist gut. Insbesondere die allgemeinen Informationen zum Bundesland und die politischen Verhältnisse sind sehr ausführlich beschrieben. Des Weiteren werden dem Nutzer tagaktuelle Presseberichte zu Verfügung gestellt, wobei es auch eine Pressesuchmaschine gibt, womit sich ältere Berichte einfach finden lassen. Sehr positiv ist zudem, dass auf diesem Portal und den verlinkten Bürger- und Serviceportalen keine Werbung vorhanden ist.

Erreichbarkeit

Informationen über die Erreichbarkeit der Bürgerbüros in NRW sind einfach zu finden. Der Nutzer muss nur auf die Seite www.nordrheinwestfalendirekt.de gehen und unter dem Begriff „Bürgerbüro Service“ sein zuständiges Bürgerbüro mittels Orts- oder PLZ-Angabe finden. Dort sind auch die Öffnungszeiten und Kontaktmöglichkeiten hinterlegt. Weiterhin wird auch zum Stadtportal verlinkt um dort evtl. weitere Services wie Terminvereinbarungen etc. in Anspruch zu nehmen.

Sprachen

Auf dem Portal www.nrw.de ist es möglich, sich den Inhalt auch auf Englisch, Französisch und Niederländisch anzeigen zu lassen. Die Inhalte werden bei anderssprachigen Nutzern aber angepasst. Wo es z. B. unter dem Punkt „Service“ bei der deutschen Sprachversion z. B. Verlinkungen zu Bürgerämtern gibt, findet man in der anderssprachigen Variante Tourismusinformationen und Veranstaltungstipps und einen Link zum Tourismusportal NRW www.nrw-tourism.com. Auf den Portalen www.service.nrw.de und www.nordrheinwestfalendirekt.de gibt es keine anderssprachigen Inhalte.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co / Zusatzprogramme

Eine fehlerfreie Darstellung der Portale war sowohl auf dem Internet Explorer, als auch auf dem Mozilla Firefox möglich. Als Zusatzprogramm wird oftmals ein PDF Reader benötigt. Leider wurden auf allen oben genannten Landesportalen der kostenlose Download eines PDF Readers nicht angeboten.

Sichere Verbindung

Die Sicherheit bei Verbindungen kann vernachlässigt werden, da keine Formulare direkt online gesendet werden oder sensible Daten übertragen werden können. Eine verschlüsselte Verbindung gibt es aus diesem Grund auch nicht.

Datenschutz

Eine Datenschutzerklärung ist im Impressum zu finden und beschreibt ausführlich, welche Daten gespeichert werden und welche Löschrufen z. B. für die gespeicherte IP-Adresse eingehalten werden. Des Weiteren wird sich im Bereich „Datenübertragung“ auf das Fernmeldegeheimnis bezogen und dieses ausgeführt. Außerdem ist in der Datenschutzerklärung noch niedergeschrieben, wie die Weitergabe von personenbezogenen Daten geregelt ist. Problematisch ist hingegen, dass die Firma etracker GmbH Nutzerdaten zu Marketing- und Optimierungszwecken sammelt und speichert, so Nutzungsprofile erstellt werden können und der Nutzer nur in einem kleinen Text im hinteren Teil des Impressums darauf hingewiesen wird. Positiv ist aber, dass ein Link vorhanden ist, mit dem man der Datenerhebung und –speicherung jederzeit, auch mit Wirkung für die Zukunft, widersprechen kann. Das Problem ist aber, dass der normale Nutzer, der nicht unbedingt immer ins Impressum schaut, gar nicht weiß, dass seine Daten gespeichert werden und er der Speicherung widersprechen kann.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signaturen

Die Portale

www.nrw.de,
www.service.nrw.de und
www.nordrheinwestfalendirekt.de

verwenden keine digitalen Signaturen.

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

Der Bürger kann über die Verwaltungssuchmaschine, die auf dem Landesportal www.nrw.de verlinkt ist, den Suchbegriff „Anwohnerparkausweis“ und dazu seinen Ort eingeben und wird dann direkt auf das für ihn zuständige Amt weitergeleitet. Für Düsseldorf etwa findet der Bürger direkt unter dem ersten Link das Formular zur Beantragung des Anwohnerparkausweises. Er kann diesen direkt herunterladen und mit den benötigten Anlagen (Kopie des Personalausweises oder Reisepasses, Kopie des Fahrzeugscheins und Kopie des Führerscheins) an die Stadtverwaltung zurücksenden. Es ist aber nicht möglich, den Antrag Online zu stellen.

Benutzerkonto

Über die oben aufgelisteten Portale (vgl. Digitale Signaturen) ist es nicht möglich ein eigenes Benutzerkonto anzulegen.

Feedbackmöglichkeit

Auf dem Portal www.nrw.de sind zwei Feedback- bzw. Kontaktmöglichkeiten vorhanden. Die erste ist ein schriftliches Kontaktformular. Die zweite eine telefonische Möglichkeit der Kontaktaufnahme zum Bürger- und Servicecenter. Dort sind Mitarbeiter von Montag bis Freitag von 8.00 Uhr – 18.00 Uhr damit beschäftigt, Anmerkungen und Anregungen entgegen zu nehmen und Fragen zu beantworten.

4.9 Portal Sachsen

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Das Portal www.sachsen.de besteht aus einem Hauptportal, über das man Themen wie z. B. *Land, Leute, Freistaat* oder *Regierung, Verwaltung, E-Government* bis hin zu *Justiz, Sicherheit, Steuern, Finanzen* abrufen kann. Bürgerservices sind nur über ein gesondertes Service-Portal www.amt24.de erreichbar. Dieses lässt sich vom Hauptportal aus leicht über einen Link oder ein Klapplistenmenü (Punkt: Bürgerservice) ansteuern. Wenn man im Hauptportal die Inhalte komplett nach unten durchgeht, findet man eine weitere Möglichkeit zu diesem Angebot. Hier werden immer wieder wechselnd spezielle Themen hervorgehoben.

Das Serviceportal bietet für die Navigation analog eine Reihe von Themen, darunter *Lebenslagen, Verfahren und Dienstleistungen, Behörden und Formulare/Online-Dienste* sowie eine *Stichwortsuche*. Demnach wird insbesondere auch das Lebenslagenkonzept unterstützt.

Da Sachsen ein Flächenstaat ist, verweist das Serviceportal auf Portale der betreffenden Gemeinden bzw. Städte, wo man insbesondere Online Formulare abrufen kann.

Selbsttest Personalausweis

Sofern eine Person schon Navigationserfahrungen mit dem Portal von Sachsen besitzt, dürfte sie die bereit gestellten Informationen zum Personalausweis sehr schnell finden. Sie dürfte dann nämlich wissen, dass sie hierfür auf das Serviceportal wechseln muss. In etwa über einer Minute müsste sie dann schon passable Ergebnisse zum Thema vorliegen haben, egal, ob sie nun mit der Stichwortsuche oder über den Lebenslagenfinder vorgegangen ist.

Ohne derartige Erfahrung kann es beim ersten Mal deutlich länger dauern, denn die Suche nach Behördenleistungen auf dem Hauptportal liefert lediglich Öffnungszeiten von *Melde-, Pass- und Ausweisbehörden*.

Klickanzahl (intuitive Bedienung)

Die Personalausweisinformationen inklusive der Wegbeschreibung zur zuständigen Stelle auf dem Serviceportal sind vom Hauptportal innerhalb von neun Klicks zu erreichen, im günstigsten Falle in sieben Klicks. Bei der Suche werden einem vor dem Anklicken der Dienstleistung *Personalausweis anmelden* alle relevanten Themen nach Lebenslage (Namensänderung, Geburt ...), Dienstleistung (Personalausweis beantragen, Verlust ...) und zuständiger Behörde (z. B. Stadt Chemnitz, Bürgeramt) angeboten.

Zuständigkeitsfinder

Über den Zuständigkeitsfinder des Serviceportals lassen sich zu Dienstleistungen die zuständigen Stellen automatisch ermitteln. Dazu muss der Nutzer die Dienstleistung und einen Ort angeben.

Die Eingabenotwendigkeit des Ortes ist für einen erstmaligen Nutzer des Zuständigkeitsfinders nicht sofort ersichtlich. Bei fehlender Eingabe wird der Nutzer jedoch auf den Eingabezwang hingewiesen.

Kategorie Inhalt

Information

Die Informationen sind zweckorientiert aufbereitet und enthalten keine Werbung. Die Ergebnisansicht für eine Behördenleistung ist in acht einheitliche kurze Absätze unterteilt: *Allgemeine Informationen, zuständige Stelle, Verfahrensablauf, Erforderliche Unterlagen, Frist/Dauer, Kosten, Rechtsgrundlage, Freigabevermerk*. Die Einheitlichkeit macht das Portal übersichtlich.

Suchergebnisse enthalten alle notwendigen Informationen für einen Behördengang (Verfahrensablauf, Formularlinks, Ansprechpartner und Öffnungszeiten der zuständigen Stelle).

Erreichbarkeit

Folgende Informationen zur zuständigen Stelle sichern deren Erreichbarkeit: die Haus- und Postanschrift, eine Kartendarstellung als Wegbeschreibung, Telefon-, E-Mail und Faxangaben, ein Link zum entsprechenden Gemeinde-, bzw. Stadtportal, zu den Ansprechpartnern mit Zimmernummern und deren Sprechzeiten. Online-Terminbuchungen sind nicht vorgesehen, abhängig von der Gemeinde oder Stadt werden aber Terminvereinbarungen per E-Mail oder Telefon angeboten.

Sprache

Auf dem Sachsenportal gibt es eine Sprachauswahl für die Sprachen Englisch, Französisch, Spanisch, Polnisch, Tschechisch und Sorbisch.

Allerdings sind nicht alle Inhalte in diesen Sprachen verfügbar. Aktuelle Themen sind ausgespart und die Navigation ist auf die Themenbereiche *Regionen*, *Landesregierung*, *Wirtschaft* und *Portalfunktionen* begrenzt. Ansonsten entsprechen die Inhalte und Hilfen hier der deutschsprachigen Version. Möglich, dass man bei dieser Konzeption als Zielgruppe Investoren, Journalisten und Touristen im Auge hatte.

Das Serviceportal ist hingegen nur in der Amtssprache Deutsch verfügbar.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Die Darstellung des Hauptportals sowie des Serviceportals ist auf gängigen Browsern, wie Firefox 3.5.9, Internet Explorer 7, und Safari® 4.0.5 einwandfrei.

Zusatzprogramme

Über das Portal kann man Excel-, Word- und PDF- Dateien herunter laden. Für die benötigten Zusatzprogramme ist kein Link vorhanden. Des Weiteren benötigt die Seite Javascript.

Sichere Verbindung

Zum Kontakt sind E-Mail-Adressen angegeben. Der Nutzer hat die Wahl, verschlüsselt oder unverschlüsselt zu senden. Im ersten Falle wird hierfür vom Portal eine Signatur bereitgestellt. Wählt man die verschlüsselte Variante, wird auch verschlüsselt zurück kommuniziert. Hat ein Kunde eine verschlüsselte Nachricht verschickt, die auf der anderen Seite nicht entschlüsselt werden kann, so wird er benachrichtigt.

Das Portal sieht ferner vor, ein privates Nutzerkonto auf dem Serviceportal anzulegen. In diesem Fall erhält man die Möglichkeit, auf eine sichere Internetverbindung zu wechseln. Die sichere Verbindung kann man über *Abmelden* verlassen. Allerdings ist es auch leicht möglich, die Verbindung ungewollt und dann zumeist ohne Hinweis durch Wechsel des Fensters zu verlassen. In die ursprüngliche sichere Sitzung gelangt man dann nur durch eine neue Anmeldung.

Das Sicherheitszertifikat für die angelegte sichere Verbindung wurde von der „TC Trust-Center Class 2 L1 CA XI“ erstellt und ist bis Januar 2011 gültig. Das Zertifikat der sächsischen Staatskanzlei gilt bis 16.03.2011. Cookies werden nur in notwendigen Fällen gespeichert. Z. B. löst eine Suche auf dem Hauptportal das Anlegen eines Cookies *search.sachsen.de* aus.

Datenschutz

Das Serviceportal hat eine Datenschutzerklärung, leicht findbar in der linken Seitenleiste. Die Erklärung enthält alle wichtigen Hinweise, ist allerdings veraltet, da sie sich auf das Teledienstgesetz bezieht, welches am 26.02.2007 durch das Telemediengesetz ersetzt wurde.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Eine digitale Signatur ist vorgesehen (vgl. auch weiter oben den Punkt *Sichere Verbindung*), allerdings kann man diese nur auf drei gesonderte E-Mail-Adressen anwenden:

info@sk.sachsen.de,
secure@sk.sachsen.de und
amt24@sk.sachsen.de.

Diese E-Mail-Adressen stehen (noch) mit keinem Verfahren in Verbindung und sind somit ausschließlich zu Testzwecken geeignet.

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

In Sachsen gibt es den *Bewohnerparkausweis*, den man bei seiner zuständigen Behörde beantragen kann. Um die zuständige Stelle genannt zu bekommen, benötigt man den Ort, an dem man die Leistung beantragen kann. Es wurde die Beispielkommune „Stadt Chemnitz (Adelsberg)“ gewählt. Man kann den Antrag des „Bewohnerparkausweises“ auf der Stadtseite von Chemnitz www.chemnitz.de als PDF-Formular (digital und per Hand ausfüllbar) herunterladen. Die Stadt Chemnitz bietet allerdings nur zwei Wege das Formular einzureichen, entweder per Post oder persönlich bzw. durch einen Bevollmächtigten. Damit kann dieser Antrag weder online, noch per E-Mail gestellt werden.

Benutzerkonto

In Verbindung mit einer Einverständniserklärung und unter Angabe der persönlichen E-Mail-Adresse ist es möglich, ein privates Nutzerkonto mit Wohnort und persönlichen Daten anzulegen. Damit wird beispielsweise die Suche erleichtert, bei der dann, sofern notwendig, der Ort automatisch vorbelegt wird, wohl aber noch zu bestätigen oder zu ändern ist.

Feedbackmöglichkeit

Ein Feedback ist möglich. Es gibt aber kein spezielles Formular. Es ist eine Besucher- und Postanschrift sowie die E-Mail-Adresse buergerbuero@sk.sachsen.de angegeben.

Vergünstigungen

Da auf dem amt24.de-Portal lediglich Verweise auf die leistungserstellenden Gemeinden und Städte zu finden sind und keine Online-Anträge gestellt werden können, werden hier auch keine Vergünstigungen ausgewiesen. Das heißt aber nicht, dass nicht die ausstellenden Kommunen solche anbieten können.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Für die Barrierefreiheit und Nutzung aus dem Web 1.0 wird das XHTML 1.0 als Standard verwendet und somit eine einheitliche Darstellung auf unterschiedlichen und auch älteren Browsern sichergestellt.

Die Seite enthält keine Werbung. Die Kopfgestaltung der Seite von www.sachsen.de inklusive der Hauptportalsuche findet sich auf allen Unterportalen wieder. Das hat einen positiven Wiedererkennungswert. Die Hauptportalsuche erstreckt sich auf www.sachsen.de. Mit der gleichzeitig sichtbaren Suche des jeweiligen Unterportals sind allerdings auch die Unterportalinhalte zu recherchieren.

Eine Übersicht über alle verlinkten Portale ist auf der ersten Seite schnell über ein Klappenmenü erreichbar.

4.10 Portal Thüringen

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept/ Zuständigkeitsfinder/ Selbsttest Personalausweis

Das Service-Portal wird benutzerfreundlich im Lebenslagenkonzept geführt. Nach Klick in einer übersichtlichen Auswahl auf „Online-Services für Bürger“ öffnet der Interessent eine kleine Liste mit Lebenslagen aus dem Zuständigkeitsfinder. Wenn der Nutzer nicht das gewünschte Thema gefunden hat, wird auf die „Allgemeine Suche im Zuständigkeitsfinder“ verlinkt. Wählt man hingegen den Menüpunkt „Personalausweis und Reisepass“ aus, öffnet sich der Zuständigkeitsfinder und eine Eingabemaske fordert dazu auf, den Wohnort bzw. den Ortsteil einzugeben, um die Zuständigkeit zu der gewählten Dienstleistung anzuzeigen. Es öffnet sich eine detaillierte Beschreibung zur Dienstleistung mit allen relevanten Informationen wie Rechtsgrundlagen, zuständige Behörde (inkl. Anschrift), benötigte Dokumente, fällige Gebühren und sogar die voraussichtliche Bearbeitungsdauer wird angegeben.

Bei einem Selbsttest waren die erforderlichen Informationen unterhalb einer Minute durch nur sechs Klicks zu erhalten. Der Zuständigkeitsfinder ermuntert die Nutzer durch ein einfaches Formular, eine E-Mail an den Betreiber zu senden, um Verbesserungsvorschläge einzureichen. Schnelle Auffindbarkeit von den gewünschten Informationen wird auf den beiden Portalen durch völlige Werbefreiheit von externen Firmen und einem 90:10 Verhältnis zugunsten der gewünschten Informationen gegenüber den unerwünschten erreicht. Diese Praxis, die konsequent durchgehalten wird, unterstreicht die Seriosität, die schon anfangs erwähnt wurde.

Kategorie Technische Aspekte

Barrierefreiheit

Die Barrierefreiheit auf beiden Portalen ist leider wenig ausgeprägt. Es konnten keinerlei Wege gefunden werden, die Inhalte, unabhängig von den browserinternen Zoomfunktionen, zu vergrößern. Ebenso fehlt in Gänze eine Audiogenerierung und Audioausgabe von Artikeln, um Gehörlosen Zugang zu diesen Seite zu verschaffen. Auch Sehbehinderte können die Portale nicht mit gängigen Methoden besuchen, weil z. B. bei Bildern die Alternativtexte fehlen.

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Für alle uneingeschränkten Personen steht das Portal jedoch auf verschiedenen Systemen und Softwarekonstellationen mit allen gängigen Browsern bei vollem Dienst- und Informationsangebot fehlerfrei zur Verfügung. Getestet wurden auf Windows-Basis Mozilla Firefox 3.6.3 und Microsoft Windows Internet Explorer 8.0.

Diese beiden Browser sind für eine repräsentative Gruppe ausreichend, da sie zusammen einen Marktanteil von mehr als 80 % ergeben.

Zusatzprogramme

Es wird für verschiedene Medien und Dienste Zusatzsoftware benötigt. So erfordern Videos den Adobe Flash und Dienste die Java®-Laufzeitumgebung. Dennoch konnten alle Operationen erfolgreich ausgeführt werden, da in allen Fällen ein Bezugslink zur Herstellerseite angegeben wurde und der Benutzer dadurch an die gewünschten Informationen kam.

Sichere Verbindung

Das Landesportal verschlüsselt sensible Daten mit 128 bit. Das Sicherheitszertifikat, ausgestellt von T-Systems®; einer Tochtergesellschaft der Deutschen Telekom®, weist eine Gültigkeit bis Dezember 2010 auf. Ebenso vorbildlich ist die gute Erreichbarkeit der Datenschutzerklärung, die von jeder Seite auf den Portalen in der oberen Menüleiste einsehbar ist. Defizite sind lediglich in den nicht vorhandenen Sicherheitshinweisen und bei der Nicht-Benachrichtigung bei Nicht-Verschlüsselung zu sehen.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Die Verwendung von digitalen Signaturen ist nicht möglich.

Online-Beantragungen / Anwohnerparkausweis

So kann ein Anwohnerparkausweis zwar nicht per Internet beantragt werden, ein elektronisch ausfüllbares PDF-Formular mit sehr guten Hilfefunktionen lässt sich aber ausdrucken. Das Hemmnis der Onlinebeantragung ist gegenwärtig noch das Identifikationsproblem, das es den Behörden unmöglich macht viele Dienstleistungen online anzubieten.

Benutzerkonto

Die Benutzung des Service-Portals sollte mit der Anlage eines privaten Benutzerkontos deutlich vereinfacht werden. Das Benutzerkonto auf www.thueringen.de erlaubt dem Nutzer sich durch einfache Eingabe seines Namens und seiner E-Mail-Adresse zu registrieren und ein Konto zu eröffnen. Alle weiteren Angaben werden dann schriftlich per E-Mail zugesandt. Bei der Anmeldung wird eine Passwortänderung erzwungen. Hierbei wird man leider nicht darauf hingewiesen, dass das neu zu vergebene Passwort von einem bestimmten Muster sein muss. Mit dem Konto hat der Nutzer allerdings kaum mehr Möglichkeiten als zuvor. Der Nutzen erschließt sich daher nicht, auch weil nicht einmal der Wohnort bei Verwendung des Zuständigkeitsfinders Berücksichtigung findet.

Feedbackmöglichkeit

Eine einfache Kontaktmöglichkeit über ein Formular ist gegeben sowie ein Direkt-Chat.

Kategorie übergreifend

Besonderheit

Positiv fällt schon bei der Eingabe der Domain auf, dass die Betreiber, die Thüringer Staatskanzlei, auch an die Umlautdomain gedacht haben und sich das Portal auch mit Umlaut geschrieben finden lässt.

Zudem fällt auf, dass es auf annähernd jeder Seite einen Ansprechpartner gibt, was eine schnelle und problemlose Kontaktaufnahme möglich macht.

4.11 Vergleichende Betrachtung

Nach der gesonderten Darstellung der Portale soll nun eine vergleichende Betrachtung entlang der schon bekannten Kategorien und Kriterien²⁰ erfolgen. Der Vergleich stellt dar, welches Kriterium inwieweit von welchem Portal erfüllt wird. Dabei wird zum einen auf besonders gelungene und weniger ansprechende Lösungen eingegangen, zum anderen aber auch zusammenfassend dargestellt, wenn sich keine wesentlichen Unterschiede zwischen den Portalen feststellen ließen.

Kategorie Orientierung/Schnelles Finden

Konzept

Die untersuchten Portale weisen alle keine klare Bevorzugung der verschiedenen Konzepte auf. Die Betreiber stellen meist den Zugang über mehrere Konzepte zur Verfügung. So überwiegt eine Kombination aus Lebenslagen- und Zuständigkeitsprinzip. Das stellt einen großen Schritt in Richtung Bürgerfreundlichkeit dar. Bei einigen Portalen gibt es aber noch Handlungsspielraum. Diesen haben wir vor allem beim Bundesland Nordrhein-Westfalen gesehen.

Selbsttest Personalausweis

Hier sollte der Nutzer alle relevanten Informationen zur Beantragung eines Personalausweises in einer möglichst geringen Zeit finden. Es wurde festgestellt, dass nur auf dem Portal von Nordrhein-Westfalen diese Informationen nicht innerhalb von einer Minute zu finden waren. Auf allen anderen verliefen unsere Versuche unterhalb dieser Grenze, oft wurde sie sogar deutlich unterboten. www.berlin.de nahm eine mittlere Position ein.

Intuitive Bedienung

www.berlin.de sowie alle anderen Portale sind nicht kompliziert aufgebaut, sodass eine intuitive Bedienung auf allen Portalen gegeben ist.

²⁰ Allgemeine Erläuterungen zur Kategorienbildung und den Kriterien finden Sie in Kapitel 4 Kriterienkatalog.

Zuständigkeitsfinder

Einen Zuständigkeitsfinder mit vielen Einträgen und leichter Bedienung gibt es auf allen Portalen. Das Portal von Nordrhein-Westfalen blieb mit seiner Lösung jedoch weit hinter den anderen Portalen zurück.

Kategorie Inhalt

Informationen

Abgesehen von kleineren Schwächen (vgl. NRW, Kapitel 4.8) stellen alle Portale ihre Informationen insgesamt zweckorientiert dar. Möchte man allerdings von den Seiten zitieren, steht man häufig vor einem unlösbaren Problem. Kaum ein Portal nennt einen Verfasser namentlich, wenn dieser nicht in der Öffentlichkeit bekannt ist. Auch der Stand bzw. das Datum der letzten Überarbeitung ist meist nicht sichtbar.

Erreichbarkeit / Feedbackmöglichkeit

Die Feedbackmöglichkeit stellt im Kontext des Web 2.0 eine wichtige Komponente im Bereich der Interaktion der Nutzer dar. Nahezu jedes Portal bietet zumindest die einfachste Variante der Kontaktaufnahme an: ein Kontaktformular, das ohne einen installierten Mail-Client eine E-Mail an den Empfänger schickt. Darüber hinaus bieten Baden-Württemberg, Berlin und Hamburg ein Diskussionsforum an, das es dem Nutzer ermöglicht, über das Angebot zu diskutieren und Fragen auszutauschen. Eine Bewertung des Umfangs dieser Foren wurde nicht durchgeführt.

Das Bundesland Brandenburg bietet auf jeder Seite einen Button an, hinter dem sich eine Funktion zum Melden eines Fehlers verbirgt.

Durch Anwahl des Buttons wird dem Betreiber automatisch eine Fehlermeldung zur aktuellen Seite gesendet, wobei der Nutzer den Fehler zusätzlich noch beschreiben kann.

Hamburg kann mit dem Angebot „ePartizipation“ sogar eine Anwendung anbieten, die eine elektronische Beteiligung an der politischen Willensbildung zur Verfügung stellt.

Sprache

Die Möglichkeit, die Sprache zu verändern, ist unterschiedlich stark ausgeprägt. Oft werden nur Basisinformationen und touristische Inhalte in nichtdeutscher Sprache angeboten. Zwei Portale fallen durch ein besonders umfangreiches Angebot auf. Es sind Niedersachsen und Berlin, die große Teile ihres Angebotes auch in anderen, teilweise nahezu exotischen Sprachen wie Japanisch anbieten.

Kategorie Technische Aspekte

Fehlerfreie Darstellung auf Internet Explorer, Firefox & Co

Die fehlerfreie Darstellung auf den Browsern Internet Explorer und Firefox ist bei allen Portalen überwiegend gegeben. Der Nutzer hat beim Zugriff auf Inhalte keine Schwierigkeiten, die auf eine fehlerhafte Programmierung oder eine Fehlinterpretation des Browsers zurückzuführen wären.

Zusatzprogramme

Zusatzprogramme werden auf nahezu allen Portalen verwendet. Die häufigsten sind dabei Adobe Acrobat Reader und Adobe Flash. Lediglich das Angebot vom Bundesland Nordrhein-Westfalen stellt eine Ausnahme dar und verzichtet auf Zusatzprogramme. Eine Unterscheidung der Portale kann dieses Kriterium trotzdem liefern, da nicht alle Portale einen Bezugslink zu der benötigten Software bereitstellen (vgl. Tabelle 9 in Kapitel 4)

Sichere Verbindung

Eine zeitgemäße und sichere Verschlüsselung ist auf allen Portalen gegeben. Sie wird bei allen Portalen sinnvoller Weise nur dort angewandt, wo es aufgrund von sicherheitsrelevanten Daten erforderlich ist.

Datenschutz

Die geforderte Datenschutzerklärung weisen alle Portale auf.

Kategorie E-Government-Aspekte

Digitale Signatur

Ein Angebot, bei dem die Digitale Signatur bereits Anwendung finden würde, haben wir unter den untersuchten Portalen durchweg nicht gefunden. Dies wird sich vermutlich mit einem gewissen Verbreitungsgrad des Neuen Personalausweises in Verbindung mit einer qualifizierten elektronischen Signatur schrittweise ändern. Zum gegenwärtigen Zeitpunkt scheint diese Art der Unterschrift aber noch keine Rolle zu spielen.

Online- Beantragung / Anwohnerparkausweis

Bei der Suche nach Informationen für den Anwohnerparkausweis konnte auf den meisten Portalen eine gute Verschlagwortung in den Suchmaschinen und Zuständigkeitsfindern festgestellt werden. Alle gängigen Begriffe für einen Anwohnerparkausweis waren zu finden. Das Service-Portal des Landes Nordrhein-Westfalen hilft zu dieser Dienstleistung hingegen gar nicht weiter. Die Suche führt ins Leere.

Eine vollständige Online-Beantragung ist auf keinem Portal möglich. Ähnlich wie beim Konzept gibt es erneut eine breite Palette an Abstufungen in den Vorstufen der Umsetzung. So ist es dem Nutzer zumindest meist möglich, eine PDF-Datei herunterzuladen, in einigen Fällen auch digital auszufüllen und in einem Fall (www.brandenburg.de) diese auch digital zu verschicken.

Trotz eines solchen Verfahrens kann von einer Online-Beantragung nicht gesprochen werden, weil eine eigenhändige Unterschrift zusätzlich erforderlich ist, und die Bearbeitung nicht medienbruchfrei durchgeführt wird.

Lediglich der Prozessanstoß ist durch dieses aufgefüllte PDF-Formular umgesetzt worden. Bei allen Verfahren wird jedoch ein Zusatzprogramm, das PDF-Dateien und PDF-Formulare öffnen kann, benötigt, was zurzeit vollständig nur von Adobe Acrobat Reader unterstützt wird.

Benutzerkonto

Die Anlage eines Benutzerkontos ist auf zahlreichen kommerziellen Internetseiten gängig, um an bestimmte Informationen zu gelangen oder eine Kommunikation aufzubauen, z. B. ein Forum. Auch auf der Mehrzahl der untersuchten Portale ist dies möglich, der Funktionsumfang und die Sicherheit unterscheiden sich jedoch deutlich voneinander. Die folgenden Portale erlauben eine Benutzerregistrierung: Baden-Württemberg, Berlin, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Sachsen und Thüringen.

Baden-Württemberg ist das einzige Portal, bei dem es, neben der üblichen Benutzername-Passwort-Kombination möglich ist, das Benutzerkonto mit einer Signaturkarte zu öffnen. Diese Signaturkarte hat auf diesem Portal aber darüber hinaus keinerlei Funktion.

Der Funktionsumfang des Benutzerkontos auf dem Thüringer Portal ist nahezu nutzlos, da es nach der Registrierung keine Vorteile in der Benutzung gibt. Bei allen nicht genannten Portalen ist eine Anlage eines Benutzerkontos nicht vorgesehen.

Vergünstigungen

Denkbare Vergünstigungen sind generell nicht vorhanden, lediglich Berlin und Hamburg bieten einen Online-Rabatt für ausgewählte Dienstleistungen (in Berlin: elektronische Melderegisterauskunft für gewerbliche Anfragende) an.

Kategorie übergreifend

Besonderheiten

Individuelle Besonderheiten können nicht vergleichend einfließen und werden bei der Bewertung nicht berücksichtigt. Das Nennen der positiven Vorzüge bestimmter Seiten kann aber für andere Betreiber einen Anhaltspunkt für Verbesserungen bieten.

Bei der Einrichtung des Thüringer Portals wurde auch die Registrierung einer Umlautdomain²¹ nicht vergessen, sodass unbedarfte Bürgerinnen und Bürger nicht auf eventuell dubiose Seiten geraten, wenn sie die Domain www.thüringen.de öffnen.

²¹ Internationalizing Domain Names in Applications (oder: Umlautdomain) erlaubt die Verwendung von nicht-ASCII-Zeichen in Internetadressen, sodass u.a. Umlaute umgewandelt werden können. Erstmals wurden diese Domains im März 2004 vergeben.

Die Barrierefreiheit wird in Brandenburg besonders durch eine gut funktionierende Vorlesefunktion verbessert. Diese Funktion gibt es in diesem Umfang auf keinem anderen Portal.

Berlin wartet unter den betrachteten Portalen als einziges mit einer Online-Terminvergabe in einigen Bürgerämtern auf. Der Nutzer kann online einen Termin in einem Bürgeramt vereinbaren und so die teilweise enorme Wartezeit umgehen.

Weniger gut hat uns die Organisation des Hamburger Portals gefallen. Der Axel-Springer-Verlag hat die Mehrheit am Stadtportal übernommen und dieses stark verändert. Uns haben vor allem klare Abgrenzungen zwischen öffentlich eingestellten Inhalten und Werbeeinhalten gefehlt (vgl. hierzu insbesondere auch die Ausführungen zum Portal Hamburg in Kapitel 4.5).

5 Empfehlungen für Berlin.de

Bei der Ermittlung von positiven und negativen Eindrücken bei den untersuchten Portalen hat das Projektteam zahlreiche Empfehlungen an die Entwickler des Portals www.berlin.de und die Contentverwalter erarbeitet. Die folgenden Empfehlungen verstehen sich als unabhängige Vorschläge, die meist zur Steigerung der Akzeptanz und der Benutzerfreundlichkeit beitragen sollen.

Die meisten untersuchten Portale weisen eine deutlich einfachere Navigation als www.berlin.de auf. Problematiken, die bei Stadtstaaten entstehen, hat Hamburg oft eleganter gelöst. Das Projektteam hält eine Reduzierung der bereitgestellten Informationen für sinnvoll. Der möglicherweise konsensfähige Umsetzungsvorschlag ist die Errichtung einer personalisierten Startseite, die nur für die Nutzer relevante Informationen bereithält. Als Vorlage für diese stark vom Nutzer abhängige Gestaltung dient das Angebot des amerikanischen Suchmaschinenkonzerns Google® mit ihrem Produkt iGoogle®.

Die Ermittlung von unzufriedenen Nutzern, die die eingeblendete Werbung generell blocken oder sich von dieser gestört fühlen, ergab einen Anteil von ca. 48 %. Um einer visuellen Verwirrung durch Werbung in Bezug auf die relevanten Inhalte vorzubeugen, schlägt die Projektgruppe eine farbige Abgrenzung vor.

Der Zuständigkeitsfinder auf den Service-Portalen stellt oft die zentrale Sammlung der angebotenen Dienstleistungen dar. Um die Ermittlung der gesuchten Informationen über eine Verwaltungsleistung einfacher und näher am Benutzerdenken aufzubereiten, hält die Projektgruppe die automatische Ermittlung von eingegebenen Suchworten, die bislang noch nicht verschlagwortet sind, für absolut notwendig. Einige Dienstleistungen tragen im umgangssprachlichen Gebrauch oft Trivialnamen, die in der Berliner Lösung eines Zuständigkeitsfinders nur vereinzelt zu finden und nach menschlicher Bewertung zu ergänzen sind. Auch die Fragebogenaktion liefert Argumente dafür, hier eine Verbesserung herbeizuführen.

Hinsichtlich des Abbaus von Barrieren zur Bedienung von Internetseiten durch Behinderte haben fast alle untersuchten Portale Defizite, die auch das Berliner Portal betreffen. Die Projektgruppe sieht die Betreiber von www.berlin.de durch die Verwaltungsvorschriften zur Schaffung Barrierefreier Informationstechnik (VVBIT) in der Erfüllungspflicht. Eine vergleichsweise simple Verbesserung, die vielen Sehbeeinträchtigten die Bedienung des Portals teilweise erst ermöglicht, ist die Einbindung einer vom Browser unabhängigen Möglichkeit der Vergrößerung von schriftlichen Inhalten.

Eine sinnvolle, aber auch umfangreiche Erweiterung, stellt die Bereitstellung einer Vorlesefunktion dar. Mit dieser Ergänzung haben auch Blinde Zugang zu allen Informationen. Zu bedenken ist jedoch, dass die Audiogenerierung mit Aufwand verbunden ist, z. B. das Hinzufügen von beschreibenden Alternativtexten für Bilder. Alternativ dazu, dennoch ein ähnlicher Aufwand, ist die Einbindung bzw. kompatible Darstellung für Drittanbieter von Sprachsteuerungssoftware/Screen Reader.

Um ein umfangreiches Portal effektiv zu nutzen, ist eine Hilfefunktion besonders für wenig versierte Benutzer eine sinnvolle Erweiterung. Das Portal www.berlin.de verfügt über eine sehr rudimentäre Hilfe, die sich jedoch nur sehr schwer finden lässt. Nach einigen erfolglosen Versuchen über die Suche findet der Nutzer einige Hilfefunktionen im Impressum. Das Projektteam ist sich einig, dass eine leichter zugängliche und umfangreichere Hilfefunktion die Voraussetzung für eine wirkungsvolle Unterstützung ist.

Um Werbekunden durch die Vorschläge zur deutlicheren Abgrenzung von relevanten Inhalten nicht zu verlieren, kann ein weiterer Vorschlag der Projektgruppe hilfreich sein. Der Betreiber kann einen Newsletter anbieten, der vom Nutzer bestimmte Inhalte und kontext-sensitive Werbung enthält, wodurch Anzeigekunden ihre Werbung zielorientiert platzieren können.

Geplante Veränderungen des Berliner Landesportals²²

Um gegenwärtigen Anforderungen hinsichtlich Interaktivität gerecht zu werden, wurde ein kompletter Relaunchprozess gestartet. Dazu wurden Verbesserungspotentiale erfasst, die im Bereich des Portallayouts (Navigationsmenüs und mangelnde Werbungsabgrenzung), der Informationsfülle, der mangelnden mobilen Anwendbarkeit und der uneinheitlichen Erfassung von kundenbezogenen Dienstleistungen lagen. Zudem sollen Sicherheitslücken geschlossen werden und die Zusammenarbeit zwischen der Landes- und Betreiberredaktion und dem Vertrieb verbessert werden. Konkrete Angaben werden aus Gründen der Verschwiegenheitspflicht nicht getätigt.

²² die hier formulierten Inhalte gehen auf ein Gespräch mit Herrn Horst Ulrich (Leiter der Landesredaktion "Berlin.de" und E-Government-Beauftragter der Senatskanzlei Berlin) zurück.

6 Projektrückblick

Während des Projektverlaufes kam es zu verschiedensten Problemen bzw. auch unerwarteten positiven Aspekten, die hier zusammengefasst werden.

Ein Teil der Fragebögen wurde auf andere Weise erhoben als festgelegt und musste aus diesem Grund ausgeschlossen werden. Durch die Herausnahme dieser Fragebögen sollte sichergestellt werden, dass der Kreis der Befragten nicht auf unterschiedlichen Voraussetzungen beruhte.

Ein Verneinen der Frage 7 (Wenn ja, waren Sie schon einmal auf diesem Portal?) führte zu einer Beendigung des Fragebogens. Dies könnte einige der Befragten dazu veranlasst haben, absichtlich diese Frage mit nein zu beantworten, um einen schnelleren Abschluss der Befragung zu erreichen. Wir waren uns dieses Risikos bewusst und haben es dennoch in Kauf genommen, weil wir davon ausgegangen sind, dass es insgesamt eher zu vernachlässigen ist.

Die Ausarbeitung des Kriterienkataloges basierte auf der Grundlage und den Bedürfnissen eines Stadtstaates. Die zu vergleichende Portale waren bis auf eine Ausnahme (Hamburg) keine Stadtstaatenportale, so dass einige Kriterien nachträglich ausgeschlossen werden mussten, da sie auf Flächenländer nicht anwendbar waren.

Da die Portale zu einem festen Zeitpunkt beurteilt wurden und diese einer ständigen Änderung, Weiterentwicklung und Anpassung unterliegen, ist es nicht auszuschließen, dass angesprochene Kritikpunkte mittlerweile behoben wurden.

Durch unterschiedliche Herangehensweisen der einzelnen Studierenden bei der Bearbeitung der verschiedenen Dokumente kam es zu leichten Verzögerungen und zu Abweichungen vom ursprünglichen Zeitplan, da die Vereinheitlichung sehr aufwändig war.

Das Projektteam leistete durchweg gute Mitarbeit und hat sich im Laufe des Projektes zu immer besserer Teamarbeit zusammengefunden. Durch die entstandene Eigendynamik konnte gegen Ende des Projektes auch ein höheres Maß an anfallenden Aufgaben übernommen werden. Aufgrund der guten Zusammenarbeit mit Frau Lück-Schneider konnte der Zeitplan und festgesetzte Zwischenziele im Wesentlichen eingehalten werden.

7 Fazit

Nach drei erfolgreichen Projektsemestern kann die Projektgruppe zahlreiche Feststellungen und Empfehlungen aussprechen, die helfen könnten, die Qualität und die Kundentreue bei Bürgerportalen der öffentlichen Verwaltung zu verbessern.

Kernfragen, die sich aus der Projektbeschreibung ergaben, waren die Einschätzung der Qualität, die Ermittlung der Bekanntheit des Portals bei den Bürgern und des Leistungsumfangs des Berliner Landesportals im Vergleich zu anderen Landesportalen. Dazu wurden eine Bürgerbefragung und ein Portal-Ländervergleich von allen Projektmitgliedern durchgeführt.

Die Bürgerbefragung fand in 7 Bürgerämtern und als Online-Befragung unter Studierenden und Verwaltungsmitarbeiterinnen und Mitarbeitern der HWR Berlin statt. Dabei konnte ein Bekanntheitsgrad von 71 % der Befragten und eine durchschnittliche Bewertung von 2,7 (nach Schulnoten) ermittelt werden. Die Auswertung ist im Kapitel 4 *Auswertung der Ergebnisse der Bürgerbefragung* ausführlich beschrieben.

Der Portalvergleich wurde zwischen www.berlin.de und den Webauftritten von Baden-Württemberg, Brandenburg, Hamburg, Hessen, Mecklenburg-Vorpommern, Niedersachsen, Nordrhein-Westfalen, Sachsen und Thüringen durchgeführt. Die Projektgruppe konnte feststellen, dass die Landesportale unterschiedliche Umsetzungsstadien aufwiesen und dass das Berliner Portal dabei eine mittlere Position einnahm. Weiterhin zeigte der Vergleich, dass www.berlin.de in einzelnen Teilbereichen des Portals Entwicklungspotential hat, in anderen Bereichen eine Vorreiterrolle einnimmt. An dieser Stelle wird auf das Kapitel 4 "Portalvergleich" verwiesen, in denen die Besonderheiten der einzelnen Portale und ihr Vergleich aufgeführt sind.

Aus den Betrachtungen ließen sich Empfehlungen für das Berliner Portal ableiten, mit dem sich das Projekt schwerpunktmäßig beschäftigt hat. So sieht die Projektgruppe, dass der größte Handlungsbedarf im Bereich der Personalisierung respektive in der Reduzierung des Informationsangebots auf der Startseite liegt. Weitere Empfehlungen sind im Kapitel 5 zu finden.

Abschließend kann festgestellt werden, dass die meisten Portale den Servicegedanken größtenteils umgesetzt haben und dem Bürger damit einen vereinfachten Zugang zu Verwaltungsthemen ermöglichen.

8 Nachwort der Herausgeberin

Am 15. Juli fand auf dem Campus der Hochschule für Wirtschaft und Recht in Lichtenberg die öffentliche Vorstellung der Projektergebnisse statt. Die beteiligten Studierenden hatten hierzu eine Präsentation und den Abschlussbericht in einer Entwurfsfassung zur Einsicht vorbereitet.

An der Veranstaltung nahmen auch einige Gäste aus der Berliner Verwaltung teil. Dadurch erhielten wir etliche für uns interessante ergänzende Informationen zum Berliner Portal. So erfuhren wir, dass einige von uns wahrgenommene Verbesserungsmöglichkeiten bereits in Arbeit sind, beispielsweise eine mögliche Individualisierung. Auch wurden die Studierenden darauf hingewiesen, dass Werbung und Inhalte der öffentlichen Verwaltung sich doch leicht unterscheiden: so sei in Beiträgen ohne Werbecharakter stets das Berliner Logo eingebracht, in anderen Beiträgen jedoch nicht. Diese Kennzeichnung ist offensichtlich so dezent, dass Sie von den Studierenden bei Ihrer Analyse nicht herausgearbeitet wurde. Auch die bemängelte durchgehende Schriftgrößenanpassung gäbe es schon. Möglich, dass hier divergierende Auffassungen vorlagen, weil die Studierenden ihre Untersuchungen bereits im Sommersemester 2009 durchführten.

Ferner wurde uns zu laufenden E-Government-Projekten berichtet. Dabei wurde erläutert, dass es hier in den verschiedenen Bezirken sehr unterschiedliche Stände geben kann, weil manche dieser Projekte noch in ihrer Pilotphase stecken und während dieser Phase zunächst nur in einigen Bezirken umgesetzt und erprobt werden.

Insgesamt stieß der Bericht auf hohes Interesse und es wurde der Wunsch an uns herangetragen, unsere Ergebnisse auch der Redaktion von Berlin.de vorzutragen.

Das sich an die Präsentation anschließende interne Projektabschlussgespräch erbrachte, dass die Studierenden hierzu durchaus freiwillig bereit wären. Dies spiegelt das hohe Engagement der beteiligten Studierenden wieder, das ich auch während des Projektes wahrnehmen konnte. Was mich aber insbesondere begeistert hat, war der während des Projektes nachzuvollziehende Teamfindungsprozess. Aus anfänglich lediglich durch die Themenwahl zusammengefügten Individualisten entwickelte sich ein Team, das später nicht nur in der Lage war miteinander zu arbeiten, sondern unterschiedliche Leistungsstände auch durch ein „Füreinander“ auszugleichen in der Lage war. Für die gute Zusammenarbeit und das schöne Klima im Projekt bedanke ich mich.

Dagmar Lück-Schneider

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Grobe Zeitplanung (Aufstellung Anfang des Sommersemesters 2009).....	3
Abbildung 3: Grafik zur Auswertung der Frage 1	7
Abbildung 4: Grafik zur Auswertung der Frage 2	8
Abbildung 5: Grafik zur Auswertung der Frage 3	9
Abbildung 6: Grafik zur Auswertung der Frage 4	10
Abbildung 7: Grafik zur Auswertung der Frage 5	11
Abbildung 8: Grafik zur Auswertung der Frage 6	12
Abbildung 9: Grafik zur Auswertung der Frage 7	13
Abbildung 10: Grafik zur Auswertung der Frage 8	14
Abbildung 11: Grafik zur Auswertung der Frage 9	15
Abbildung 12:Grafik zur Auswertung der Frage 10	16
Abbildung 13: Grafik zur Auswertung der Frage 11	17
Abbildung 14: Grafik zur Auswertung der Frage 12	18
Abbildung 15: Grafik zur Auswertung der Frage 13	19
Abbildung 16 : Grafik zur Auswertung der Frage 14	20
Abbildung 17: Grafik zur Auswertung der Frage 15	21
Abbildung 18: Grafik zur Auswertung der Frage 16	22
Abbildung 19: Grafik zur Auswertung der Frage 17	23
Abbildung 20: Grafik zur Auswertung der Frage 18	24
Abbildung 21: Grafik zur Auswertung der Frage 19	25
Abbildung 22: Grafik zur Auswertung der Frage 20	26

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Auswertung Korrelation 1	27
Tabelle 2: Auswertung Korrelation 2	28
Tabelle 3: Auswertung Korrelation 3	29
Tabelle 4: Auswertung Korrelation 4 (Studierende).....	30
Tabelle 5: Auswertung Korrelation 4 (Öffentlicher Dienst)	31
Tabelle 6: Auswertung Korrelation 4 (Sonstige Befragte)	32
Tabelle 7: Auswertung Korrelation 5	33
Tabelle 8: Übersicht über die untersuchten Kriterien	37
Tabelle 9: Übersicht der Zusatzprogramme der untersuchten Portale	42

Abkürzungsverzeichnis

LUV	Leistungs- und Verantwortlichenleitung
BITV	Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung
BSI	Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik
BzBM	Bezirksbürgermeister
HWR	Hochschule für Wirtschaft und Recht
ITDZ	IT Dienstleistungszentrum Berlin
KGSt	Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement
MV	Mecklenburg Vorpommern
NRW	Nordrhein-Westfalen
PEP	Netzwerk für Partizipation
RSS	Really Simple Syndication
SSL	Secure Sockets Layer
VVBIT	Verwaltungsvorschriften Barrierefreier Informationstechnik

Quellenverzeichnis

- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2005). *IT-Grundschutz-Kataloge, Schicht übergreifende Aspekte – Datenschutz*. Zugriff am 22. Mai 2010 unter:
https://www.bsi.bund.de/cae/servlet/contentblob/475570/publicationFile/31091/b01005_pdf.pdf
- Bundesamt für Sicherheit in der Informationstechnik (2005). *Grundlagen der elektronischen Signatur*. Zugriff am 22. Mai 2010 unter:
https://www.bsi.bund.de/cae/servlet/contentblob/487196/publicationFile/31112/esig_pdf.pdf
- Deutsche Behindertenhilfe - Aktion Mensch e.V. (2002). *BITV Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz*. Zugriff am 15. Juni 2010 unter: <http://www.einfach-fuer-alle.de/artikel/bitv/>
- Herczeg, Prof. Dr., Michael (2006). Offene Experimentalmodule für Pädagogen. *Glossar: RSS (RSS-Feed)*. Zugriff am 5. Mai 2010 unter:
<http://www.kimm.uni-luebeck.de/oem/glossar.html>.
- Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (Hrsg.): *Erfolgsfaktoren für E-Government-Lösungen: Nutzungsanreize, Marketing und mehr*. Bericht Nr. 1/2006, Zugriff am 5.01.2009 unter:
http://www.koopa.de/produkte/dokumente/bericht_erfolgsfaktoren_fuer_egovernment_loesungen.pdf
- Papenbrock, Jan (2006-2010). *browser-statistik.de. Browser-Verwendung heute und gestern*. Zugriff am 24. Mai 2010 unter: <http://www.browser-statistik.de/statistiken/>
- Splitter. *IT-Nachrichten für die Berliner Verwaltung* Nr. 4, 2008 – 18. Jahrgang. Schwerpunkt Moderne Verwaltung. ITDZ Berlin, Zugriff am 5.1.2009 unter:
http://madrid.itdz-berlin.de/dokumente/splitter/splitter_2008_4.pdf

Anhang

1 Projektvorschlag

2 Muster des verwendeten Fragebogen

Projektvorschlag

Frau Dr. Lück-Schneider

Thema

Das Internet-Portal der Berliner Verwaltung

Motivation

„Die öffentliche Verwaltung wird zunehmend auch an der Qualität ihrer elektronischen Services gemessen. Erfolgreiches E-Government dient der Verwaltung und ihren „Kunden“ gleichermaßen und wird mittelbar zum Standortfaktor“ ([1], S.4).

Anforderungen

Neben den in den Modulbeschreibungen zu Modul 20 angegebenen Anforderungen sind folgende Aufgaben vorgesehen:

Die Projektgruppe soll das Internetportal www.Berlin.de analysieren. Hierzu soll das Angebot zunächst beschrieben und mit Auftritten eines anderen Landes / anderer Kommunen verglichen und bewertet werden.

Für die Beschreibung, die auch auf Aspekte der technischen Realisierung und künftige Entwicklungen eingehen soll, sind auch Befragungen der Berliner Verwaltung und Berliner Bürger vorzunehmen. Beschreibungsgesichtspunkte und die entsprechenden Frageprotokolle/Fragebögen sind durch die Gruppe zu entwickeln.

Das Angebot soll ferner 20 von der Kommunalen Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (KGST) im Jahr 2006 aufgestellte Empfehlungen zur Erhöhung der Bereitschaft von Bürgern und Unternehmen, die vielfältigen E-Government-Angebote der Länder, Gemeinden, Städte, Kreise und Bezirke verstärkt zu nutzen, auf ihre Umsetzung beim Portalangebot für Berlin hin untersuchen.

Spezielle Links zum Thema

[1] Kommunale Gemeinschaftsstelle für Verwaltungsmanagement (Hrsg.): Erfolgsfaktoren für E-Government-Lösungen: Nutzungsanreize, Marketing und mehr. Bericht Nr. 1/2006, Zugriff am 5.01.2009 unter:

http://www.koopa.de/produkte/dokumente/bericht_erfolgsfaktoren_fuer_egovernment_loesungen.pdf

[2] Splitter. IT-Nachrichten für die Berliner Verwaltung Nr. 4, 2008 – 18. Jahrgang. Schwerpunkt Moderne Verwaltung. ITDZ Berlin. Zugriff am 5.1.2009 unter:

http://madrid.itdz-berlin.de/dokumente/splitter/splitter_2008_4.pdf

Fragebogen zum Internetportal der Berliner Verwaltung www.Berlin.de

1. Sind Sie weiblich oder männlich?
 - a weiblich
 - b männlich
2. Sind Sie Mitarbeiter im Öffentlichen Dienst?
 - a Ja
 - b Nein
3. Sind Sie Student?
 - a Ja, an der Hochschule für Wirtschaft und Recht Berlin (HWR)
 - b Ja, an einer anderen Hochschule
 - c Nein
4. Wieviele Stunden in der Woche nutzen Sie das Internet?
 - a <1 Stunde
 - b 2-3 Stunden
 - c 3-5 Stunden
 - d 5-10 Stunden
 - e >10 Stunden
5. Besteht ein privater Internetanschluss?
 - a Ja
 - b Nein
6. Haben Sie schon einmal vom Portal Berlin.de gehört?
Falls Sie diese Frage mit "Nein" beantworten, brauchen Sie den Fragebogen nicht weiter zu bearbeiten und können ihn bereits jetzt abgeben bzw. absenden.
 - a Ja
 - b Nein
7. Wenn ja, waren Sie schon einmal auf diesem Portal?
Falls Sie diese Frage mit "Nein" beantworten, brauchen Sie den Fragebogen nicht weiter zu bearbeiten und können ihn bereits jetzt abgeben bzw. absenden.
 - a Ja
 - b Nein
8. Wie häufig nutzen Sie diese Seite?
 - a Mehrmals in der Woche
 - b Einmal pro Woche
 - c Einmal im Monat
 - d Seltener als einmal im Monat
 - e Bisher nur einmal angeschaut
9. Finden Sie sich aus Ihrer Sicht schnell auf der Seite zurecht?
Bewertung: sehr schnell 1 / sehr langsam 6
 - a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6
10. Haben Sie die Suchfunktion schon einmal benutzt?
 - a Ja
 - b Nein
11. Wenn ja, sind Sie mit den gelieferten Ergebnissen aus der Suchfunktion zufrieden?
Bewertung: sehr zufrieden 1 / total unzufrieden 6
 - a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6
12. Finden Sie die Seite klar und übersichtlich aufgebaut?
Bewertung: sehr übersichtlich 1 / absolut unübersichtlich 6
 - a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6

13. Nutzen Sie "Berlin.de" eher privat oder im Kontext Ihrer Berufstätigkeit?
- a Für private Zwecke
 - b Im Kontext meiner Berufstätigkeit
 - c Für Private Zwecke und im Kontext meiner Berufstätigkeit
 - d Zur Vorbereitung auf einen Behördengang
14. Das Portal ist in verschiedene Bereiche aufgeteilt. Welche der angegebenen Kategorien interessiert Sie am meisten?
- A Politik und Verwaltung
 - B Bürgerservice
 - C Die Hauptstadt
 - D Tourismus und Hotels
 - E Kultur und Tickets
 - F Wirtschaft
15. Welche der angegebenen Kategorien haben Sie bereits benutzt?
- A Politik und Verwaltung
 - B Bürgerservice
 - C Die Hauptstadt
 - D Tourismus und Hotels
 - E Kultur und Tickets
 - F Wirtschaft
16. Stellen Sie sich vor, Sie möchten ein KFZ ummelden. In welchem Bereich würden Sie danach suchen?
- a Politik und Verwaltung
 - b Bürgerservice
 - c Die Hauptstadt
 - d Tourismus und Hotels
 - e Kultur und Tickets
 - f Wirtschaft
17. Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität der Ihnen gelieferten Informationen?
Bewertung: sehr gut 1 / ungenügend 6
- a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6
18. Fühlen Sie sich durch die Werbung auf der Seite beeinträchtigt?
- a Ja
 - b Nein
 - c Blocke Werbung generell aus
19. Wie zufrieden sind Sie mit dem optischen Auftritt des Webportals?
Bewertung: sehr gut 1 / ungenügend 6
- a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6
20. Bitte geben Sie dem Portal noch eine Gesamtnote.
Bewertung: sehr gut 1 / ungenügend 6
- a 1
 - b 2
 - c 3
 - d 4
 - e 5
 - f 6
21. Welchen Wunsch zu diesem Portal möchten Sie uns mit auf den Weg geben?
-
-

Herzlichen Dank, dass Sie sich die Zeit genommen und uns bei unserer Projektarbeit unterstützt haben.

Impressum

Herausgeber
Dekanin Fachbereich Allgemeine Verwaltung

ISBN
978-3-940056-60-3

Auflage
100

Druck
HWR Berlin

Berlin Juli 2010