

Virtuelles Rathaus NRW 2006

Studie zum Internetauftritt der nordrhein-westfälischen Städte und Kommunen



Impressum

Herausgeber



© Informationsbüro d-NRW
Ruhrdigital Besitz-GmbH & Co. KG
Lise-Meitner-Allee 4
44801 Bochum

Projektleiter Studie

Dr. Bernd Rasche
Informationsbüro d-NRW

Wissenschaftliche

Durchführung

Prof. Dr. Jörg Becker



ERCIS – European Research Center
for Information Systems
Westfälische Wilhelms-
Universität Münster
Leonardo-Campus 3
48149 Münster
www.ercis.de

Autoren

Lars Algermissen
Thorsten Falk
Christian Janiesch

Redaktion Barrierefreiheit

Livingpage Media Ltd. & Co.KG
Guido Dermann

Datenanalyse und redaktionelle
Aufbereitung

Paul Holthues, Peter Riehs, Tim
Sender, Christina Steffens, Carl
Stolze, Irina Thome, Matthias
Wiggering

Gestaltung

Titel: graphische formgebung
www.graphische-formgebung.de

Innenteil, Grafiken inkl. CD-ROM:
Livingpage Media Ltd. & Co.KG
www.livingpage.com

Druck

enßendruck, Hattingen

Inhalt

Vorwort	4
I. Virtuelles Rathaus NRW – Kurzfassung	5
Steigerung der Leistungsqualität durch Virtuelle Rathäuser	5
E-Government aus Verwaltungssicht	7
E-Government aus Kundensicht	10
Wirtschaftsförderung	14
Barrierefreiheit nach den gesetzlichen Vorgaben (BITV)	16
Kurzfasit und Handlungsempfehlungen	16
II. E-Government aus Verwaltungssicht	19
Methode	19
Organisatorische Rahmenbedingungen	20
Status-quo des E-Government	22
Internetauftritt der Verwaltung	24
Basiskomponenten	28
E-Government für die Wirtschaft	30
Perspektiven des E-Government	32
III. E-Government aus Kundensicht	37
Methode	37
Analyse ausgewählter Kriterien	39
Untersuchung ausgewählter Kundenservices	41
Ranking der Städte, Kreise und Gemeinden	45
Ranking: Allgemeine Beurteilung	58
Ranking: Informationsangebot	59
Ranking: Navigation zu Kundenservices	60
Ranking: Angebot an Kundenservices	61
IV. Wirtschaftsförderung	63
Methode	63
Analyse ausgewählter Kriterien	64
Ranking der besten Wirtschaftsförderungen in NRW	65
V. Barrierefreiheit	71
Methode	71
Analyse	73
Fazit	79
BITV – Gesetzliche Vorgaben und Web-Standards	80
VI. Best Practice Beispiele	83
VII. Fazit und Handlungsempfehlungen	87
VIII. Individuelle Auswertung	 Muster 93
IX. Redaktion	96



Ulf Steinmetz

**Leiter Informationsbüro
d-NRW**



Vorwort

Der Themenkomplex E-Government ist inzwischen auch in den kleinsten Verwaltungseinheiten angekommen, wenn auch in unterschiedlichen Ausprägungen und vor allem in Abhängigkeit von finanziellen Ressourcen und dem persönlichen Engagement einzelner Mitarbeiter. Aufbereitete und an die unterschiedlichen Zielgruppen gerichtete Informationen zum Thema E-Government sind hingegen nur schwer zu finden. Aufgabe des Informationsbüros d-NRW ist es deshalb, mit finanzieller Unterstützung der EU und des Landes NRW in einer Kooperationspartnerschaft von d-NRW und der ESG (European Society for E-Government, Bonn) Erfahrungswissen zu sammeln, bereitzustellen und einen Informationstransfer zu organisieren, um so die Umsetzung der E-Government-Entwicklung zu unterstützen und zu beschleunigen. Das Informationsbüro arbeitet dabei unter Ausschluss von wirtschaftlichen Eigeninteressen und will zudem die Verbreitung von E-Government-Lösungen, die inhaltliche Zusammenführung von Akteuren und die organisatorische Zusammenführung von Aktivitäten fördern.

Da es bislang keine systematische Erhebung über den Stand der Virtuellen Rathäuser in ganz Nordrhein-Westfalen gibt, hat das Informationsbüro d-NRW die vorliegende Studie „Virtuelles Rathaus NRW 2006“ bei dem ERCIS – European Research Center for Information Systems (Universität Münster) in Auftrag gegeben. Bei der Untersuchung wurde neben der Schnittstelle Verwaltung und Bürger insbesondere die Schnittstelle zwischen Verwaltung und Wirtschaft mit einbezogen, da die Zielgruppe der Wirtschaft eine immer wichtigere Rolle in den Kommunikationsbeziehungen der Verwaltung spielt. Die sich hieraus ableitenden Anforderungen im Hinblick auf die Benutzerfreundlichkeit, aber auch den durchgehenden Online-Zugriff in den Virtuellen Rathäusern rücken dadurch zunehmend in den Mittelpunkt der Überlegungen bei einer Vielzahl von Verwaltungen. Wir freuen uns daher, nun die Ergebnisse präsentieren zu können und hoffen, dass wir damit allen Kommunen eine hilfreiche Orientierung, interessante Einblicke aber auch einen ermutigenden Ansporn bieten können.



Prof. Dr. Jörg Becker
**Geschäftsführender
Direktor ERCIS**



Vorwort

Wer rund um die Uhr online Waren bestellt oder seine Banktransaktionen erledigt, erwartet auch von seiner Verwaltung, dass Anträge unabhängig vom eigentlichen Verwaltungsvorgang jederzeit und überall gestellt und Dienstleistungen schneller und unkomplizierter in Anspruch genommen werden können.

Das Konzept des Virtuellen Rathauses greift diesen Trend auf. Die praktische Umsetzung wird immer mehr von der Vision von Verwaltungsmanagern zur Realität im Verwaltungsalltag. Der aktuelle Entwicklungsstand Virtueller Rathäuser ist jedoch immer noch sehr heterogen und reicht von Pionieren mit durchdachten Konzepten und ausgereiften elektronischen Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft bis hin zu Nachzüglern mit hohem Entwicklungspotenzial.

Um den Best Practice Virtueller Rathäuser zu identifizieren und zur Realisierung von Verbesserungspotenzialen nutzbar zu machen, haben wir am European Research Center for Information Systems der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster bereits zweimal eine Studie in unser Heimatregion, dem Münsterland, durchgeführt. Diese beiden Studien haben nicht nur wichtige Impulse für das Münsterland gegeben, sie haben auch überregionales Interesse ausgelöst. Daher freue ich mich ganz besonders, in der Zusammenarbeit mit dem Informationsbüro d-NRW diesmal alle 427 Kommunalverwaltungen des Landes NRW mit in die Studie einbeziehen zu können.

Wir möchten mit der landesweiten Studie die Bedeutung des Wettbewerbsfaktors „Virtuelles Rathaus“ unterstreichen und in den Mittelpunkt des öffentlichen Interesses rücken. Dadurch versprechen wir uns auf der einen Seite eine Verstärkung des kommunalen Wettbewerbs um die besten Dienstleistungen für Bürger und Wirtschaft, denn bekanntlich belebt Konkurrenz das Geschäft. Auf der anderen Seite ist eine Verstärkung der interkommunalen Kooperation anzustreben. Hierdurch können Energien freigesetzt werden, die dazu beitragen, die Qualität der Online-Dienstleistungen im gesamten Land NRW zu erhöhen und damit die bereits gute Position des Landes NRW im Europa der Regionen weiter auszubauen.

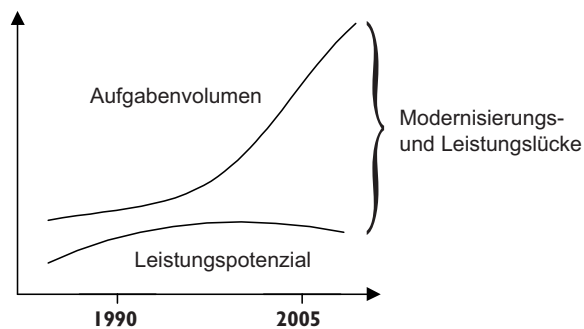
I. Virtuelles Rathaus NRW – Kurzfassung

Steigerung der Leistungsqualität durch Virtuelle Rathäuser

Die Aufgabenlast der öffentlichen Kommunalverwaltungen ist in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Die Verlagerungen von Zuständigkeiten auf die Kommunalverwaltungen z.B. im Rahmen der Hartz-Reformen verstärken diesen Trend. Gleichzeitig sinken die kommunalen Gestaltungsspielräume z.B. durch zunehmende Arbeitslosigkeit, sinkende Steuereinnahmen sowie rechtliche Vorgaben und Einschränkungen. Durch die Abweichung von Aufgabenvolumen und Leistungspotenzial ist eine Modernisierungs- und Leistungslücke in den Kommunalverwaltungen entstanden, deren Schließung eine der großen Herausforderungen der nächsten Jahre darstellt.

Durch die Abweichung von Aufgabenvolumen und Leistungspotenzial ist eine Modernisierungs- und Leistungslücke in den Kommunalverwaltungen entstanden

Abb. I.1 MODERNISIERUNGS- UND LEISTUNGSLÜCKE DER VERWALTUNG



Da das Aufgabenvolumen größtenteils extern vorgegeben ist und die Politik nur ungern die Einschränkung von freiwilligen Leistungen beschließt, kann nur durch die Erhöhung des Leistungspotenzials eine Verbesserung der Situation herbeigeführt werden.

E-Government ist ein Ansatz dazu, der grundlegend darauf ausgerichtet ist, durch den gezielten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien Verwaltungsdienstleistungen und die zu Grunde liegenden Prozesse in den Dimensionen Zeit, Kosten und Qualität zu verbessern und damit die Modernisierungs- und Leistungslücke zu schließen. Der Aufbau von Virtuellen Rathäusern als elektronischer Zugangskanal zur Verwaltung ist ein sinnvolles Instrument im Rahmen einer E-Government-Strategie.

E-Government ist ein Ansatz dazu, durch den gezielten Einsatz von Informations- und Kommunikationstechnologien Verwaltungsdienstleistungen zu verbessern und damit die Modernisierungs- und Leistungslücke zu schließen

Folgerichtig sind in den letzten Jahren ständige Bemühungen vieler öffentlicher Verwaltungen in Deutschland zu beobachten, einen kundenfreundlichen Internet-Auftritt aufzubauen und fortlaufend zu verbessern. Nicht zuletzt zeigt die gerade erfolgreich abgeschlossene Initiative der Bundesverwaltung Bund Online2005, dass das Thema Online-Verwaltung in Deutschland offensiv und öffentlichkeitswirksam angegangen wird.

Status-quo und Entwicklungsperspektiven Virtueller Rathäuser in NRW

Diese oben geschilderte Problematik zeigt sich auch in den Kommunalverwaltungen Nordrhein-Westfalens. Daher wird in dieser Studie untersucht, ob E-Government in den Kommunalverwaltungen bereits thematisiert wird und wie der momentane Ausbaustand von Virtuellen Rathäusern zu beurteilen ist.

Die Studie behandelt das Bundesland Nordrhein-Westfalen mit 427 Gemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen aus fünf Regierungsbezirken. Durch die Studie wird den Entscheidungsträgern die Möglichkeit gegeben, die eigenen Aktivitäten im Vergleich zu anderen Verwaltungen zu beurteilen und dadurch eigene Stärken und Schwächen besser einschätzen zu können.

Die Studie behandelt das Bundesland Nordrhein-Westfalen mit 427 Gemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen aus fünf Regierungsbezirken

Die Studie wurde vom European Research Center for Information Systems der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster im Auftrag des Informationsbüros d-NRW erstellt.

Bei der Untersuchung der E-Government-Bestrebungen wurde ein eindeutiger Schwerpunkt auf Kundenservices für Bürger und für die Wirtschaft gelegt. Mit der Studie soll analysiert werden, ob und in welcher Qualität Verwaltungsdienstleistungen via Internet zur Verfügung gestellt werden. Die Qualität der ästhetisch-grafischen Gestaltung der Internetauftritte ist somit nur nachrangig in die Bewertung eingegangen. Gleichwohl werden die Umsetzungen bzgl. der Auffindbarkeit von Dienstleistungen und Informationen bewertet.

Die Studie gliedert sich in fünf Teilbereiche

Fünf Bereiche:

- „Verwaltungssicht“,
- „Kundensicht“,
- „Wirtschaftsförderung“,
- „Barrierefreiheit“,
- „Best Practice“

Der erste Teil der Studie untersucht E-Government aus der Verwaltungssicht. Es wird aufgezeigt, welche Bedeutung E-Government heute besitzt und wie bisherige Aktivitäten umgesetzt wurden. Zudem werden heutige Umsetzungsprobleme untersucht und weitere Entwicklungspotenziale diskutiert.

Im zweiten Teil wurden die vorhandenen Internetauftritte der Kommunen aus einer externen Perspektive analysiert, so wie sie auch Bürger und Wirtschaft wahrnehmen. Der Schwerpunkt der Analyse konzentriert sich dabei auf den Ausbaustand des Virtuellen Rathauses.

Im dritten Teil wurden gezielt die Angebote der Wirtschaftsförderungen genauer unter die Lupe genommen und entsprechend der Informationsfülle für Wirtschaftsunternehmen bewertet.

Der vierte Teil behandelt als Schwerpunkt die Barrierefreiheit, welche auf Basis der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung (BIT-V)“ mittlerweile zur verpflichtenden Gestaltungsmaßgabe eines jeden öffentlichen Internetauftrittes geworden ist.

Im fünften Teil zeigen wir Best Practice Beispiele aus den einzelnen Kategorien.

Abgerundet wird die Studie durch eine Zusammenfassung und die Formulierung von konkreten Handlungsempfehlungen.

- Folgende Fragestellungen wurden im Rahmen der aktuellen Studie Virtuelles Rathaus NRW im Jahr 2006 untersucht:
 - Wie ist der aktuelle Status-quo der E-Government-Entwicklung?
 - Wie werden die E-Government-Bestrebungen zum einen aus Sicht der Verwaltung und zum anderen aus Sicht von Bürgern und Unternehmen wahrgenommen?
 - Welche Internetauftritte sind besonders nutzerfreundlich und welche Online-Dienstleistungen werden angeboten?
 - Welchen Zusammenhang gibt es zwischen der Größe einer Kommunalverwaltung und ihrer E-Government-Umsetzung?
 - Welche Informationsangebote und Dienstleistungen sind besonders gut gelungen?
 - Wo liegen Verbesserungspotenziale für den E-Government-Bereich im Allgemeinen und für die einzelnen Internetauftritte im Speziellen?
 - Wie gut sind die Informationsangebote der Wirtschaftsförderungen in NRW?
 - Wie weit wurden die aktuellen Vorgaben zur barrierefreien Gestaltung von Internetseiten in NRW bereits umgesetzt?

Die Untersuchung der Internetauftritte erfolgte im Zeitraum vom 01.-18. März 2006.

Im Folgenden werden die wichtigsten Punkte aus den einzelnen Hauptkapiteln als Management Summary gebündelt dargestellt. Ausführliche Informationen zu den einzelnen Bereichen finden sich im hinteren Teil der Studie bzw. im Anhang.

Die Untersuchung der Internetauftritte erfolgte im Zeitraum vom 01.-18. März 2006

E-Government aus Verwaltungssicht

Methode

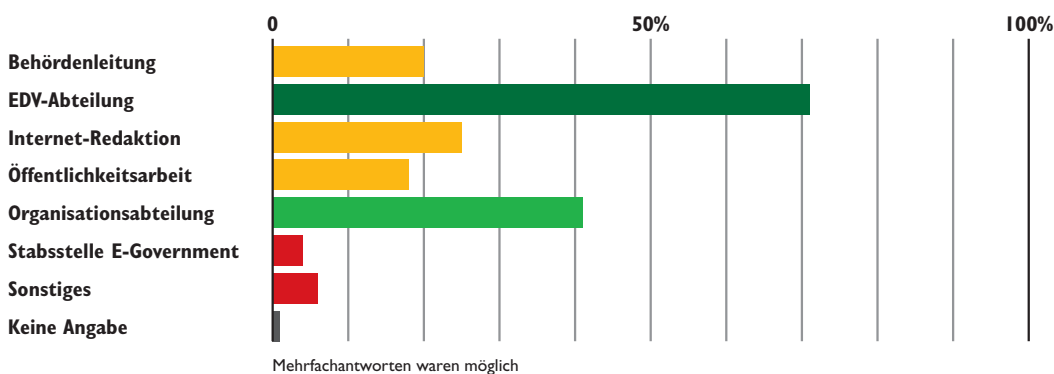
Es wurde ein Online-Fragebogen erstellt, der an alle 427 Kommunalverwaltungen Nordrhein-Westfalens per E-Mail geschickt wurde. Parallel dazu wurden alle Bezirksregierungen informiert und einbezogen. Inhaltlich bezogen sich die Fragen auf die Bereiche „Status-quo des E-Government“, „Internetauftritt der Verwaltung“, „Basiskomponenten“, „E-Government für die Wirtschaft“, „Perspektiven des E-Government“ und „Organisatorische Rahmenbedingungen“.

Organisatorische Rahmenbedingungen

Die Verantwortung für E-Government liegt in den befragten Verwaltungen nach wie vor häufig im Bereich der EDV-Abteilung und der Organisationsabteilung. Eine eigene Stabsstelle für E-Government konnte sich bislang noch nicht durchsetzen.

Bereiche „Status-quo des E-Government“, „Internetauftritt der Verwaltung“, „Basiskomponenten“, „E-Government für die Wirtschaft“, „Perspektiven des E-Government“ und „Organisatorische Rahmenbedingungen“

ABB. I.2: WELCHER BEREICH IST IN IHRER VERWALTUNG VERANTWORTLICH FÜR E-GOVERNMENT?

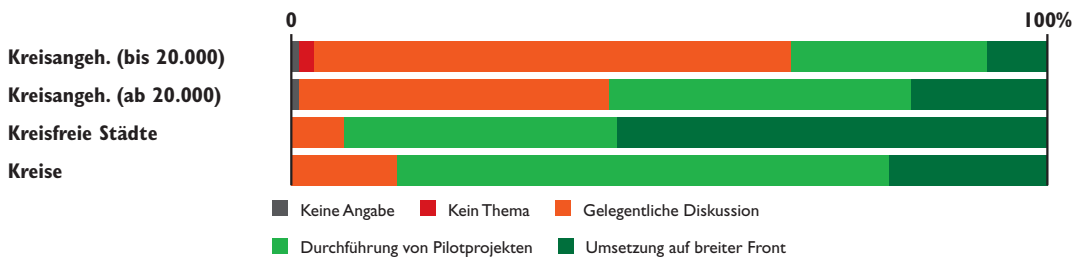


Status-quo des E-Government

Es lässt sich ein leichtes Gefälle feststellen: Je größer die Verwaltung, desto eher ist E-Government in der Diskussion und desto eher findet eine Umsetzung von Pilotprojekten statt. Folgerichtig finden sich bei den kleinen kreisangehörigen Städten z.T. noch keine Bestrebungen zu E-Government. Bemerkenswert ist, dass der Regierungsbezirk Münster alleinig über dem Durchschnitt liegt, was E-Government-Aktivitäten angeht.

Je größer die Verwaltung, desto eher ist E-Government in der Diskussion

ABB. I.3: WELCHEN STELLENWERT HAT E-GOVERNMENT IN IHRER VERWALTUNG?



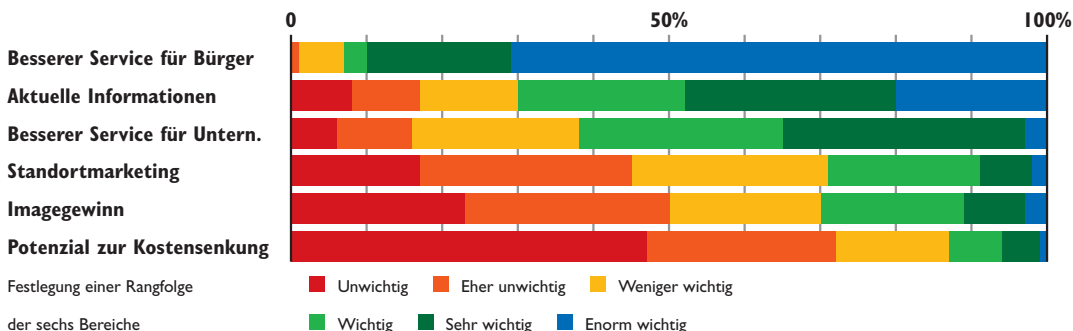
Internetauftritt der Verwaltung

Die Vorteile des Internetauftritts werden einheitlich beurteilt. Die zurzeit vorherrschende Meinung bei den befragten Verwaltungen ist, dass der Vorteil eines E-Government-Internetauftritts zunächst der bessere Service für die Bürger ist. Als wichtig wird auch der Beitrag zum besseren Service für Unternehmen und die Bereitstellung aktueller Informationen erachtet. Imagegewinn und Standortmarketing werden als eher zweitrangig betrachtet. Das Potenzial zur Kostensenkung durch E-Government sehen derzeit die meisten Verwaltungen (noch) nicht. Dies ist nicht verwunderlich, da die initialen Aufwendungen bei IT-Projekten zunächst immer hoch sind. Außerdem sind Einsparungen durch E-Government insbesondere bei Transaktionsunterstützung zu erwarten, die in vielen Verwaltungen noch nicht im vollem Umfang

Vorteil eines E-Government-Internetauftritts ist zunächst der bessere Service für die Bürger

durchgeführt werden kann. Hinzu kommt, dass durch E-Government neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können, die bislang nicht oder in anderer Form existierten und auch einer Finanzierung bedürfen, die i. d. R. aus den Einsparungen anderer Projekte erfolgt.

ABB. I.4: WÖRIN SEHEN SIE DIE VORTEILE IHRES INTERNETPORTALS?

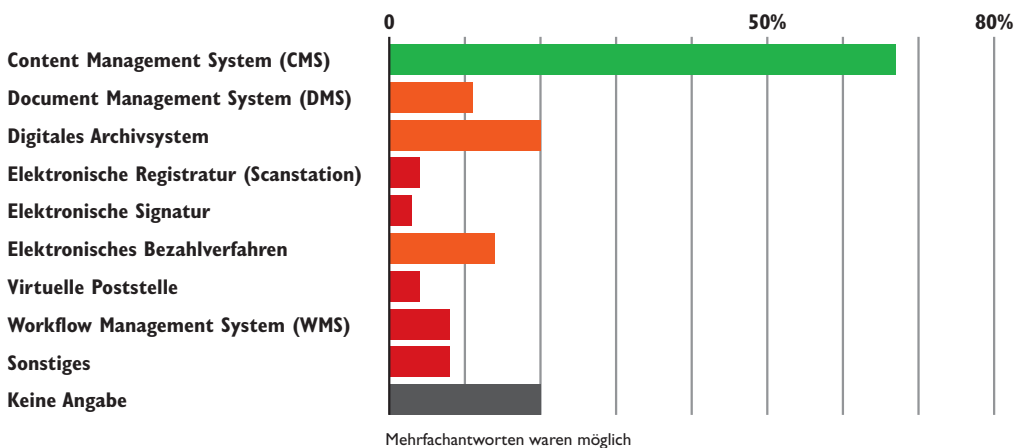


E-Government-Basiskomponenten finden sich bislang nur verhalten

Basiskomponenten

E-Government-Basiskomponenten, die die alltägliche Verwaltungsarbeit unterstützen, finden sich bislang nur verhalten. Allen voran sind dies Redaktionssysteme mit 67%, die für den Öffentlichkeitsauftritt im Internet ab einer gewissen Größe fast unerlässlich sind. Mit 20% finden sich noch digitale Archivsysteme zur Eindämmung der Papierflut und darauf aufbauend mit 11% Document Management Systeme. Unterschiede zwischen kleinen und großen Verwaltungen gibt es insbesondere bei Archivsystemen (etwa 50% zu 10-20%) und Content Management Systemen (80% zu 50-70%).

ABB. I.5: WELCHE DER FOLGENDEN E-GOVERNMENT BASIS-KOMPONENTEN SIND BEI IHNEN IM EINSATZ?

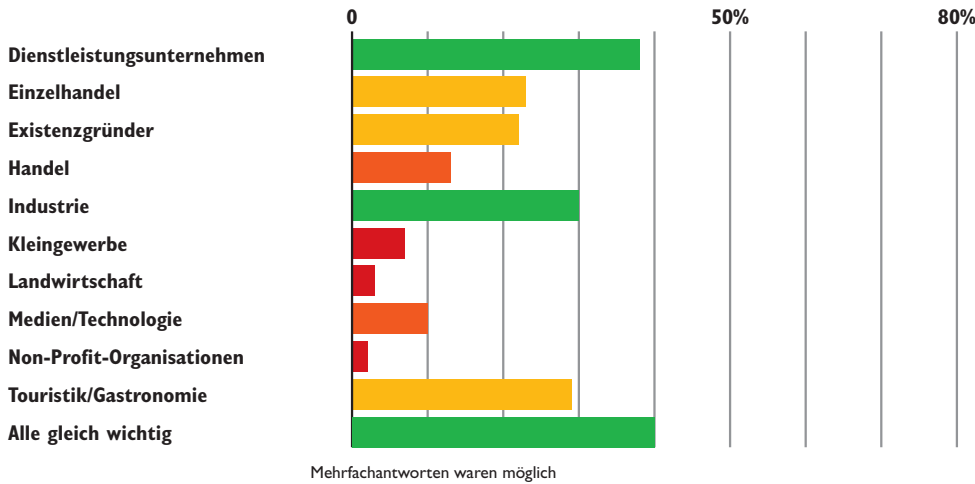


Dienstleistungssektor vorne

E-Government für die Wirtschaft

Dienstleistungssektor vorne: Auch wenn 40% der Verwaltungen alle Branchen im Rahmen der Wirtschaftsförderung für gleichwertig erachten, gibt es doch einige Verwaltungen, die hier priorisieren. Ganz vorne liegen bei der Wirtschaftsförderung die Dienstleistungsunternehmen mit 38% gefolgt von Industrie und der Touristik/Gastronomie-Branche mit jeweils etwa 29%. Auch Einzelhändler und Existenzgründer sind eine wichtige Zielgruppe mit etwa 22%. Während die Technologiebranche immerhin noch für rund 10% der Verwaltungen wichtig ist, werden Kleinstgewerbetreibende, Landwirte und Non-Profit-Organisationen für die Wirtschaftsförderung von fast allen Verwaltungen als nicht oder wenig relevant erachtet.

ABB. I.6: WELCHE BRANCHEN SIND IHRER ANSICHT NACH IM RAHMEN DER WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG WICHTIG?

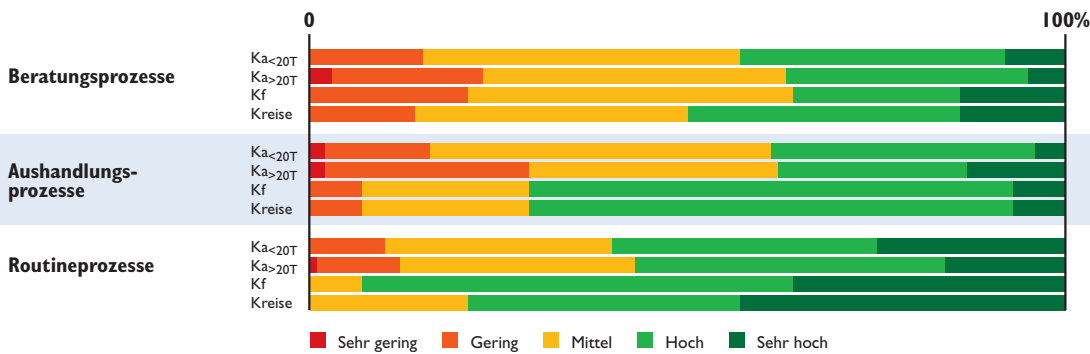


Potenzial für Routineprozesse am höchsten

Besonders hoch wird das Potenzial zur Unterstützung von Routineprozessen, wie bspw. zur Steuermeldung oder Statistik, eingeschätzt. Der Einsatz von Online-Dienstleistungen im Rahmen der Wirtschaftsförderung als Mittel zur Unterstützung von Beratungsprozessen oder Aushandlungsprozessen, wie bspw. für eine Unternehmensgründung oder Baugenehmigung, wird eher als durchschnittlich eingestuft. Auch hier findet sich jedoch eine Tendenz zu eher hohem als zu mittlerem Potenzial.

Besonders hoch wird das Potenzial zur Unterstützung von Routineprozessen, wie bspw. zur Steuermeldung oder Statistik, eingeschätzt

ABB. I.7: WIE SCHÄTZEN SIE DAS POTENZIAL VON E-GOVERNMENT-DIENSTLEISTUNGEN ZUR WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG EIN?

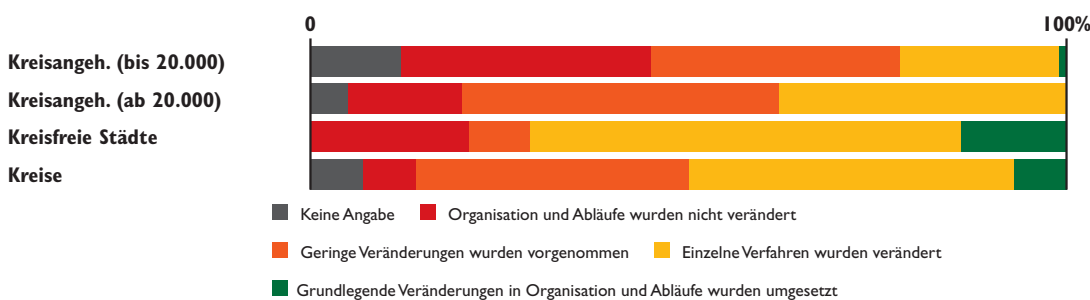


Bisher nur geringe Auswirkungen von E-Government auf Verwaltungsabläufe

E-Government-Projekte haben bislang eher wenig Auswirkung auf Verwaltungsprozesse. Nur vier Verwaltungen haben im Zuge von E-Government-Projekten grundlegende Veränderungen in Organisation und Abläufen vorgenommen. 32% der Verwaltungen haben immerhin exemplarisch Verfahren und Strukturen anpassen können. Bei 56% der Verwaltungen hat es bislang keine oder nur geringe Anpassungen gegeben.

E-Government-Projekte haben bislang eher wenig Auswirkung auf Verwaltungsprozesse

ABB. I.8: WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN E-GOVERNMENT-PROJEKTE BISLANG AUF DIE VERWALTUNGSABLÄUFE GEHABT?



E-Government aus Kundensicht

Methode

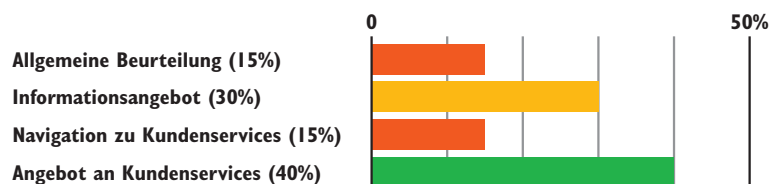
Alle Internetauftritte der Gemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen in NRW wurden aus einer externen Kundenperspektive betrachtet und bewertet. Der Schwerpunkt lag dabei auf dem Bereich des Virtuellen Rathauses. Um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde die Untersuchung der über 400 Seiten in einem möglichst engen Zeitraum vom 01.-18. März 2006 durchgeführt.

Für die Untersuchung wurde ein Team von 15 Redakteuren zusammengestellt. Diese wurden in einer zweitägigen Schulung vom Kernredaktionsteam auf ihre Aufgabe vorbereitet. Dazu gehörte eine ausführliche Einweisung in die zu untersuchenden Kriterien und in das verwendete Analysetool sowie die exemplarische Sichtung und Bewertung von Beispielseiten. Für die Beispielseiten wurden Verwaltungen außerhalb von NRW gewählt, um die späteren Ergebnisse nicht zu verfälschen.

Im Untersuchungszeitraum wurde der Internetauftritt jeder Kommunalverwaltung in NRW von jeweils zwei nach dem Zufallsprinzip bestimmten Redakteuren unabhängig untersucht und bewertet, um eine hohe Objektivität sicherzustellen. Im Anschluss an die Sichtungsphase fand eine Diskrepanzanalyse statt. In dieser Phase wurden die Bewertungen der einzelnen Redakteure für jede Seite verglichen. Wenn unterschiedliche Bewertungen vergeben wurden, diskutierten die Redakteure darüber und einigten sich schließlich auf eine Merkmalsausprägung, die in die Bewertung einfließt. Durch Sichtung und Diskrepanzanalyse kam auf jeden Internetauftritt eine Gesamtbearbeitungszeit von ca. fünf Stunden. Wurde ein Service oder eine Information in dieser Zeit von keinem der Redakteure gefunden, so wurde davon ausgegangen, dass dieser entweder nicht vorhanden oder für einen „normalen“ Internetnutzer nicht auffindbar ist.

Der Kriterienkatalog für die Bewertung der Internetauftritte besteht aus rund 150 Fragen und gliedert sich in die Bereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Kundenservices“ und „Navigation zu Kundenservices“. Diese fließen mit den folgenden Gewichtungen in die Gesamtbewertung ein:

ABB. 1.9: GEWICHTUNGEN



Allgemeine Beurteilung (15%)

Bei der allgemeinen Beurteilung wurde der Gesamteindruck des kompletten Internetauftrittes einer Verwaltung bewertet.

■ Folgende Kriterien waren dabei von Bedeutung:

- Aktualität der Inhalte
- Grafische Übersichtlichkeit
- Inhaltliche Übersichtlichkeit
- Suchfunktionalitäten
- Mehrsprachigkeit der Seite

Informationsangebot (30%)

Es wurde das Vorhandensein von relevanten Informationen für verschiedene Nutzergruppen bewertet.

■ Wichtige Nutzergruppen dabei waren:

- Informationen für Bürger: aktuelle News, wichtige Adressen, Fahrpläne, ...
- Informationen für die Wirtschaft: öffentliche Ausschreibungen, statistische Daten, Infrastruktur, ...
- Informationen für Touristen: Anfahrtskarte, Sehenswürdigkeiten, Freizeitangebote, ...
- Informationen über Politik: Bürgermeister, Stadtrat, Wahlergebnisse, ...
- Unterhaltungsangebote: Wettervorhersage, Gästebuch, Webcam, ...
- Möglichkeiten zur E-Participation: (politische) Umfragen, Diskussionsforum, ...

Navigation zu Kundenservices (15%)

In diesem Bereich wurde die Navigation zu Kundenservices und deren Strukturierung im Rahmen eines Virtuellen Rathauses bewertet.

- Wichtige Kriterien dabei waren:
 - Erreichbarkeit der Kundenservices von der Startseite
 - Zugriffsmöglichkeiten: hierarchisch, alphabetisch
 - Eigene Suchfunktionalität
 - Lebenslagenkonzept
 - Integration von Angeboten anderer Verwaltungsebenen
 - Zentrales Formularangebot

Angebot an Kundenservices (40%)

Dem Angebot an Kundenservices kam als Kernpunkt der Studie auch die höchste Gewichtung zu. Bewertet wurde das Vorhandensein und die Ausbaustufe ausgewählter Dienstleistungen.

Es wurde jeweils ein eigener Dienstleistungskatalog für kreisangehörige Städte und Kreise erstellt, weil diese unterschiedliche Services anbieten können. Für kreisfreie Städte wurden die Kataloge kombiniert, um dem größeren Angebot an Dienstleistungen Rechnung zu tragen.

- Jeder Kundenservice kann in drei möglichen Ausbaustufen vorliegen:
 - Information: Informationen, z.B. über das zuständige Amt, benötigte Unterlagen und anfallende Gebühren
 - Kommunikation: Kommunikationsmöglichkeiten wie E-Mail, Telefon, Fax
 - Transaktion: Möglichkeiten zur (teil-)automatisierten Abwicklung von Verwaltungsprozessen

Zudem wurde das Gesamtangebot an Dienstleistungen nach Breite und Qualität bewertet. Damit sollte die durch den begrenzten Dienstleistungskatalog eingeschränkte Sicht auf das gesamte Virtuelle Rathaus erweitert werden.

Auf Basis der gewonnenen Daten wurden die Kommunalverwaltungen je nach den erreichten Punkten in folgende Kategorien eingeteilt:

- | | |
|-------------------|------------|
| ■ Pioniere | 100 – 75 % |
| ■ Wegbereiter | 75 – 60 % |
| ■ Aufsteiger | 60 – 40 % |
| ■ Hoffnungsträger | 40 – 25 % |
| ■ Nachzügler | 25 – 0 % |

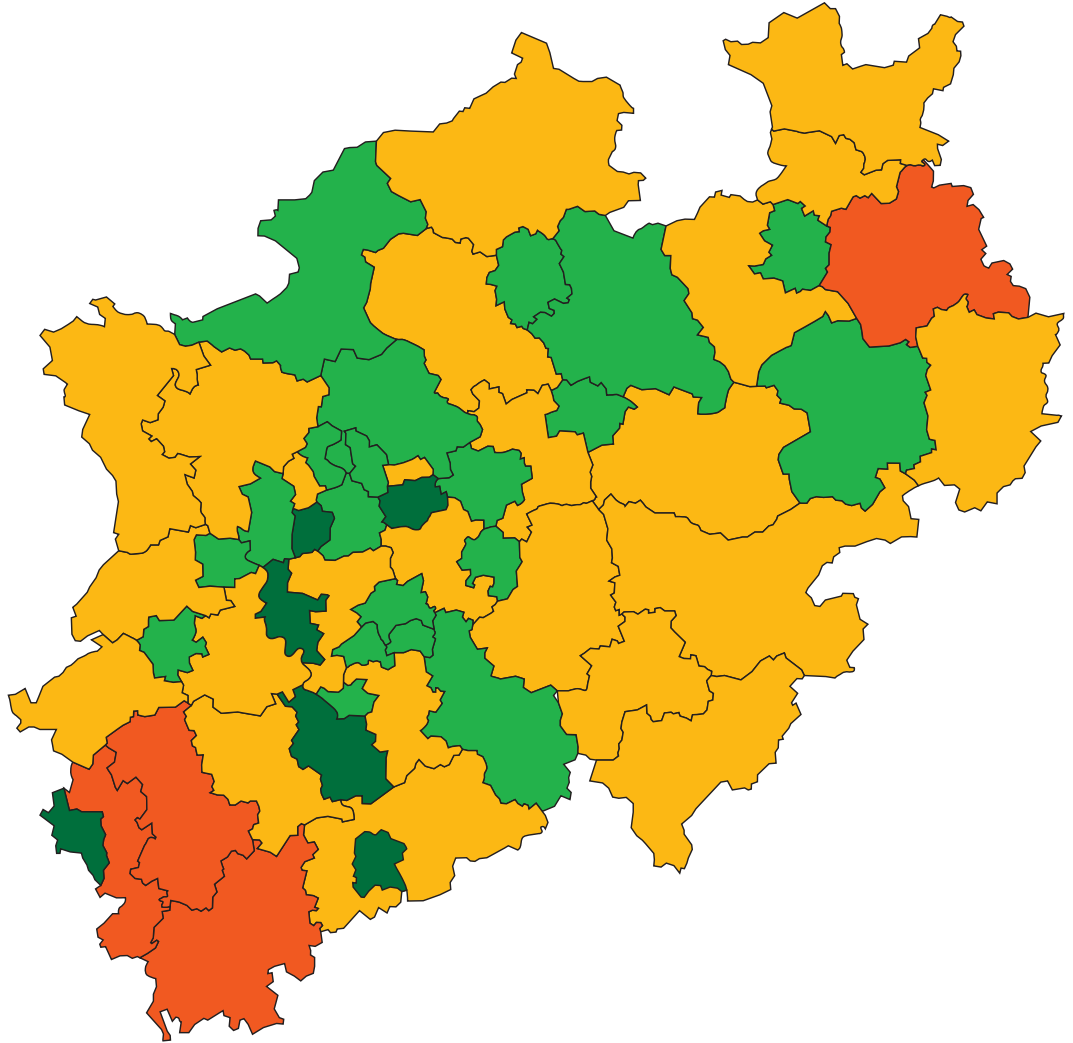
Zur besseren Darstellbarkeit und Vergleichbarkeit wurden die 427 Kommunalverwaltungen in folgende Kategorien eingeteilt:

- Kreisfreie Städte
- Kreisverwaltungen
- Kreisangehörige Städte und Gemeinden mit über 20.000 Einwohnern
- Kreisangehörige Städte und Gemeinden mit unter 20.000 Einwohnern

Aus politischen Gründen werden die Verwaltungen in den Kategorien Nachzügler und Hoffnungsträger in der öffentlichen Version der Studie nicht direkt genannt, sondern deren Namen durch eine Codenummer ausgetauscht. Um hier trotzdem individuelle Verbesserungspotenziale aufzeigen zu können, werden diese Verwaltung postalisch oder per E-Mail informiert

**Der Regierungsbezirk
Münster liegt mit
durchschnittlich 61 %
der Punkte knapp vor
Düsseldorf, die ande-
ren folgen geschlossen.
Etwas abgeschlagen ist
der Regierungsbezirk
Köln**

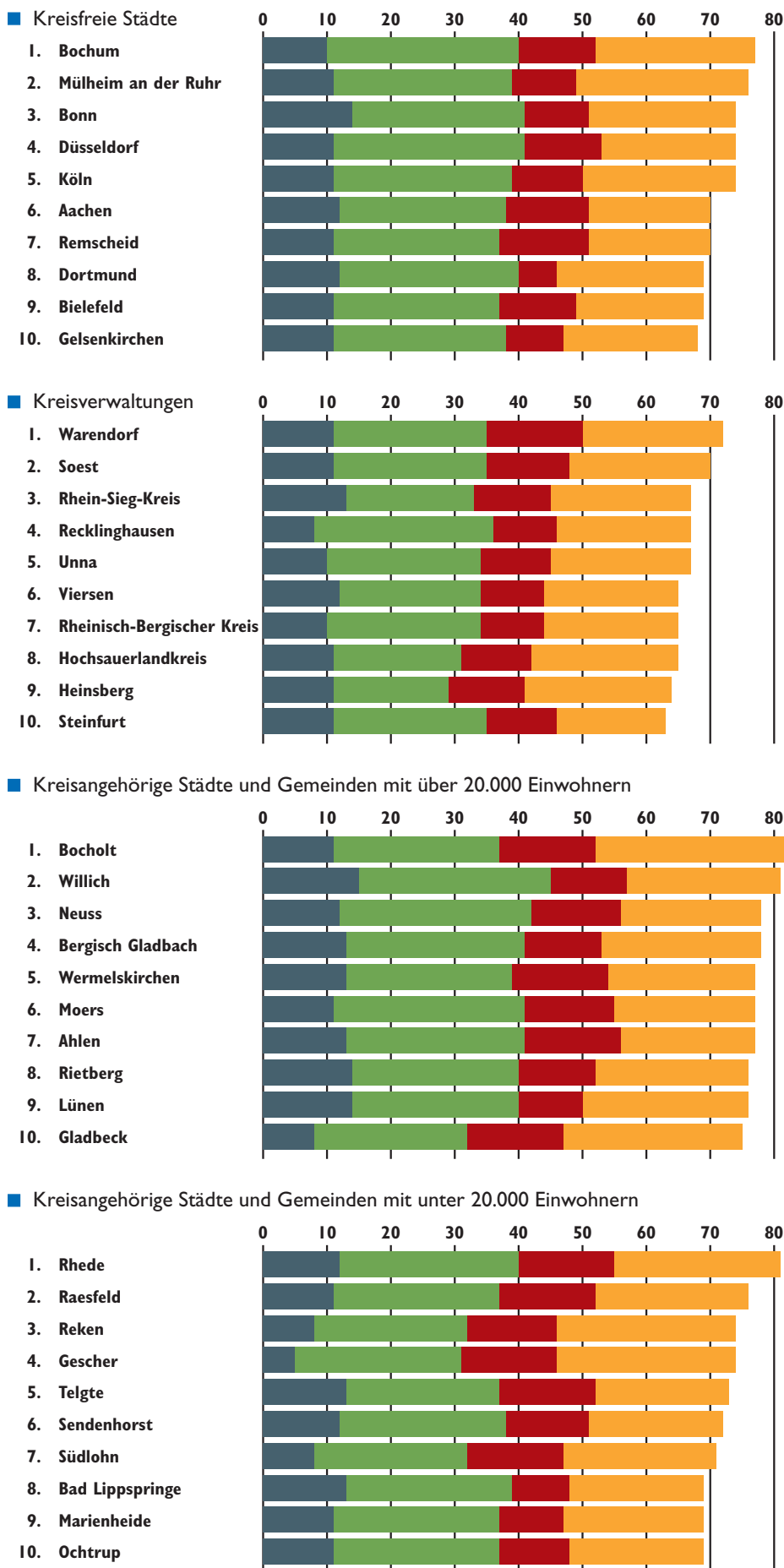
Abb. I.10: DURCHSCHNITT ÜBER ALLE KOMMUNALVERWALTUNGEN JEWEILS PRO KREIS



Es findet sich kaum ein Kreis, in dem alle Gemeinden überdurchschnittliche Punktzahlen erreicht haben. In fast jedem Kreis finden sich sowohl Pioniere als auch Verwaltungen am unteren Ende des Rankings. Dieses Ergebnis entspricht den Erwartungen, da die Kreiszugehörigkeit keinen Einfluss auf die Gestaltung des Internetauftritts einer einzelnen Verwaltung hat.

Recklinghausen, als der insgesamt beste Kreis, besteht nur aus Verwaltungen aus dem Bereich der Pioniere und Wegbereiter. Insgesamt lagen aber alle Kreise nahe beieinander und haben im Durchschnitt über alle Gemeinden eine Punktzahl von fast 57% der erreichbaren Punkte erreicht.

ABB. I.11: GESAMTERGEBNIS FÜR DIE EINZELNEN KATEGORIEN, JEWEILS TOP TEN



Kriterien und Gewichtung

- Allgemeine Beurteilung (15%)
- Angebot an Informationen (30%)
- Navigation zu Kundenservices (15%)
- Angebot an Kundenservices (40%)

Wirtschaftsförderung

Methode

Für die Analyse der Internetauftritte im Bereich Wirtschaftsförderung wurde ein Kriterienkatalog aufgestellt, der analog zu dem für Virtuelle Rathäuser ist. Er ist untergliedert in einen allgemeinen Teil, einem Informations-bezogenen und einen Teil, der die Navigation bewertet. Der Informationsbezogene Teil lässt sich aufgliedern in die Themenbereiche „Existenzgründung & Förderung“, „Strukturdaten“, „Standort, Lage & Verkehr“ sowie „andere Informationsangebote“.

Es wurde versucht, die Sichtung der über 400 Seiten in einem möglichst engen Zeitraum durchzuführen, um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten. Dieser Zeitraum erstreckte sich ebenfalls vom 1. bis zum 18. März 2006. Das Team für die Sichtung bestand aus insgesamt 15 Redakteuren. Diese wurden zwei Tage lang für die Sichtung der Seiten an Hand von Beispielseiten durch das Kernredaktionsteam der Studie geschult und mit dem Erfassungs-System vertraut gemacht.

Um eine möglichst hohe Objektivität zu gewährleisten wurde jede Seite von zwei - nach dem Zufallsprinzip ausgesuchten – Redakteuren unabhängig voneinander besucht. Im Anschluss an die Sichtungsphase wurde eine Diskrepanzanalyse mit beiden Redakteuren vorgenommen. Im Rahmen dieser diskutierten die Redakteure über ihre unterschiedlichen Bewertungen eines Merkmals. Am Ende entschieden sie schließlich welche Merkmalsausprägung in die Bewertung einfließen sollte. Wenn Services und Informationen von beiden Redakteuren nicht aufgefunden werden konnten, wurde davon ausgegangen, dass sie auf der Seite nicht existieren oder zumindest von „normalen“ Internet-Nutzern nicht auffindbar sind.

Allgemeine Bewertung (15 %)

Die allgemeine Bewertung dient dazu, den Gesamteindruck des Internet-Auftritts im Bereich Wirtschaftsförderung zu beurteilen. Ein Nutzer kann durch gutes Webdesign und aktuelle Inhalte auf die Seite gelockt oder durch schlechte Gestaltung abgeschreckt werden. Hierbei wurde bei vorhandenen eigenständigen Seiten für die Wirtschaftsförderung die Gestaltung eben dieser bewertet, bei eingebetteten Angeboten die Bewertung der einbettenden Seite verwendet. Für die Aktualität wurden jeweils ausschließlich die relevanten Seiten für den Bereich Wirtschaftsförderung bewertet. Mit 15 Prozent ist dieser Bereich in die Wertung eingeflossen, um so auch den Gesamteindruck der Seite hinreichend zu berücksichtigen.

Existenzgründung und Förderung (25 %)

Die Bewertung der Bereiche Existenzgründung und Förderung dient zur Beurteilung der einfachen Erreichbarkeit der Zuständigen innerhalb der Wirtschaftsförderung durch die jeweils relevante Zielgruppe. Hierbei zielt der Bereich „Existenzgründung“ auf die Ansiedlung bzw. Gründung neuer Unternehmen, während die Förderung die Unterstützung bereits ansässiger oder ansiedlungswilliger Unternehmen zusammenfasst. Dieser Bereich macht 25 Prozent der Wertung aus, da die Unterstützung bei Existenzgründung und Förderung durch die Wirtschaftsförderung eine ihrer Kernkompetenzen darstellt.

Strukturdaten (15 %)

Die Bewertung in diesem Bereich basiert auf dem Angebot und der grafischen Aufbereitung von Basisstrukturdaten. Hierzu wurde auch die Angabe der aktuellen Hebesätze gefasst, so dass ein Nutzer über die grundlegenden Informationen betreffend eines potenziellen Standorts verfügen kann. In die Wertung fließt dieser Bereich mit 15 Prozent ein.

Standort und Verkehr (25 %)

Das Vorhandensein von relevanten Standort- und Verkehrsanbindungsinformationen wurde in diesem Bereich untersucht. Diese Informationen sind als investitionsentscheidungsrelevante Erweiterung des vorherigen Bereichs zu sehen. Das Gewicht von 15 Prozent an der Gesamtwertung ist Folge der Wichtigkeit von diesen Daten für die Ansiedlungsentscheidung eines Unternehmens.

Andere Informationsangebote (10 %)

Weitere Informationsangebote wie Newsletter und Veranstaltungskalender komplettieren idealerweise das Angebot der Wirtschaftsförderung im Internet. Hinzu kommt die von vielen Nutzern gern gesehene Möglichkeit, Informationsmaterial per explizites Formular auf dem Postweg zu bestellen. Dieser Bereich geht mit 10 Prozent in die Gesamtbewertung ein, da die Services eine sinnvolle Ergänzung des Angebots darstellen ohne dominierenden Charakter haben zu sollen.

Die Kriterien:

„Allgemeine Bewertung“,
„Navigation“, „Existenzgründung und Förderung“,
„Strukturdaten“, „Standort, Lage und Verkehr“,
„Information“

Navigation (10 %)

Außerdem wurde untersucht, wie auf das Angebot der Wirtschaftsförderung und ihrer einzelnen Bereiche zugegriffen werden kann. Denn das beste Informationsangebot nützt dem potenziellen Nutzer nichts, wenn er nicht schnell und erfolgreich darauf zugreifen kann. Daher wurde dieser Bereich mit 10 Prozent in der Wertung verankert.

Analyse ausgewählter Kriterien

Navigation und Gesamtergebnis

Bei der Analyse der Untersuchungsergebnisse wurde ein starker Zusammenhang zwischen den Ergebnissen der Navigationsbewertung und dem Gesamtergebnis festgestellt. Im Allgemeinen sind Seiten mit guter Navigation auch in der Gesamtbewertung auf den vorderen Plätzen zu finden. Der Umkehrschluss ist allerdings nicht zulässig, da nicht jede Seite mit einem guten Gesamtergebnis auch über eine gute Navigation verfügt.

Kontaktmöglichkeiten zu den Ansprechpartnern

Durch die direkte Kontaktmöglichkeit zu den Ansprechpartnern für „Existenzgründung“ und „Fördermittel“ wird dem Nutzer die Schwellenangst vor der Wirtschaftsförderung genommen. Die Untersuchung der angebotenen Kommunikationswege und Informationen zu den jeweiligen Ansprechpartnern zeigt eine hohe Übereinstimmung des Informationsangebots bei angegebenen Ansprechpartnern. Die Telefonnummer wird beinahe durchgängig angegeben, gefolgt von der Angabe der E-Mail-Adresse. Die genaue Adresse bzw. Zimmernummer des Ansprechpartners wird in vier von fünf Fällen genannt. Niedriger ist bereits die Angabe einer Kontaktmöglichkeit per Fax. Weitaus seltener – nur in weniger als jedem fünften Fall – werden die Sprechzeiten der jeweiligen Person angegeben.

**Gute Navigation
Indikator für Erfolg**

ABB. I.12: KONTAKTMÖGLICHKEIT ZU ANGEgebenEN ANSPRECHPARTNERN

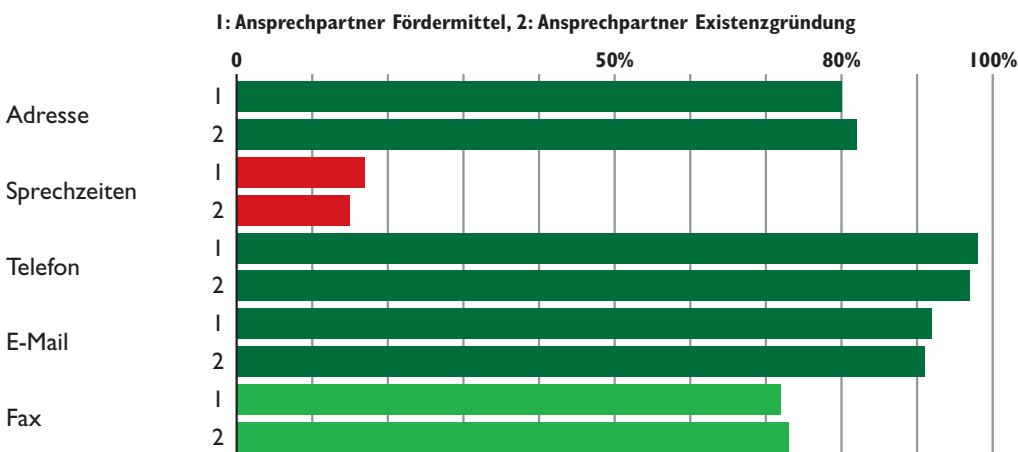
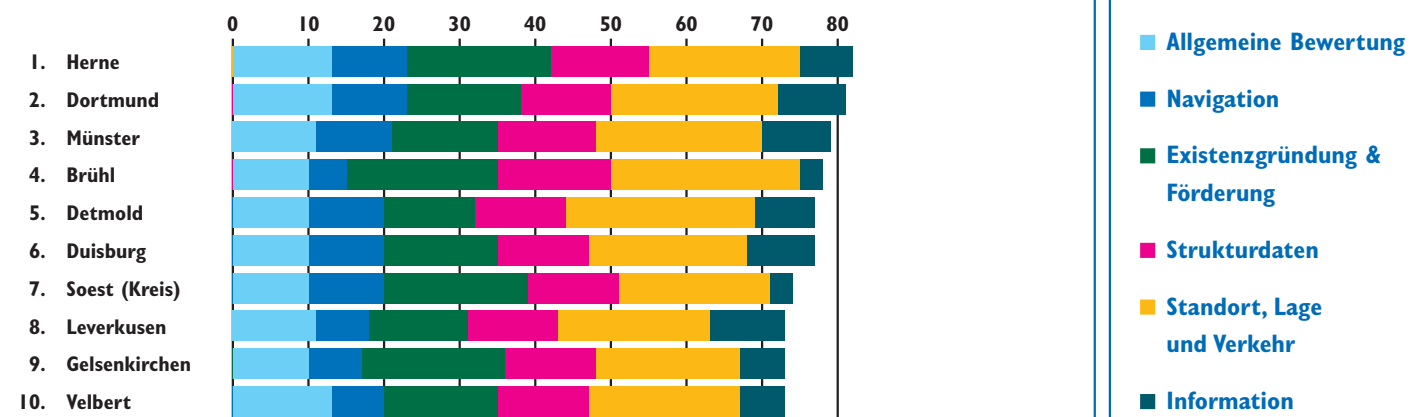


ABB. I.13: GESAMTERGEBNIS FÜR DIE WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG, TOPTEN



Barrierefreiheit ist bereits heute ein großes Thema für die Kommunalverwaltungen

Vorreiter in der Umsetzung der Barrierefreiheit wurden einem BITV Test unterzogen

Jede Kreisverwaltung, Stadt, Gemeinde und Wirtschaftsförderung ist in die Lage versetzt, individuell für sich den Status-quo einzuschätzen und zukünftige Entwicklungen besser planen zu können

Es ist ein guter Stand erreicht

Barrierefreiheit nach den gesetzlichen Vorgaben der BITV

Das Land NRW hat mit der Verordnung vom 24. Juni 2004 die BITV praktisch übernommen und verweist direkt auf die Bundesverordnung. Damit werden zukünftige Anpassungen auch direkt für Landeseinrichtungen in NRW gültig. Geändert wurde allerdings der Zeitplan: Alle Angebote, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung im Internet oder Intranet veröffentlicht wurden, sind von den Kreisen, Städten und Gemeinden bis zum 31.12.2008 (BITV des Bundes bis zum 31.12.2005) umzugestalten.

Barrierefreiheit ist bereits heute ein großes Thema für die Kommunalverwaltungen. Die Verwaltungen sind sich auch bewusst, dass sie ihre Ressourcen für den Internetbereich nun noch sorgfältiger planen müssen, um eine Entwicklung in die falsche Richtung unbedingt zu vermeiden.

Insgesamt herrscht aber eine große Unwissenheit über die genaue Umsetzung der gesetzlichen Verordnung. Es ist z.B. keineswegs Barrierefreiheit erreicht, wenn der Internetauftritt nur eine Sitemap als barrierefreie Navigation anbietet statt einer barrierefrei nutzbaren Textnavigation – dies entspricht nicht der BITV! Es ist aber auch nicht so, dass die BITV alle Städte dazu zwingt, sich gänzlich von „ihrer grafisch gestalteten Website“ verabschieden zu müssen und nur noch Textinhalt angeboten werden darf. Die Anforderungen an die Programmierung sind jedoch erheblich gestiegen. Neben den Programmierern muss aber auch das für die Inhalte zuständige Fachpersonal entsprechend geschult werden. Gerade dort sind noch erhebliche Fallstricke, die letztendlich verhindern, dass der Internetauftritt der BITV entspricht.

In der Studie wurden Vorreiter in der Umsetzung der Barrierefreiheit aus Nordrhein-Westfalen einem BITV Test unterzogen und daran beispielhaft mögliche Hemmnisse zur Barrierefreiheit aufgezeigt.

Kurzfasit und Handlungsempfehlungen

Die vorliegende Untersuchung zeigt einige interessante Aspekte bei der Realisierung der Virtuellen Rathäuser und den Internetauftritten der Wirtschaftsförderungen im Land Nordrhein-Westfalen auf. Auch wenn die ausgewählten Untersuchungskriterien und Analysemethoden das Ergebnis prägen, bietet diese Studie ein Gesamtbild, aus dem sich durch die transparente Darstellung der Kriterien sinnvolle Handlungsempfehlungen ableiten lassen. Weiterhin sehen sich nun jede Kreisverwaltung, Stadt, Gemeinde und Wirtschaftsförderung in die Lage versetzt, individuell für sich den Status-quo einzuschätzen und zukünftige Entwicklungen besser planen zu können.

Die Individualität der vorgefundenen Realisierungen führte dazu, dass in jeder Verwaltung oder Wirtschaftsförderung gute Ansätze entdeckt werden konnten. Jedoch nur wenige Organisationen vereinigen naturgemäß alle vorgefundenen Aspekte. Gerade diese Tatsache führt dazu, dass ein gemeinsames Lernen und der interkommunale Austausch der entwickelten Konzepte für die Best Practice Realisierungen der richtige Weg zur Weiterentwicklung der Region NRW im Bereich E-Government sein kann.

Betrachtet man die einzelnen Untersuchungsbereiche, so lässt sich feststellen, dass besonders im Bereich der allgemeinen Qualität der Internetauftritte und den angebotenen Informationen schon ein guter Stand erreicht ist. In den Bereichen der Auffindbarkeit und Navigation zu den Kunden- und Wirtschaftsdiensten ergibt sich ein eher heterogenes Bild. Eine ähnliche Feststellung lässt sich auch für das Angebot dieser Dienstleistungen machen. So lässt sich in vielen Internetauftritten schon eine beträchtliche Auswahl an Online-Dienstleistungen auffinden, dennoch verteilt sich dieses Angebot sehr heterogen über die untersuchten Kommunen.

Handlungsempfehlungen

Kommunale Zusammenarbeit fördern

Der Austausch zwischen den Kommunen und das gemeinsame Lernen aus den Best Practices hilft nicht nur den Nachzählern, sondern sorgt auch bei den Pionieren für eine Weiterentwicklung ihrer Konzepte und einen fruchtbaren Vergleich mit den kommunalen Partnern. Der Austausch über Best Practices sollte von höherer Ebene – Kreisverwaltungen, Bezirks- und Landesregierung – organisatorisch, instrumentell und finanziell gefördert werden.

Verwaltung und Wirtschaft mehr integrieren

Die Integration der Online-Angebote von Wirtschaft und Verwaltung ist noch ausbaufähig. Wirtschaft und Verwaltung stehen in einem engen Leistungsgeflecht zueinander, welches derzeit von beiden Seiten noch nicht in einer angemessenen Weise wahrgenommen wird.

Redaktionssysteme flächendeckend einführen

Insgesamt ist die Menge der verfügbaren Informationen für Wirtschaft und Bürger im Land NRW gut ausgeprägt. Es sollte hierbei aber berücksichtigt werden, dass die größere Fülle von Informationen beherrschbar, sprich aktualisierbar, bleiben muss. Das kann nur mit der Nutzung von Redaktionssystemen organisatorisch und technisch geleistet werden.

Webseiten barrierefrei gestalten

Erfahrungen zeigen, dass selbst nach aufwendigen und umfassenden Überarbeitungsprojekten von kommunalen Internetauftritten die Barrierefreiheit der Angebote nicht zwingend sichergestellt ist. Unabhängig von gesetzlichen Vorgaben sollte die Erreichung der Barrierefreiheit als Chance von den Verwaltungen wahrgenommen werden, denn barrierefreie Angebote steigern die Qualität für alle angeschlossenen Nutzergruppen.

Back-Office und Front-Office ganzheitlich gestalten

Im Bereich Information und Kommunikation sind die Verwaltungen schon weit fortgeschritten. Verbesserungspotenziale existieren insbesondere noch im Bereich der Transaktionsdienstleistungen. Diese können allerdings nur realisiert werden, wenn Dienstleistungen durchgängig technologisch unterstützt und organisatorisch verankert werden.

Organisation vor Technik

Der Ausbau der Virtuellen Rathäuser und der Angebote der Wirtschaftsförderungen kann in einem hohen Maße zur Steigerung der Bürger- und Unternehmenszufriedenheit beitragen. Neue Technologien wirken hier sicherlich als Treiber und ermöglichen vielfach erst Veränderungen. Allerdings ist Technologie kein Selbstzweck, sondern sollte immer im Zusammenhang mit ihrer organisatorischen Einbettung betrachtet werden.

IT-Einführung strategisch angehen

In vielen Verwaltungen existiert kein strategisches IT-Management. Bei der Verwaltungsmodernisierung dürfen Reorganisationsmaßnahmen jedoch nicht punktuell auf einzelne Prozesse und Fachverfahren beschränkt sein. Vielmehr wird eine ganzheitliche Betrachtung der Prozesslandschaft empfohlen, um gemeinsame Verbesserungspotenziale ausschöpfen zu können.

II. E-Government aus Verwaltungssicht

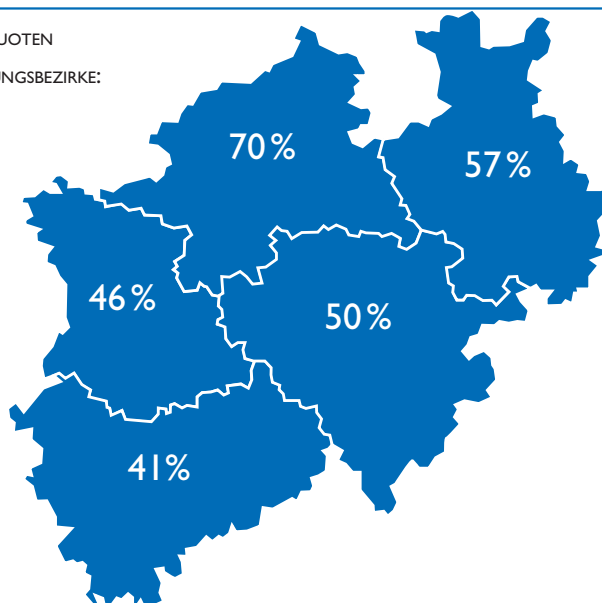
Methode

Der erste Teil der Studie untersucht E-Government aus der Verwaltungssicht. Es wird aufgezeigt, welche Bedeutung E-Government heute besitzt und wie bisherige Aktivitäten umgesetzt wurden. Zudem werden heutige Umsetzungsprobleme untersucht und weitere Entwicklungspotenziale diskutiert. Die Studie behandelt das Bundesland Nordrhein-Westfalen mit 427 Gemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen aus fünf Regierungsbezirken. Durch die Studie wird den Entscheidungsträgern die Möglichkeit gegeben, die eigenen Aktivitäten im Vergleich zu anderen Verwaltungen zu beurteilen und dadurch eigene Stärken und Schwächen besser einschätzen zu können.

Es wurde ein Online-Fragebogen erstellt, der an alle 427 Verwaltungen Nordrhein-Westfalens per E-Mail geschickt wurde. Parallel dazu wurden alle Bezirksregierungen informiert und einbezogen. So konnte der Fragebogen einerseits ausgedruckt, ausgefüllt und an die Universität Münster zurückgesendet werden, andererseits konnten die Fragen direkt online beantwortet werden. Inhaltlich bezogen sich die Fragen auf die Bereiche „Status-quo des E-Government“, „Internetauftritt der Verwaltung“, „Basiskomponenten“, „E-Government für die Wirtschaft“, „Perspektiven des E-Government“ und „Organisatorische Rahmenbedingungen“.

**427 Verwaltungen aus fünf
Regierungsbezirken**

ABB. 2.1: RÜCKLAUFQUOTEN
DER REGIERUNGSBEZIRKE:



Der erste Teil untersucht, wie weit die Bemühungen der Kommunen bezüglich E-Government gehen und wie sie sich selbst im Vergleich zu den anderen deutschen Kommunen einschätzen. Wie sehr und wofür das Internet bereits genutzt wird, wurde im zweiten Teil angegeben, während sich der dritte mit den bereits innerhalb der Verwaltung eingesetzten Basistechnologien beschäftigt. Zusätzlich wurde nach dem Status-quo und den zukünftigen Perspektiven des Themas Barrierefreiheit sowie nach im Einsatz befindlichen Softwareprodukten für Virtuelle Rathäuser gefragt. Der vierte Teil betrachtet schließlich den Status-quo der Wirtschaftsförderung. Der Abschnitt „Perspektiven des E-Government“ behandelt Fragen nach den Vorteilen, Hemmnissen und Auswirkungen der E-Government-Bestrebungen. Im letzten Teil wurde ermittelt, wer in der Behörde für das Ausfüllen des Fragebogens verantwortlich ist und mit welcher EDV-Ausstattung die einzelnen Kommunalverwaltungen ausgerüstet sind.

Nach einer Betrachtung der organisatorischen Rahmenbedingungen folgte eine Auswertung der Antworten unter dem Aspekt der Beurteilung des aktuellen Standes von E-Government-Aktivitäten. Im Anschluss daran wurde die Ausstattung der Verwaltungen zur Bewältigung der Aufgaben im Rahmen von E-Government sowie die Beurteilung der vorhandenen Potenziale und aktuellen Problemfelder aus Verwaltungssicht untersucht. Für die Bearbeitung der Fragen standen den Verwaltungen zwei Monate zur Verfügung. Nach Ablauf des Zeitraums wurde mit 223 Antworten eine Rücklaufquote von 52,2% erzielt.

**Bereiche: „Status-quo des
E-Government“, „Internet-
auftritt der Verwaltung“,
„Basiskomponenten“,
„E-Government für die
Wirtschaft“, „Perspektiven
des E-Government“ und
„Organisatorische Rahmen-
bedingungen“**

Flächendeckende Nutzung von Internet und E-Mail

Organisatorische Rahmenbedingungen

Wird die Größe einer Verwaltung anhand der Anzahl ihrer PC-Arbeitsplätze gemessen, wurden Behörden in der Größe von 17 bis 16.000 Arbeitsplätzen befragt.

Unter den Rückläufern sind Behörden mit weniger als 100 PC-Arbeitsplätzen mit 50% am häufigsten vertreten. Immerhin jede fünfte Verwaltung hat mehr als 500 PC-Arbeitsplätze. 10% haben mehr als 1.000 PC-Arbeitsplätze. In den meisten Verwaltungen besitzt jeder Mitarbeiter einen PC-Arbeitsplatz. In fast 60% der Verwaltungen hat dabei jeder Mitarbeiter Zugriff auf das Internet, bei knapp 30% der Verwaltungen immerhin noch die Mehrheit. Erfreulicherweise gibt es keine Verwaltung ohne Internetanschluss. Auch E-Mails werden in jeder Verwaltung verschickt und empfangen, in über 90% der Verwaltungen hat jeder Mitarbeiter eine E-Mail-Adresse. Allerdings besitzen lediglich 20% der Verwaltungen eine einheitliche E-Mail-Adresse oder sehen eine Adresse für bestimmte Bereiche vor.

Abb. 2.2: WIE VIELE MITARBEITER ARBEITEN IN DER KERNVERWALTUNG?

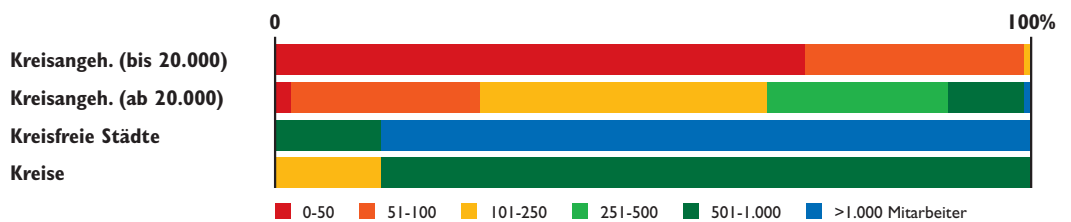


Abb. 2.3: WIE VIELE MITARBEITER IN DER KERNVERWALTUNG HABEN INTERNET-ZUGRIFF?

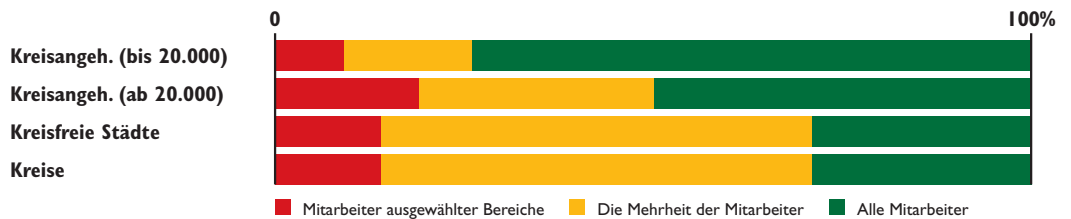
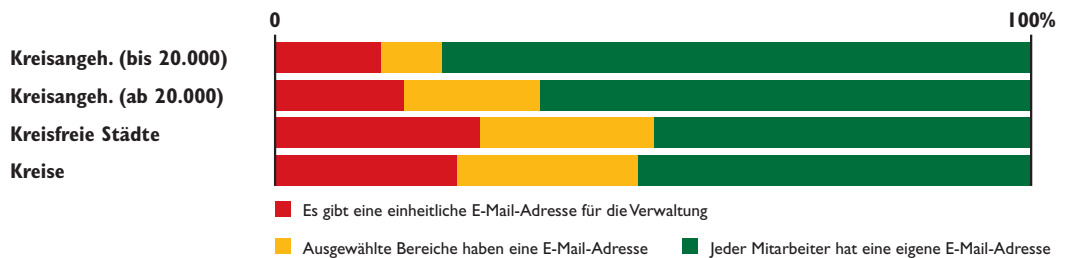


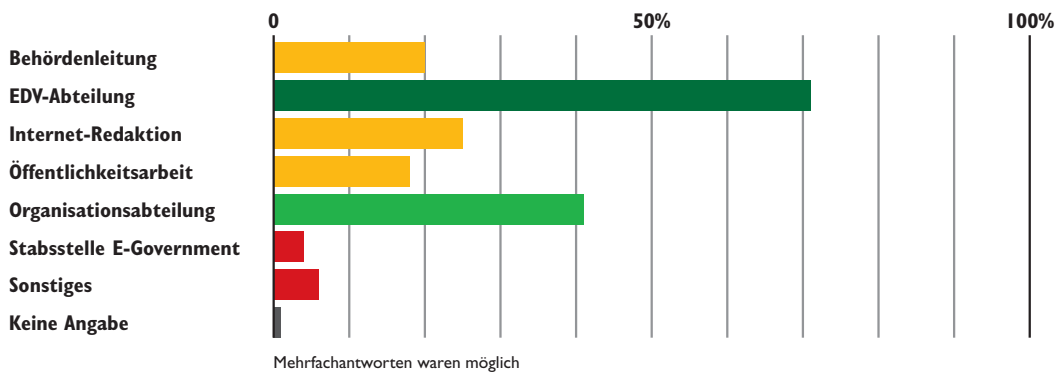
Abb. 2.4: WIE IST DER ELEKTRONISCHE MAILVERKEHR IN IHRER VERWALTUNG ORGANISIERT?



Die Verantwortung für E-Government liegt in den befragten Verwaltungen nach wie vor häufig im Bereich der EDV-Abteilung und der Organisationsabteilung. Eine eigene Stabsstelle für E-Government konnte sich bislang noch nicht durchsetzen.

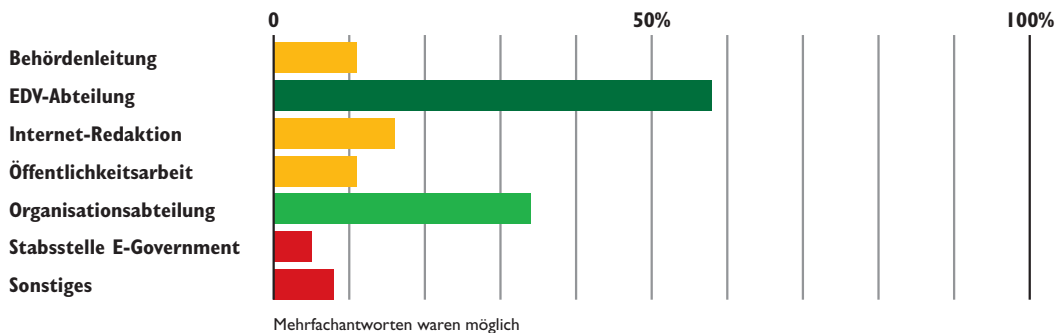
E-Government liegt im Verantwortungsbereich der EDV-Abteilungen

ABB. 2.5: WELCHER BEREICH IST IN IHRER VERWALTUNG VERANTWORTLICH FÜR E-GOVERNMENT?



Die Bearbeitung der Fragebögen erfolgte, wie der nachfolgenden Abbildung zu entnehmen ist, fast vollständig analog zu den Verantwortlichkeiten der E-Government Aktivitäten. Durch diese Tatsache kann grundsätzlich auf eine für die jeweilige Verwaltung repräsentative Aussage über E-Government geschlossen werden.

ABB. 2.6: WELCHE BEREICHE WAREN AN DER BEARBEITUNG DES FRAGEBOGENS BETEILIGT?



Die Mehrheit befindet sich in einer Phase der breiten Diskussion von E-Government

Status-quo des E-Government

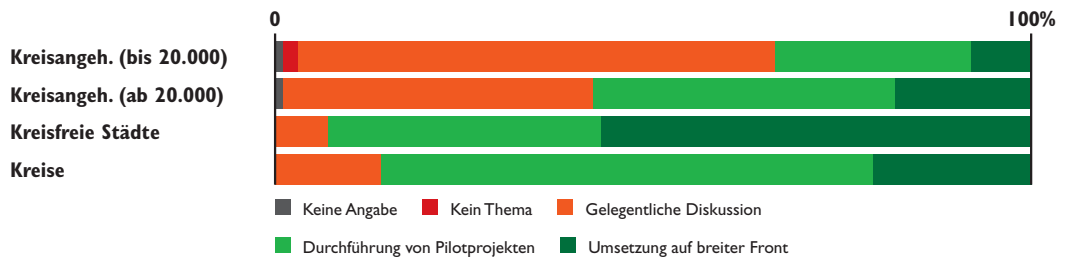
Diskussion und Umsetzung von E-Government-Projekten

Bei der Untersuchung des Status-quo stellte sich heraus, dass in 47% der Verwaltungen E-Government nur gelegentlich oder gar nicht diskutiert wird, in 35% der Fälle findet E-Government Eingang in Diskussionen auf breiter Basis. In der Selbsteinschätzung gaben die Verwaltungen in 17% der Fälle an, Pilotprojekte im E-Government durchzuführen bzw. durchgeführt zu haben. Eine Mehrheit von nur knapp über 50% befindet sich demnach derzeit in einer Phase der breiten Diskussion über E-Government. Bei knapp der Hälfte der Verwaltungen bleibt es bei gelegentlicher Diskussion.

Es lässt sich ein leichtes Gefälle feststellen: Je größer die Verwaltung, desto eher ist E-Government in der Diskussion und desto eher findet eine Umsetzung von Pilotprojekten statt. Folgerichtig finden sich bei den kleinen kreisangehörigen Städten z.T. noch keine Bestrebungen zum E-Government. Bemerkenswert ist, dass der Regierungsbezirk Münster alleinig über dem Durchschnitt liegt, was E-Government-Aktivitäten angeht.



Abb. 2.7: WELCHEN STELLENWERT HAT E-GOVERNMENT IN IHRER VERWALTUNG?

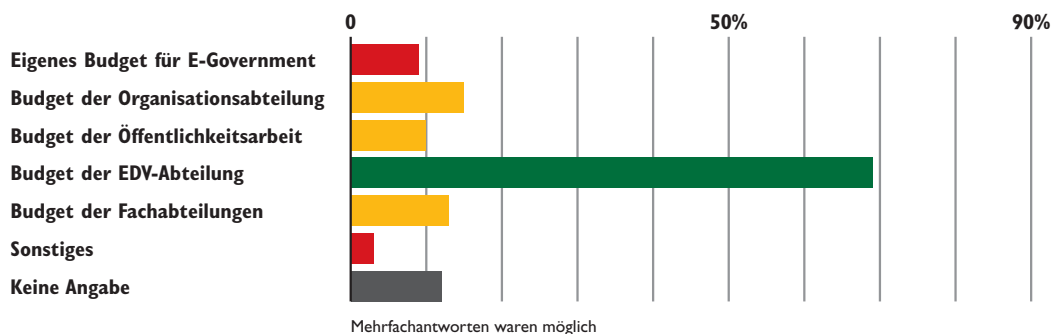


EDV-Abteilungen finanzieren E-Government

Finanzierung von E-Government

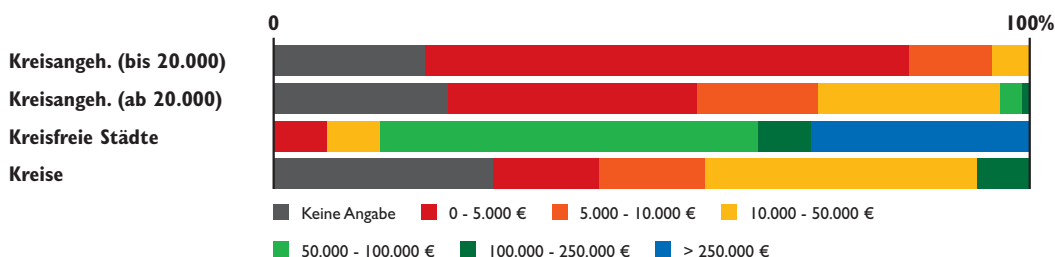
Auch wenn die Organisationsabteilung sowie seltener auch die Behördenleitung oder die Öffentlichkeitsarbeit einen deutlichen Anteil an den E-Government-Aktivitäten haben, so wird die Finanzierung in weiten Teilen durch das Budget der EDV-Abteilung getragen. Rund 70% aller E-Government-Bestrebungen werden durch das Budget der EDV-Abteilung finanziert. Ein eigenes E-Government-Budget existiert nicht einmal in 10% der Fälle. Lediglich einige kreisfreie Städte entlasten die EDV-Abteilung durch ein eigenes Budget für E-Government-Projekte. Es waren Mehrfachnennungen möglich, um auch mehrere Finanzierungsquellen werten zu können. Eine anteilige Gewichtung der Finanzierungsbudgets wurde jedoch nicht erfragt.

Abb. 2.8: WIE FINANZIEREN SIE E-GOVERNMENT-PROJEKTE?



Absolute Zahlen über Budgets sind häufig eine vertrauliche Information. Aber immerhin haben sich 80% der Verwaltungen zu ihrem IT Budget für das Jahr 2006 geäußert. Bei etwas über 40% der Verwaltungen ist dies ein eher kleines Budget von bis zu 5.000 €. Als nicht überraschende Faustregel gilt: Je größer die Verwaltung, desto größer ist in der Regel auch das Budget. Ein wirklich hohes E-Government-Budget jenseits der 250.000 € haben nur wenige kreisfreie Städte.

ABB. 2.9: WIE HOCH IST SCHÄTZUNGSWEISE IHR BUDGET FÜR E-GOVERNMENT-PROJEKTE IM KOMMENDEN JAHR?



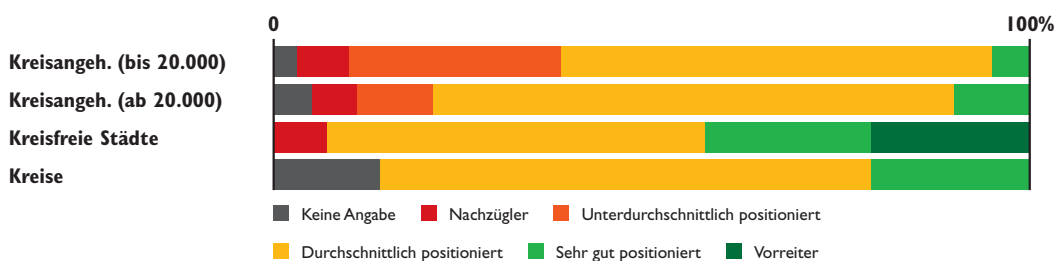
Steigendes Selbstbewusstsein

Eine eher konservative Schätzung geben die Verwaltungen bezüglich ihrer Stellung im bundesdeutschen Vergleich ab. Rund 60% halten sich nur für durchschnittlich positioniert. Je kleiner die kreisangehörige Stadt ist, desto eher sinkt die Einschätzung gar unter diese Marke. Etwas über 5% sehen sich derzeit noch als Nachzügler. Je größer die Verwaltung ist, desto eher sehen sich die Verwaltungen als sehr gut positioniert - das sind in NRW immerhin 10%. Als Vorreiter schätzen sich nur drei kreisfreie Städte ein.

Selbstbewusst gibt sich das Münsterland. Hier herrscht keine westfälische Zurückhaltung. Nach eigener Einschätzung gibt es hier keine Nachzügler mehr.

NRW hält sich für durchschnittlich platziert

ABB. 2.10: WIE SCHÄTZEN SIE DIE E-GOVERNMENT-BESTREBUNGEN IHRER VERWALTUNG IM VERGLEICH ZU DENEN ANDERER VERWALTUNGEN IN DEUTSCHLAND EIN?



Erstellung einer E-Government-Strategie benötigt kein großes IT-Budget

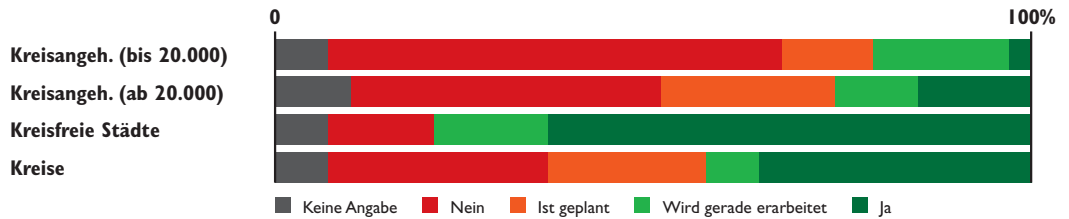
Stellenwert einer E-Government-Strategie noch unklar

Beim Thema Strategie sind die Lager gespalten. Rund 50% der befragten Verwaltungen haben bereits über eine E-Government-Strategie nachgedacht bzw. haben schon eine erarbeitet. Die andere Hälfte jedoch hat sich mit dieser Thematik bislang noch gar nicht beschäftigt. Auch hier ist ein Gefälle von großen zu kleinen Städten zu beobachten.

Interessant: Im Kreis Detmold, dem Kreis mit den vergleichsweise geringsten E-Government-Budgets, sind verhältnismäßig bereits in den meisten Verwaltungen Überlegungen zu E-Government-Strategien gemacht worden. Es bedarf also nicht immer eines großes IT-Budgets, um E-Government-Aktivitäten strategisch voranzutreiben.



ABB. 2.11: HAT IHRE VERWALTUNG BEREITS EINE E-GOVERNMENT-STRATEGIE ERARBEITET?



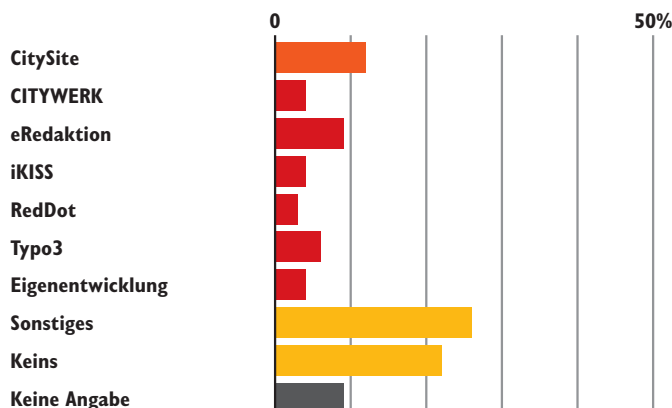
Einsatz von Redaktionssystemen regional stark unterschiedlich

Internetauftritt der Verwaltung

Zur Realisierung der Internetauftritte kommt eine Vielzahl von Produkten zum Einsatz

Auf die Frage, welche Produkte sie zur Realisierung ihres Internetauftritts einsetzen, antworteten 23% der teilnehmenden Verwaltungen, dass sie kein Redaktionssystem einsetzen. Zurzeit kommt kein System in irgendeiner Form übermäßig häufig vor. Nur drei Redaktionssysteme schaffen überhaupt den Sprung über die 5%-Hürde. CitySite der Firma Sitepark (www.citysite.de), eRedaktion des KRZ Niederrhein (www.eredaktion.de) und das Open Source Produkt Typo3 (www.typo3.com). Das sind zusammengenommen in etwa so viele Verwaltungen, wie die, die gar kein System einsetzen. Die übrigen knapp 50% der Redaktionssysteme teilen sich die anderen Anbieter: Hier sind mit mehr als 5 Installationen noch iKISS der Firma Advantic Systemhaus (www.advantic.de), CITYWERK der MINDWERK AG (www.citywerk.de) und Red-Dot der RedDot Solutions AG (www.reddot.de) zu nennen. Außer dem Produkt CitySite, das in fast jedem Regierungsbezirk eingesetzt wird, hat sich kein Redaktionssystem in ganz Nordrhein-Westfalen etablieren können. Düsseldorf setzt auf eRedaktion, Münster auf Typo3 und CITYWERK, iKISS findet sich fast ausschließlich in Detmold. In Arnsberg und Köln hat sich neben CitySite kein System durchsetzen können.

ABB. 2.12: WELCHES REDAKTIONSSYSTEM NUTZEN SIE FÜR IHREN INTERNETAUFTRITT?



Über die zukünftige Entwicklung im Bereich der Redaktionssysteme lässt sich nur wenig aussagen. Über 70% der Verwaltungen werden kein neues System einführen bzw. eine neue Version ihres alten Systems aufspielen oder wollten keine Angabe machen. Einzig Typo3 hat eine erwähnenswerte Anzahl von Nennungen erhalten, alle anderen blieben unter 5%. Hoffnungsvoll stimmt jedoch, dass 46 Verwaltungen ein System einführen wollen und derzeit 50 Verwaltungen kein System im Einsatz haben. Ein Zusammenhang ist nicht von der Hand zu weisen.

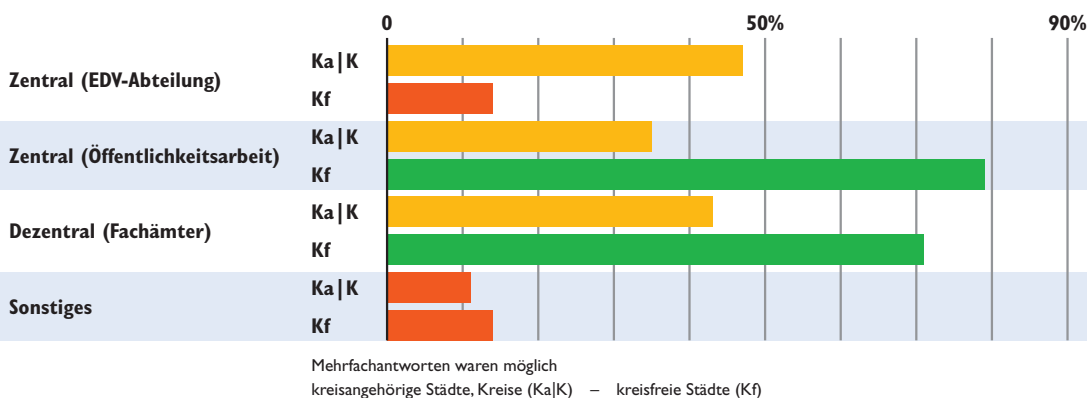
Weiterhin bleibt zu hoffen, dass auch die kleinen Verwaltungen sich entschließen, ein Redaktionssystem zur Vereinheitlichung der Inhalte einzusetzen. Eine Einführung auch in sehr kleinen Verwaltungen sollte eigentlich mit jedem E-Government-Budget möglich sein.

Wenig Differenzierung bei der Verwaltung der Inhalte

Relativ gleich verteilt äußerten sich die Verwaltungen auf die Frage, wie die Inhalte ihrer Internetportale aktualisiert werden. Entweder geschieht dies zentral durch die EDV-Abteilung oder die Öffentlichkeitsarbeit oder dezentral durch die Fachämter. Keine der Möglichkeiten hat sich bisher durchsetzen können, es gibt weder regionale noch Größenunterschiede zwischen den Verwaltungen. Da Mehrfachnennungen möglich waren, deutet die Anzahl der Nennungen (310) darauf hin, dass es Mischformen von zentralen und zentralen sowie mit dezentralen Einrichtungen gibt. Mitunter ist die Aufgabe auch an Dritte ausgliedert worden. Das sind zumeist Internetagenturen, die auch die Technik des Internetauftritts verwalten.

Ein Trend existiert: Je größer die Verwaltung ist, desto mehr geht die Verwaltung der Inhalte weg von der EDV-Abteilung hin zu anderen dezentralen Abteilungen.

ABB. 2.13: WIE WERDEN BEI IHNEN DIE INHALTE DES INTERNETPORTALS AKTUALISIERT?



In NRW kann sich kein Redaktionssystem durchsetzen

EDV-Abteilung, Öffentlichkeitsarbeit und Fachämter verwalten Inhalte zu gleichen Teilen

Die Realisierung Virtueller Rathäuser ist sehr vielfältig

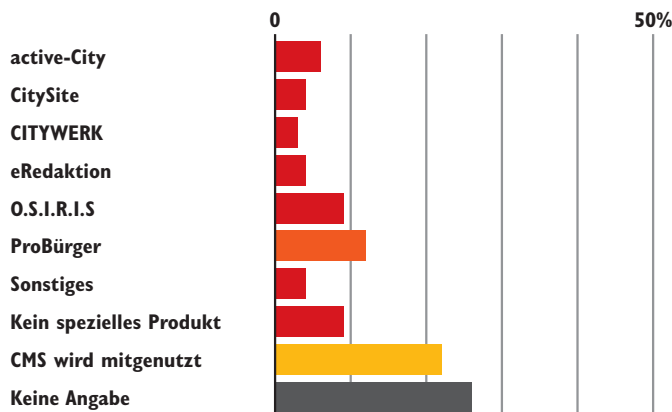
Der Einsatz von Virtuellen Rathäusern ist ähnlich verteilt wie bei den Redaktionssystemen. Etwa 25% setzen kein gesondertes System ein. Etwa 25% setzen auf ihr Content Management System oder wollten keine Angaben machen. Die restlichen 50% teilen sich auf die übrigen Systeme auf.

Zurzeit kommt – nach Angaben der teilnehmenden Verwaltungen – das Produkt ProBÜRGER der Firma PROSOZ Herten (www.prosoz.de) am häufigsten zum Einsatz (in 11% der Fälle). Ebenfalls starke Verbreitung erfährt das Produkt eRedaktion des KRZ Niederrhein (www.eredaktion.de) mit 9%. Etwa 7% der Verwaltungen gaben an, das Produkt CitySite der Firma Sitepark (www.citysite.de) zu verwenden. Das im Rahmen einer Kooperation zwischen Kommunalverwaltungen (insbesondere Kreis Warendorf, Citetq) und der Westfälischen-Wilhelms Universität Münster entwickelte Open Source Produkt O.S.I.R.I.S. (www.regio-komm.de) zu nutzen, gaben 6% der Verwaltungen an. 5% der teilnehmenden Verwaltungen nutzen das Produkt CITYWERK der Firma MINDWERK AG (www.citywerk.de).

Verteilung von Virtuellen Rathäusern ähnlich wie bei Redaktionssystemen

Interessant ist die regionale Verwendung der Virtuellen Rathäuser: Während im Regierungsbezirk Köln eher selten ein einheitliches System verwendet wird, findet sich im Regierungsbezirk Düsseldorf fast ausschließlich eRedaktion. Im Regierungsbezirk Detmold herrscht kein System vor. Es finden sich viele verschiedene Systeme wie bspw. active-City und CitySite. In Arnberg wird vorwiegend ProBÜRGER bzw. das vorhandene Redaktionssystem verwendet. Im Münsterland teilt sich das Feld zwischen CITYWERK und O.S.I.R.I.S. auf.

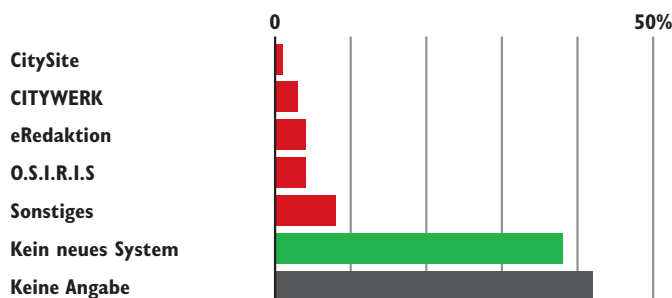
Abb. 2.14: NUTZEN SIE EIN SPEZIELLES PRODUKT ZUR REALISIERUNG IHRES VIRTUELLEN RATHAUSES?



Viele verschiedene Produkte zur Realisierung Virtueller Rathäuser sind im Einsatz

Wohingegen der Bedarf an Redaktionssystemen von den allermeisten Verwaltungen erkannt wurde und für das nächste Jahr zahlreiche Einführungsprojekte geplant sind, hält dieser Innovationsschub bei den Virtuellen Rathäusern noch nicht Einzug. Die Einführung eines Virtuellen Rathauses ist sicherlich auch immer der 2. Schritt, der jedoch bei der Planung eines Redaktionssystems nicht außer Acht gelassen werden sollte. Demzufolge schafft kein System die 5%-Hürde. Immerhin planen 30% der Verwaltungen eine Neueinführung oder ein Update des laufenden Systems. Ein dominanter Spieler auf dem Markt ist derzeit nicht zu erkennen. Die drei häufigsten Nennungen sind O.S.I.R.I.S. in Münster, eRedaktion in Düsseldorf sowie CITYWERK und CitySite. Es bleibt also abzuwarten, wie sich die Situation in nächster Zeit entwickelt.

Abb. 2.15: PLANEN SIE INNERHALB DES NÄCHSTEN JAHRES DIE EINFÜHRUNG EINES NEUEN PRODUKTES ZUR REALISIERUNG IHRES VIRTUELLEN RATHAUSES?

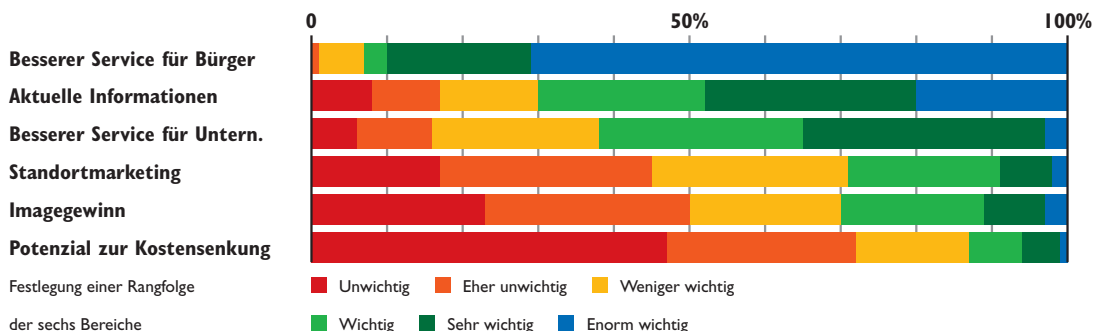


Vorteil von E-Government ist besserer Service für die Bürger

Die Vorteile des Internetauftritts werden einheitlich beurteilt

Die zurzeit vorherrschende Meinung bei den befragten Verwaltungen ist, dass der Vorteil eines E-Government-Internetauftritts zunächst ein besserer Service für die Bürger ist. Als wichtig wird auch der Beitrag zum besseren Service für Unternehmen und die Bereitstellung aktueller Informationen erachtet. Imagegewinn und Standortmarketing werden als eher zweitrangig betrachtet. Das Potenzial zur Kostensenkung durch E-Government sehen derzeit die meisten Verwaltungen (noch) nicht. Dies ist nicht verwunderlich, da die initialen Aufwendungen bei IT-Projekten zunächst immer hoch sind. Außerdem sind Einsparungen durch E-Government insbesondere bei Transaktionsunterstützung zu erwarten, die in vielen Verwaltungen noch nicht in vollem Umfang durchgeführt werden kann. Hinzu kommt, dass durch E-Government neue Dienste zur Verfügung gestellt werden können, die bislang nicht oder in anderer Form existierten und auch einer Finanzierung bedürfen, die i.d.R. aus den Einsparungen anderer Projekte erfolgt.

ABB. 2.16: WORIN SEHEN SIE DIE VORTEILE IHRES INTERNETPORTALS?

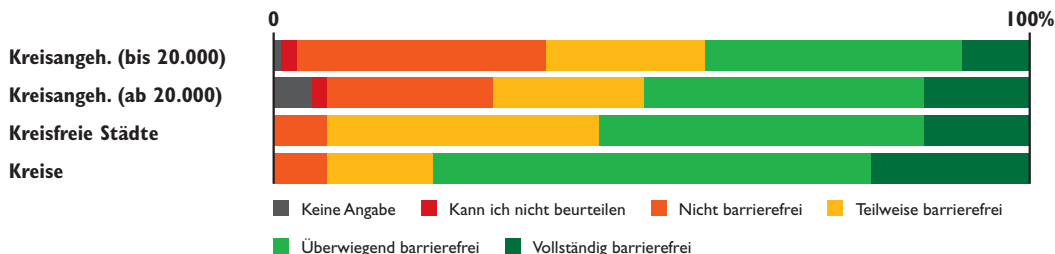


Jede vierte Verwaltung sieht sich als nicht barrierefrei

Nur die wenigsten der befragten Verwaltungen meinen, dass ihr Webauftritt vollständig barrierefrei ist. Zumindest 75% aller Verwaltungen meinen, teilweise Inhalte barrierefrei anzubieten. Dies bedeutet, dass immer noch ein Viertel aller befragten Verwaltungen mit nicht barrierefreien Auftritten im Internet vertreten sind. Es lässt sich ein leichtes, jedoch kaum merkliches Gefälle von groß zu klein feststellen.

Jeder vierte Webauftritt nach eigener Einschätzung noch nicht barrierefrei

ABB. 2.17: WIE SCHÄTZEN SIE DIE BARRIEREFREIHEIT IHRES WEBAUFTRITTS EIN?

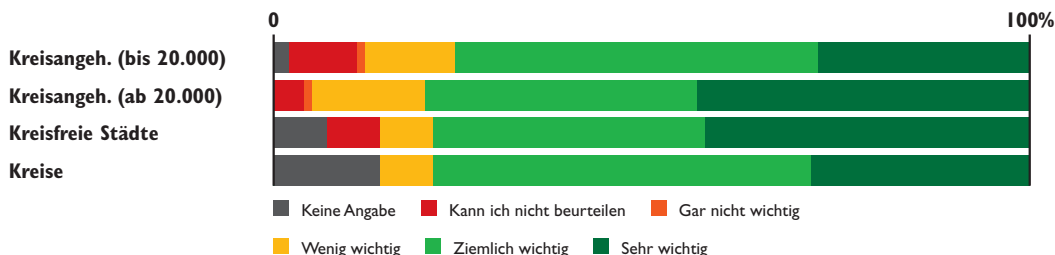


Relevanz von Barrierefreiheit erkannt

Barrierefreiheit als wichtiger Faktor bei dem Design des Internetauftritts ist von den meisten Verwaltungen als solcher erkannt worden. Nur rund 13% halten Barrierefreiheit für weniger oder gar nicht wichtig. Die Mehrheit aller Verwaltungen (42%) kann jedoch nicht wirklich artikulieren, wie wichtig Barrierefreiheit für sie ist und antwortete mit „ziemlich wichtig“. Immerhin 36% sehen Barrierefreiheit als Grundvoraussetzung für die Erstellung des eigenen Internetauftritts. Auch bei dieser Frage gibt es kaum eine Unterscheidung nach Größe der Verwaltung. Bei den Kreisen sticht der Kreis Düsseldorf heraus. Hier sind mehr als 50% der Meinung, dass Barrierefreiheit ein Muss ist.

Barrierefreiheit wird sehr ernst genommen

ABB. 2.18: WIE SCHÄTZEN SIE DIE WICHTIGKEIT DES THEMAS BARRIEREFREIHEIT IN DEN KOMMENDEN ZWEI JAHREN EIN?



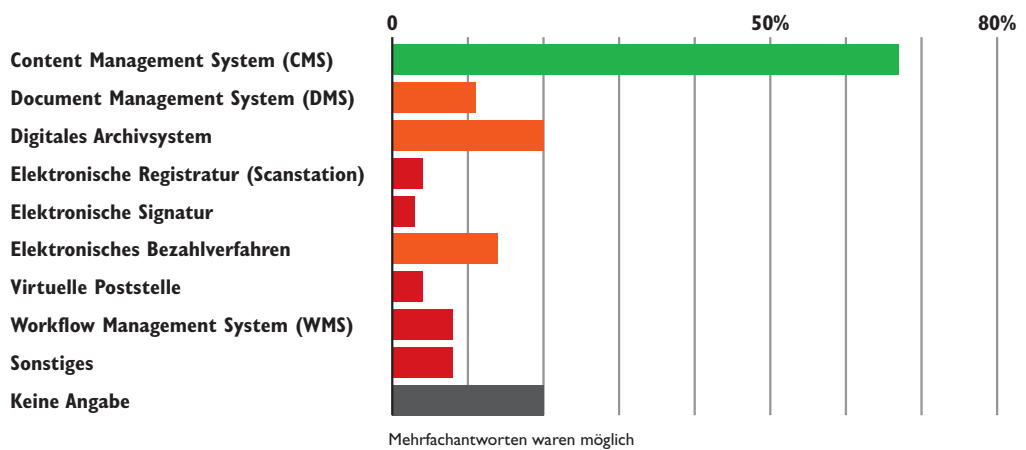
Neben Content Management Systemen sind wenige Basiskomponenten im Einsatz

Basiskomponenten

Geringe Verbreitung von Basistechnologien

E-Government-Basiskomponenten, die die alltägliche Verwaltungsarbeit unterstützen, finden sich bislang nur verhalten. Allen voran sind dies natürlich Redaktionssysteme bzw. Content Management Systeme mit 67%, die für den Öffentlichkeitsauftritt im Internet ab einer gewissen Größe fast unerlässlich sind. Mit 20% finden sich noch digitale Archivsysteme zur Eindämmung der Papierflut und darauf aufbauend mit 11% Document Management Systeme. Etwas vor dem Rest, der die 5%-Hürde nicht überspringen kann, finden sich Workflow Management Systeme, die für die IT-unterstützte Umsetzung von Verwaltungsprozessen quasi unerlässlich sind. Unterschiede zwischen klein und groß gibt es insbesondere bei Archivsystemen (etwa 50% zu 10-20%) und Content Management Systemen (80% zu 50-70%).

ABB. 2.19: WELCHE DER FOLGENDEN E-GOVERNMENT-BASIS-KOMPONENTEN SIND BEI IHNEN IM EINSATZ?



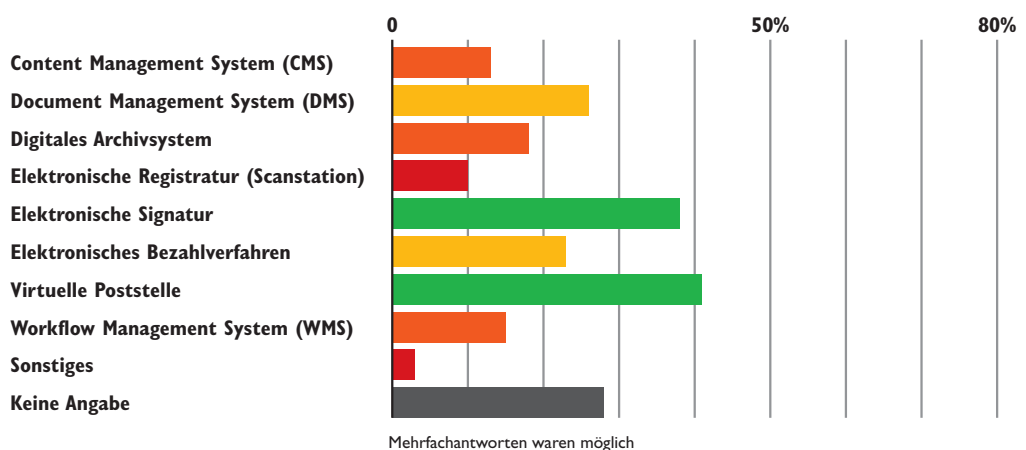
Virtuelle Poststelle und elektronische Signatur sind E-Government-Basistechnologien der Zukunft

Nach außen sichtbare Basiskomponenten erhalten Priorität in der Planung

Ganz vorne bei den geplanten Neueinführungen rangiert nach Angabe der befragten Verwaltungen die Virtuelle Poststelle mit 41% knapp gefolgt von der damit verbundenen elektronischen Signatur mit 38%. Etwas abgeschlagen folgen Document Management Systeme (26%) und elektronische Bezahlverfahren (23%). Workflow Management Systeme und digitale Archivsysteme sind eher Nachzügler und der Markt für Content Management Systeme scheint fast gesättigt zu sein. Eine Scanstation (elektronische Registratur) kommt nur für die wenigsten Verwaltungen in Frage. Je größer die Verwaltung ist, desto deutlicher ist auch hier das Verlangen, in Zukunft mehr Prozesse durch Basiskomponenten abzudecken.

Entgegen der Annahme, dass in Zukunft der Anteil an Document Management und Workflow-Komponenten als E-Government-Basiskomponenten weiter steigen wird, sind die Pläne zur Umsetzung der befragten Verwaltungen eher auf nicht vorhandene, öffentlichkeitswirksame Komponenten wie die virtuelle Poststelle fokussiert. Dies legt den Schluss nahe, dass es derzeit Bedarf an Methoden zur monetären Sichtbarmachung von Investitionspotenzialen für E-Government-Basiskomponenten gibt.

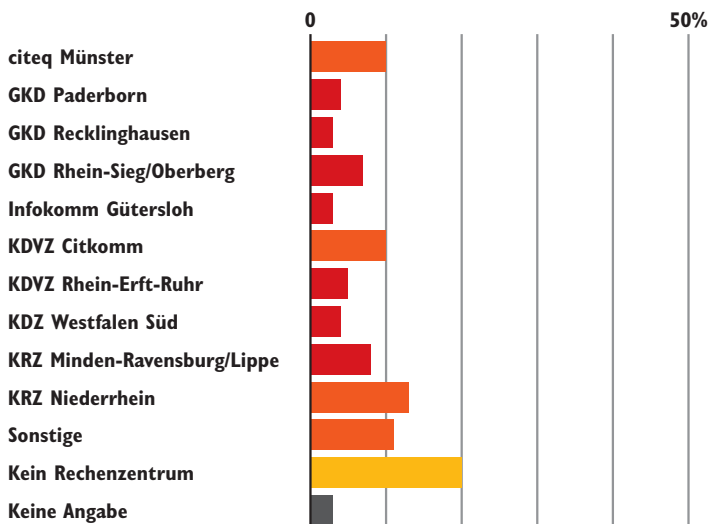
ABB. 2.20: WELCHE DER FOLGENDEN E-GOVERNMENT-BASIS-KOMPONENTEN PLANEN SIE IM NÄCHSTEN JAHR EINZUFÜHREN?



Wenige Rechenzentren bedienen Kommunalverwaltungen im großen Stil

80% aller befragten Verwaltungen nutzen das Know-how von kommunalen Rechenzentren. Folgende Rechenzentren haben dabei besonders viele Nutzer.

ABB. 2.21: ARBEITEN SIE BEI DEM HOSTING UND BETRIEB IHRER SYSTEME MIT EINEM KOMMUNALEN RECHENZENTRUM / DATENZENTRALE ZUSAMMEN?



Lediglich 20% der Verwaltungen betreiben ihre EDV-Systeme komplett selbst. In Köln teilen sich das Feld das GKD Rhein-Sieg/Oberberg und das KDVZ Rhein-Erft-Ruhr. Düsseldorf wird vom KRZ Niederrhein bedient. In Detmold herrscht das KRZ Minden-Ravensburg/Lippe vor. In Arnsberg hat das KDVZ Citkomm die meisten Nutzer. Im Regierungsbezirk Münster sind die meisten Verwaltungen der citeq Münster angeschlossen, es gibt hier jedoch auffällig viele Verwaltungen, die nicht das Know-how eines Rechenzentrums nutzen (50%).

20% der Verwaltungen betreiben ihre EDV-Systeme selbst

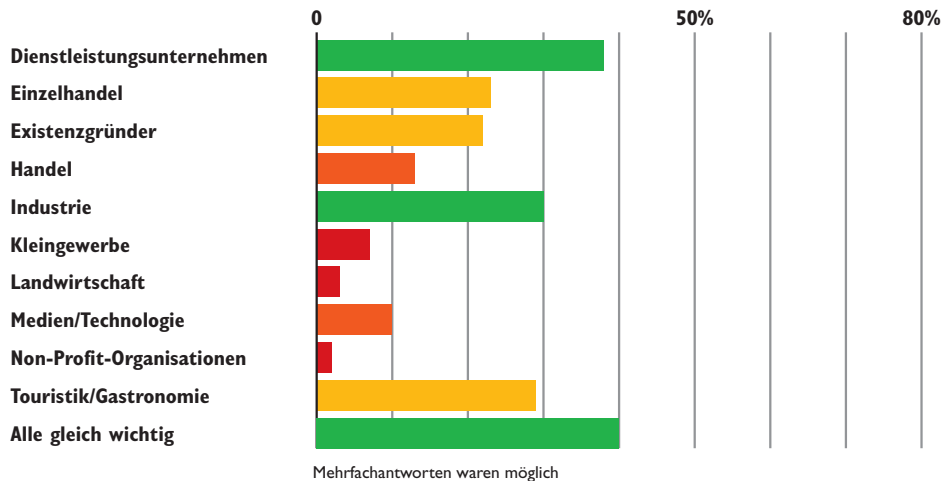
**Wirtschaftsförderung
ist für alle Branchen
wichtig**

E-Government für die Wirtschaft

Dienstleistungssektor vorne

Auch wenn 40% der Verwaltungen alle Branchen im Rahmen der Wirtschaftsförderung für gleichwertig erachten, gibt es doch einige Verwaltungen, die hier priorisieren. Ganz vorne liegen bei der Wirtschaftsförderung die Dienstleistungsunternehmen mit 38% gefolgt von Industrie und der Touristik / Gastronomie-Branche mit jeweils etwa 29%. Auch Einzelhändler und Existenzgründer sind eine wichtige Zielgruppe mit etwa 22%. Während die Technologiebranche noch für rund 10% der Verwaltungen wichtig ist, werden Kleinstgewerbetreibende, Landwirte und Non-Profit-Organisationen für die Wirtschaftsförderung von fast allen Verwaltungen als nicht oder nur wenig relevant erachtet.

Abb. 2.22: WELCHE BRANCHEN SIND IHRER ANSICHT NACH IM RAHMEN DER WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG WICHTIG?

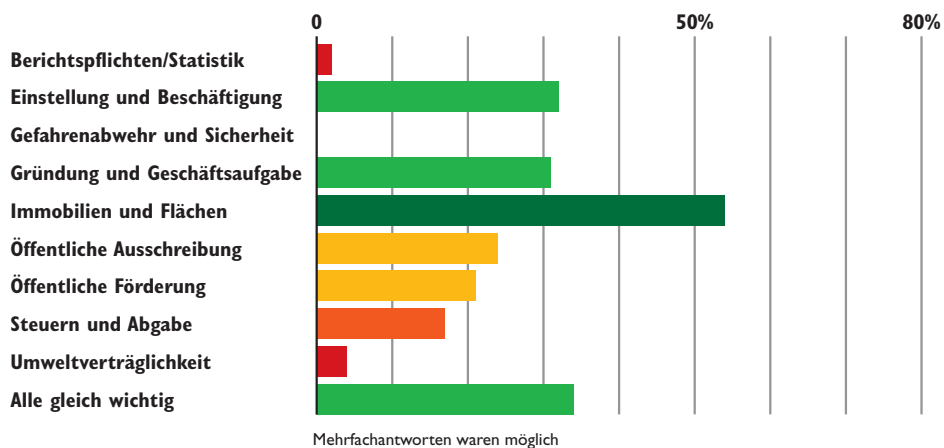


**Immobilien- und
Flächenversorgung
ist die wichtigste
Unternehmenslage**

Immobilien und Fläche besonders relevant

Eine klare Aussage der befragten Verwaltungen gibt es auf die Frage nach der Wichtigkeit verschiedener „Unternehmenslagen“ analog zum Lebenslagenkonzept Virtueller Rathäuser. Immobilien- und Flächenversorgung ist für 54% der Verwaltungen die wichtigste Unternehmenslage. Die Unternehmenslagen öffentliche Ausschreibung, Einstellung und Beschäftigung, Gründung und Geschäftsaufgabe, öffentliche Förderung sowie Steuern und Abgaben liegen im Bereich von 20 – 30% und sind damit nur für jede vierte Verwaltung besonders wichtig. Als überhaupt nicht relevant erachtet werden Berichtspflichten/Statistik, Gefahren und Sicherheit sowie Umweltverträglichkeit. 34% der befragten Verwaltungen differenzieren hier nicht, insbesondere kreisfreie Städte versuchen möglichst alles abzudecken.

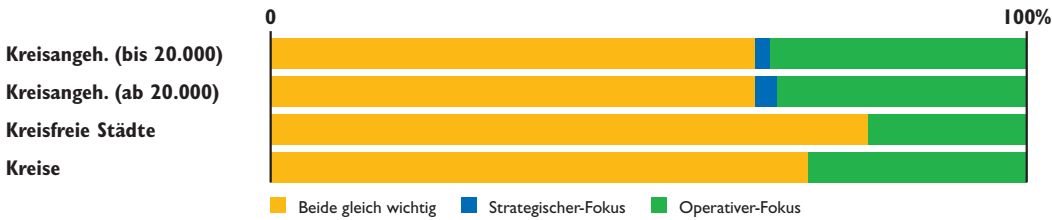
Abb. 2.23: WELCHE „UNTERNEHMENSLAGEN“ SIND IHRER ANSICHT NACH IM RAHMEN DER WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG BESONDERS WICHTIG?



Wirtschaftsförderung ist eher operativ ausgerichtet

Das Ziel der Wirtschaftsförderung ist nach Angabe der befragten Verwaltungen vorwiegend auf der operativen Seite zu sehen. Während 65% der Verwaltungen operative und strategische Schwerpunkte gleichermaßen setzen, ist für 32% der Fokus auf schnellen Genehmigungen, effizienteren Prozessen und mehr Transparenz. Nur 5 Verwaltungen sehen einen strategischen Fokus bzgl. Förderinstrumenten und Beratungsleistungen im Vordergrund.

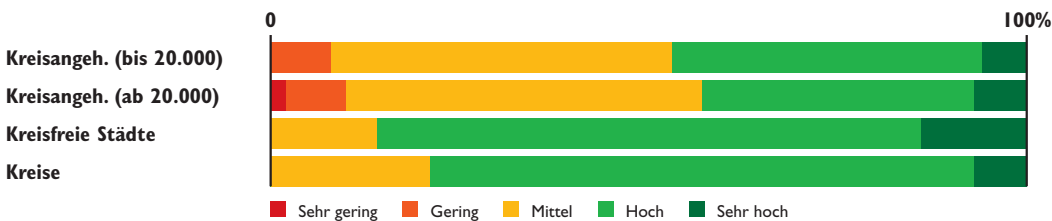
ABB. 2.24: WELCHER SCHWERPUNKT DER WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG IST IHRER ANSICHT NACH DER WICHTIGSTE?



Hohes Potenzial von E-Government erkannt

Das Potenzial einer Internet-gestützten E-Government Wirtschaftsförderung wird von den befragten Verwaltungen in Nordrhein-Westfalen im Mittel als hoch erachtet. Der Mittelwert liegt fast exakt zwischen hohem und mittlerem Potenzial mit 43% zu 42%. Kreise und kreisfreie Städte sehen hier ganz klar ein insgesamt höheres Potenzial für Online-Angebot im Bereich Wirtschaftsförderung.

ABB. 2.25: WIE HOCH SCHÄTZEN SIE INSGESAM DAS POTENZIAL VON INTERNET-/E-GOVERNMENT-DIENSTLEISTUNGEN ZUR WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG EIN?

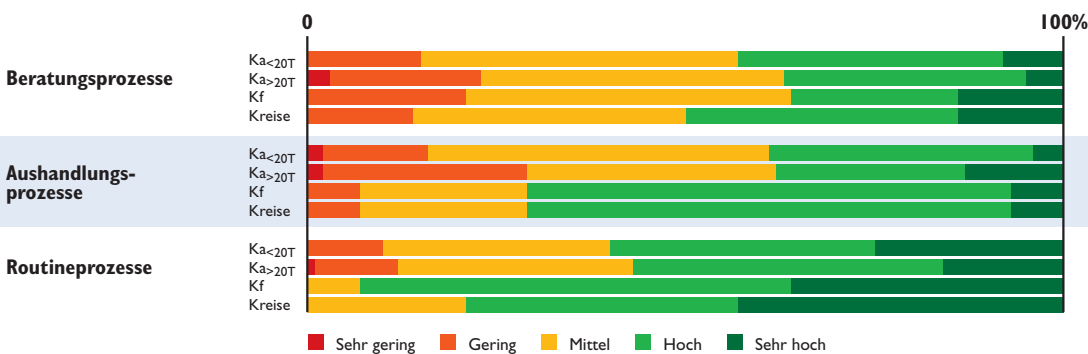


Potenzial für Routineprozesse am höchsten

Besonders hoch wird das Potenzial zur Unterstützung von Routineprozessen, wie bspw. zur Steuermeldung oder Statistik, eingeschätzt. Der Einsatz der Wirtschaftsförderung als Mittel zur Unterstützung von Beratungsprozessen oder Aushandlungsprozessen wie bspw. für eine Unternehmensgründung oder Baugenehmigung wird eher als durchschnittlich eingestuft. Auch hier findet sich jedoch eine Tendenz zu eher hohem als zu mittlerem Potenzial.

Potenzial für Routineprozesse am höchsten

ABB. 2.26: WIE SCHÄTZEN SIE DAS POTENZIAL VON E-GOVERNMENT-DIENSTLEISTUNGEN ZUR WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG EIN?



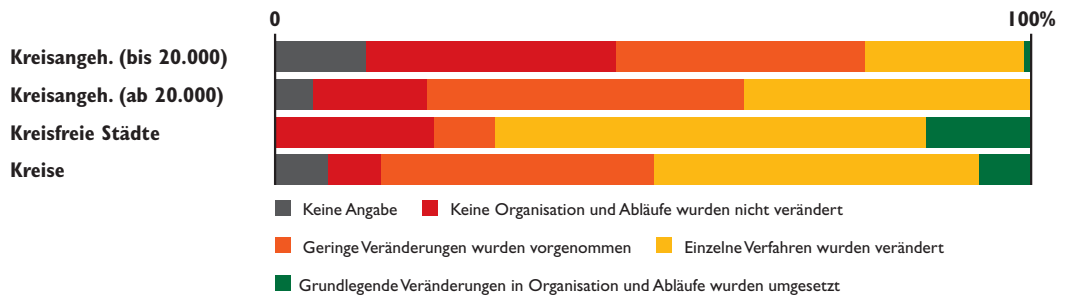
Perspektiven des E-Government

Bisher nur geringe Auswirkungen von E-Government auf Verwaltungsabläufe

E-Government-Projekte haben bislang eher wenig Auswirkung auf Verwaltungsprozesse gehabt. Nur vier Verwaltungen konnten grundlegende Veränderungen in Organisation und Abläufen umsetzen. 32% der Verwaltungen haben immerhin exemplarisch Verfahren und Strukturen anpassen können. Bei 56% der Verwaltungen hat es bislang keine oder nur geringe Anpassungen gegeben. Es ist zu vermuten, dass dies auch bei den Enthaltungen ähnlich ist, so dass die Summe 64% ergibt.



ABB. 2.27: WELCHE AUSWIRKUNGEN HABEN E-GOVERNMENT-PROJEKTE BISLANG AUF DIE VERWALTUNGSABLÄUFE GEHABT?

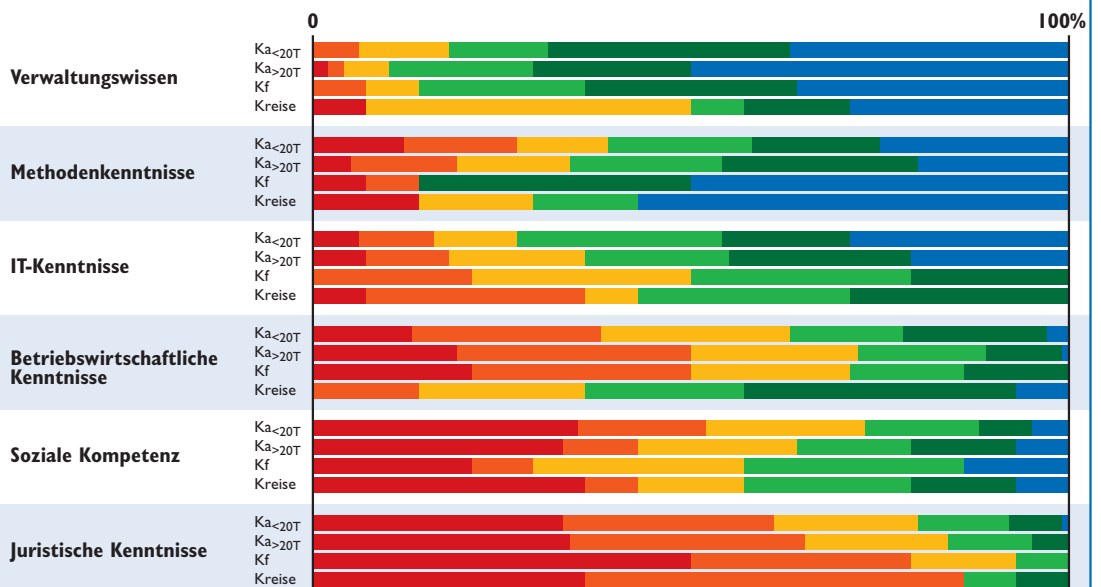


Verwaltungswissen wichtiger als IT- und Methodenkenntnisse für E-Government

Verwaltungswissen wichtiger als IT- und Methodenkenntnisse für E-Government

Die befragten Verwaltungen wurden gebeten, 6 verschiedene Qualifikationen in eine Reihenfolge zu bringen. Verwaltungswissen wird dabei als zentrale Qualifikation von Verwaltungsmitarbeiter/innen angesehen. IT-Kenntnisse und Methodenkompetenz werden als wichtig eingestuft. Betriebswirtschaftliches Wissen ist nach Ansicht der Verwaltungen zwar hilfreich, jedoch nicht zwingend erforderlich. Nur wenige Verwaltungen erachten soziale Kompetenz und juristische Kenntnisse für das E-Government als wichtig.

ABB. 2.28: WELCHE QUALIFIKATIONEN DER VERWALTUNGSMITARBEITER/INNEN SIND AUS IHRER SICHT FÜR DIE UMSETZUNG VON E-GOVERNMENT WICHTIG?

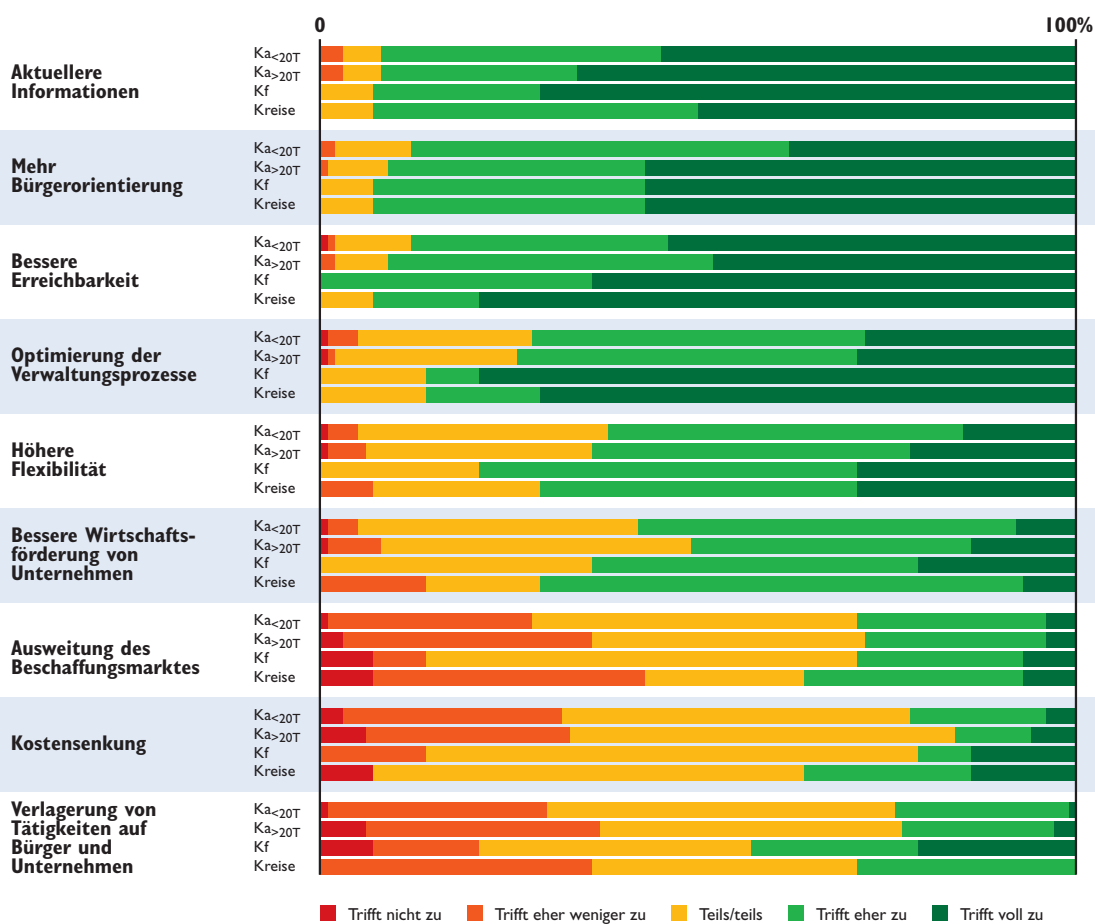


Aktualität für den Bürger ist primäres Ziel der E-Government-Aktivitäten

Aktuellere Informationen für die Bürger im Bereich des Virtuellen Rathauses werden als der wichtigste Vorteil beim Einsatz von E-Government genannt. Knapp 92% der Verwaltungen gaben an, dass aktuelle Informationen für den Bürger der Hauptvorteil des E-Government-Einsatzes sei. Eine bessere Erreichbarkeit der Verwaltung und mehr Bürgerorientierung war mit knapp 88% ebenfalls einer der wichtigsten Vorteile elektronischer Verwaltungsdienstleistungen. Die verwaltungsinternen Vorteile des E-Governments wurden im Gegensatz dazu jedoch nur selten genannt. Die Optimierung der Geschäftsprozesse ist noch der am stärksten wahrgenommene Vorteil. Bessere Wirtschaftsförderung von Unternehmen und eine höhere Flexibilität werden auch noch als Vorteil gewertet. Eine Kostensenkung, eine Ausweitung des Beschaffungsmarktes und eine Verlagerung von Tätigkeiten auf Bürger und Unternehmen erwarten Verwaltungen durch E-Government aber nicht. Hier kann vermutet werden, dass die Verbesserung der Abläufe eher als inhaltliche Verbesserung des E-Governments aufgefasst wird: Durch optimierte Geschäftsprozesse sollen verstärkt transaktionsorientierte Dienste angeboten werden. Die Kostensenkungsdimension steht hier offenbar im Hintergrund.

E-Government soll aktuelle Informationen für Bürger bieten

ABB. 2.29: WELCHE VORTEILE SEHEN SIE BEIM EINSATZ VON E-GOVERNMENT?

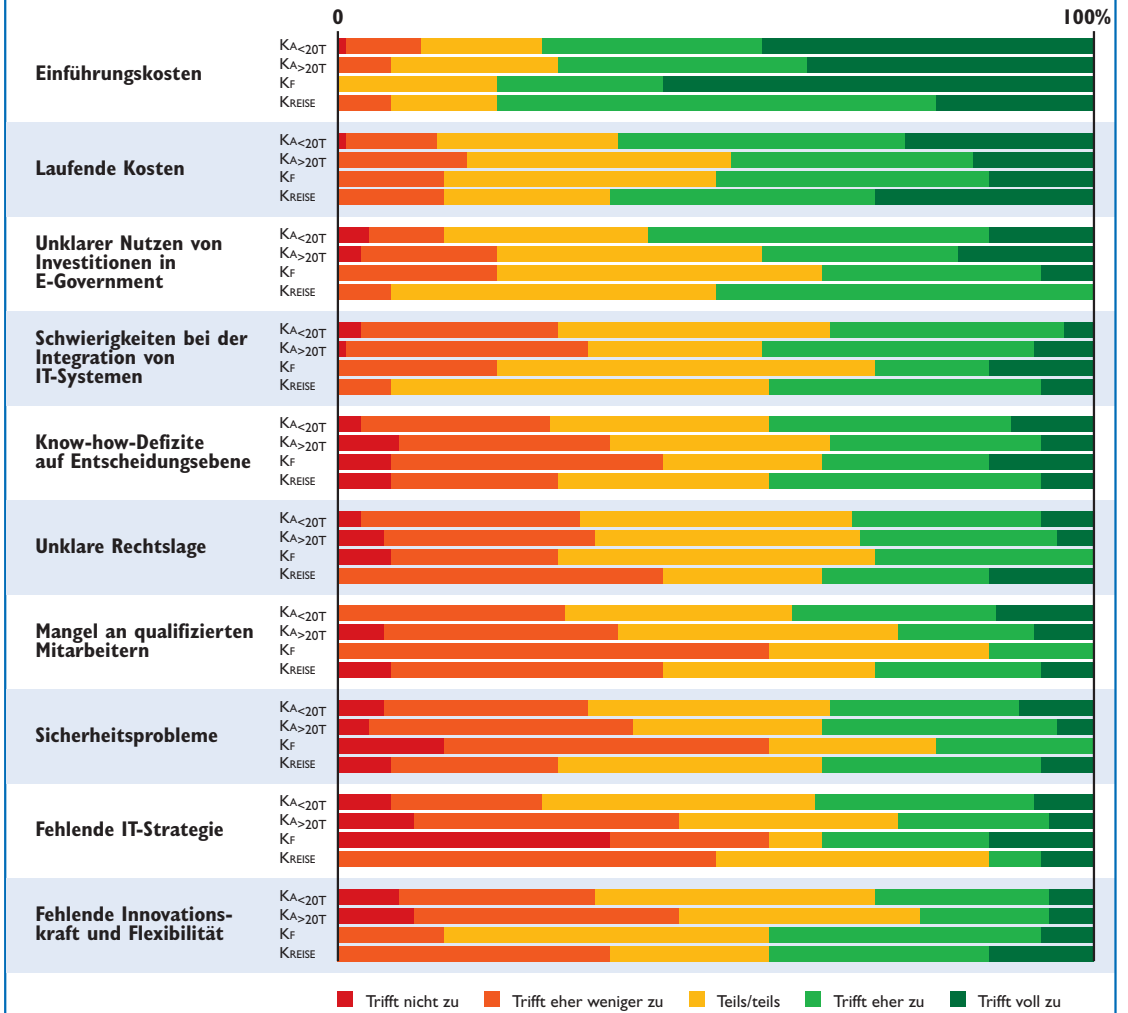


Kosten und unklarer Nutzen Hauptthemmenisse des E-Government

Hohe Kosten und unklarer Nutzen sind das zentrale Hemmnisse des E-Government

Kosten sind heute die zentralen Hemmnisse des E-Government. Neben Einführungskosten sehen die befragten Verwaltungen auch laufende Kosten und den unklaren Nutzen von Investitionen in E-Government als Hauptthemmenisse (73% bzw. 56% und 51%). Know-how-Defizite auf Entscheidungsebene, fehlende Innovationskraft und Flexibilität, eine unklare Rechtslage, Sicherheitsprobleme, Schwierigkeiten bei der Integration von EDV-Systemen und eine fehlende IT-Strategie werden nicht als starkes Hemmnisse gesehen.

Abb. 2.30: WO SEHEN SIE ZENTRALE HEMMNISSE BEIM EINSATZ VON E-GOVERNMENT?





III. E-Government aus Kundensicht

Methode

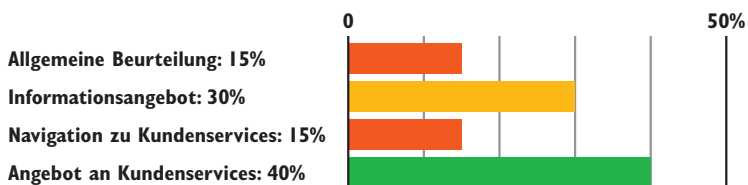
Alle Internetauftritte der Gemeinde-, Stadt- und Kreisverwaltungen in NRW wurden aus einer externen Kundenperspektive betrachtet und bewertet. Der Schwerpunkt lag dabei auf dem Bereich Virtuelles Rathaus. Um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten, wurde die Untersuchung der über 400 Internetauftritte in einem möglichst engen Zeitraum vom 01.-18. März 2006 durchgeführt.

Für die Untersuchung wurde ein Team von 15 Redakteuren zusammengestellt. Diese wurden in einer zweitägigen Schulung vom Kernredaktionsteam auf ihre Aufgabe vorbereitet. Dazu gehörte eine ausführliche Einweisung in die zu untersuchenden Kriterien und in das Erfassungstool sowie die exemplarische Sichtung und Bewertung von Beispielseiten. Als Beispielseiten wurden Verwaltungen außerhalb Nordrhein-Westfalens ausgewählt, um die späteren Ergebnisse nicht zu verfälschen.

Im Untersuchungszeitraum wurde der Internetauftritt jeder Kommunalverwaltung in NRW von jeweils zwei nach dem Zufallsprinzip bestimmten Redakteuren unabhängig untersucht und bewertet, um eine hohe Objektivität sicherzustellen. Im Anschluss an die Sichtungsphase fand eine Diskrepanzanalyse statt. In dieser Phase wurden die Bewertungen der einzelnen Redakteure für jeden Internetauftritt verglichen. Wenn unterschiedliche Bewertungen vergeben wurden, diskutierten die Redakteure darüber und bildeten einen Konsens, dessen Ergebnis in die Bewertung einfluss. Durch Sichtung und Diskrepanzanalyse kam auf jeden Internetauftritt eine Gesamtbearbeitungszeit von ca. fünf Stunden. Wurde ein Service oder eine Information in dieser Zeit von keinem der Redakteure gefunden, so wurde davon ausgegangen, dass dieser entweder nicht vorhanden oder für einen „normalen“ Internetnutzer auch nicht auffindbar ist.

Der Kriterienkatalog für die Bewertung der Internetauftritte besteht aus rund 150 Fragen und gliedert sich in die Bereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Kundenservices“ und „Navigation zu Kundenservices“. Diese fließen mit den folgenden Gewichtungen in die Gesamtbewertung ein:

ABB. 3.1: GEWICHTUNGEN



Bereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Kundenservices“ und „Navigation, zu Kundenservices“

Fünf Kernkriterien gehen in die allgemeine Bewertung ein

Sechs Bereiche sind im Rahmen des Informationsangebots untersucht worden

Sechs Kernkriterien zur Navigation wurden untersucht

Kundenservices wurden in drei Ausbaustufen bewertet

Allgemeine Beurteilung (15%)

Bei der allgemeinen Beurteilung wurde der Gesamteindruck des kompletten Internetauftrittes einer Verwaltung bewertet.

- Folgende Kriterien waren dabei von Bedeutung:
 - Aktualität der Inhalte
 - Grafische Übersichtlichkeit
 - Inhaltliche Übersichtlichkeit
 - Suchfunktionalitäten
 - Mehrsprachigkeit der Seite

Informationsangebot (30%)

Es wurde das Vorhandensein von relevanten Informationen für verschiedene Nutzergruppen bewertet.

- Wichtige Nutzergruppen dabei waren:
 - Informationen für Bürger: aktuelle News, wichtige Adressen, Fahrpläne, ...
 - Informationen für die Wirtschaft: öffentliche Ausschreibungen, statistische Daten, Infrastruktur, ...
 - Informationen für Touristen: Anfahrtskarte, Sehenswürdigkeiten, Freizeitangebote, ...
 - Informationen über Politik: Bürgermeister, Stadtrat, Wahlergebnisse, ...
 - Unterhaltungsangebote: Wettervorhersage, Gästebuch, Webcam, ...
 - Möglichkeiten zur E-Participation: (politische) Umfragen, Diskussionsforum, ...

Navigation zu Kundenservices (15%)

In diesem Bereich wurde die Navigation zu Kundenservices und deren Strukturierung im Rahmen eines Virtuellen Rathauses bewertet.

- Wichtige Kriterien dabei waren:
 - Erreichbarkeit der Kundenservices von der Startseite
 - Zugriffsmöglichkeiten: hierarchisch, alphabetisch
 - Eigene Suchfunktionalität
 - Lebenslagenkonzept
 - Integration von Angeboten anderer Verwaltungsebenen
 - Zentrales Formularangebot

Angebot an Kundenservices (40%)

Dem Angebot an Kundenservices kam als Kernpunkt der Studie auch die höchste Gewichtung zu. Bewertet wurde das Vorhandensein und die Ausbaustufe ausgewählter Dienstleistungen.

Es wurde jeweils ein eigener Dienstleistungskatalog für kreisangehörige Städte und Kreise erstellt, weil diese unterschiedliche Services anbieten können. Für kreisfreie Städte wurden die Kataloge kombiniert, um dem größeren Angebot an Dienstleistungen Rechnung zu tragen.

- Jeder Kundenservice kann in drei möglichen Ausbaustufen vorliegen:
 - Information: Informationen, z.B. über das zuständige Amt, benötigte Unterlagen und anfallende Gebühren
 - Kommunikation: Kommunikationsmöglichkeiten wie E-Mail, Telefon, Fax
 - Transaktion: Möglichkeiten zur (teil-)automatisierten Abwicklung von Verwaltungsprozessen

Zudem wurde das Gesamtangebot an Dienstleistungen nach Breite und Qualität bewertet. Damit wird die durch den begrenzten Dienstleistungskatalog eingeschränkte Sicht auf das gesamte Virtuelle Rathaus erweitert, so dass auch das Gesamtbild der Kundenservices in die Bewertung eingeht.

Analyse ausgewählter Kriterien

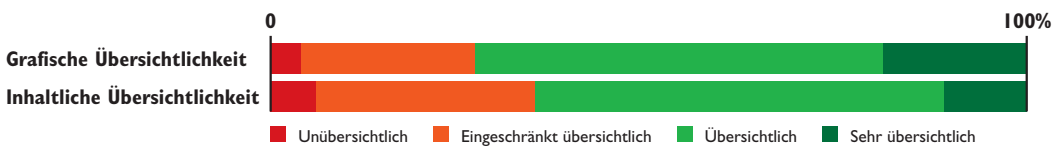
Benutzerführung gut, aber noch ausbaufähig

Der Wertungsbereich „Allgemeine Beurteilung“ setzt sich im Wesentlichen aus den drei Bereichen Übersichtlichkeit, Aktualität und Serviceangebote zusammen.

Der Großteil der Kommunen gestaltet sein Internetangebot kundenfreundlich und einfach zugänglich. Der Anteil der übersichtlichen Seiten sowohl bei der inhaltlichen, als auch der grafischen Beurteilung liegt bei über 60%. Es bietet sich dennoch weiteres Verbesserungspotenzial, das in diesem Bereich mit relativ geringen Mitteln zu erschließen sein sollte. Abwertungen im inhaltlichen Bereich sind z.B. durch unübersichtliche Menüführung und sehr lange Seiten mit einem Überangebot an Informationen entstanden. Bei der grafischen Übersichtlichkeit führten etwa eine schlechte Farbwahl, zu kleine Schrift oder ablenkende Effekte, wie blinkende Schrift, zu einer Abwertung.

Der Großteil der Kommunen gestaltet sein Internetangebot kundenfreundlich und einfach zugänglich

Abb. 3.2: ÜBERSICHTLICHKEIT DER INTERNETAUFTRITTE

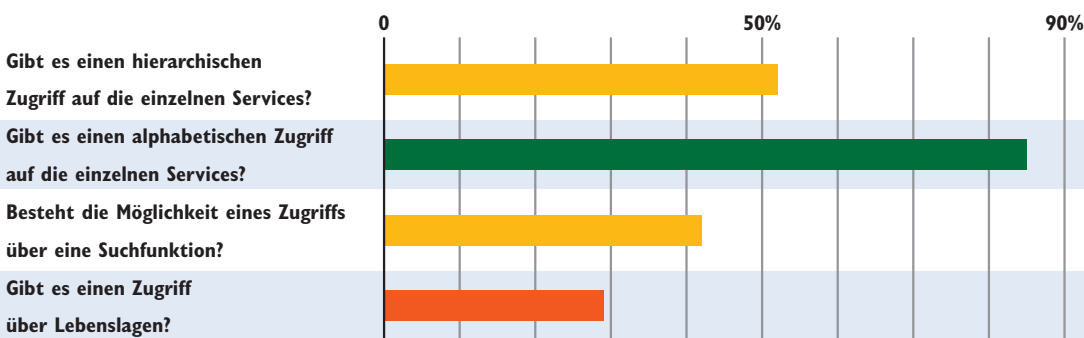


Navigationsmöglichkeiten in den Kundenservices

Bei den Navigationsmöglichkeiten zu den Kundenservices wurde untersucht, ob die Konzepte der Lebenslagennavigation, der flexiblen Volltextsuche, der alphabetischen Suche und der hierarchischen Suche auf den Internetseiten angeboten werden. Erfreulich ist, dass 85% der kommunalen Verwaltungen im Bereich der strukturierten Suchmöglichkeiten eine alphabetische Suche anbieten. 52% der Verwaltungen bieten auch einen hierarchischen Zugriff auf die Kundenservices an. Des Weiteren wurden die etwas aufwendigeren Volltextsuchemechanismen auf den Internetseiten von 42% der Verwaltungen umgesetzt. Das Konzept der Lebenslagennavigation ist allerdings noch nicht sehr verbreitet und ist nur bei 29% der Verwaltungen vorzufinden. Abzuwarten bleibt hier, ob eine echte vertikale Dienstleistungsintegration auf Transaktionsebene, und damit das Angebot von echten Dienstleistungsbündeln in unterschiedlichen Lebenslagen, diese Art der Navigation weiter fördern und damit ausbauen wird. Es konnte auch beobachtet werden, dass die vertikale Angebotsintegration (z.B. eine Verlinkung zwischen Kommunen und Kreisen) mit 37% erweiterbar ist. Diese Integration des Informationsangebotes ist der erste Schritt zu einer echten vollständigen Dienstleistungsintegration über die Verwaltungsgrenzen hinweg. Zentrale Formularangebote sind hingegen schon weiter verbreitet. Sie sind in 74% der Internetauftritte der Kommunen zu finden.

Lebenslagennavigation noch nicht sehr verbreitet

Abb. 3.3: ART DER NAVIGATION ZU DEN KUNDENSERVICES, UMFANG DES INFORMATIONSANGEBOTES

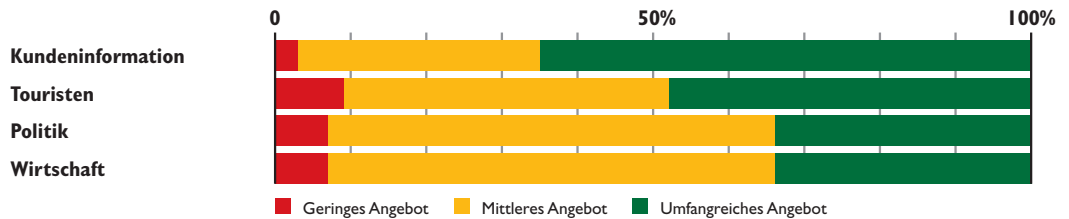


Umfassende Information für Kunden und Touristen die Regel

Angebot an Informationen

Im Wertungsbereich „Angebot an Informationen“ wurde zielgruppenorientiert in die vier Bereiche Kunden-, Touristen-, Wirtschafts- und politische Informationen unterteilt. Wie auf Abbildung 3.4 zu erkennen, ist in allen Bereichen in über 90% der Untersuchungen mindestens ein Angebot in mittlerem Umfang vorhanden. Beim Informationsangebot für Kunden, Politik und Wirtschaft lässt sich feststellen, dass alle Internetauftritte diesen Bereich in irgendeiner Form abdecken. Es lassen sich jedoch Unterschiede im Umfang des Angebotes zwischen den Bereichen erkennen. Während umfassende Informationen für Bürger und Touristen sehr häufig zu finden sind, ist ein umfangreiches Informationsangebot für Wirtschaft und Politik weniger oft anzutreffen.

ABB. 3.4: ANGEBOT AN INFORMATIONEN AUF DEN UNTERSUCHTEN INTERNETAUFTRITTEN



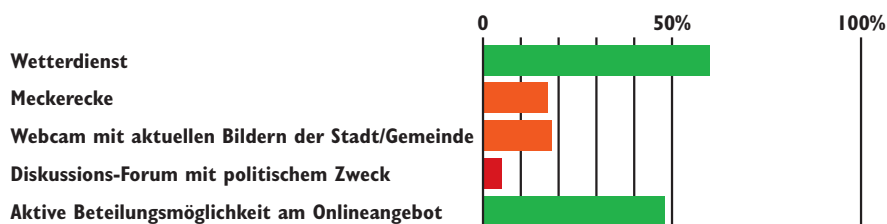
E-Participation ausbaufähig

Unterhaltungsangebot und E-Participation

Auf den Internetauftritten der Verwaltungen wurde unter anderem das Unterhaltungsangebot geprüft. Darunter fielen z.B. Wetterdienste, Webcams, Foren, Luftbilddaufnahmen oder Umfragen. Allgemein lässt sich sagen, dass das Unterhaltungsangebot noch viel Potenzial bietet und ausbaufähig ist. Aus diesem Bereich sind Wetterdienste am weitesten verbreitet. Auf 60% der Seiten waren diese zu finden. Dieser Service ist relativ einfach umzusetzen, da viele Online-Wetterdienste entsprechende Daten zur Integration auf anderen Seiten anbieten. Eher selten waren andere Unterhaltungsangebote wie Foren oder Gästebücher vorhanden.

Im Bereich der E-Participation wurde bewertet, ob den Kunden ein Ansprechpartner für Kritik und Verbesserungsvorschläge genannt wurde. Dieser Service wurde von knapp der Hälfte aller untersuchten Seiten angeboten (vgl. Abb. 3.5). In diesem Bereich besteht also für viele Kommunen noch die Möglichkeit, durch relativ einfach zu realisierende Maßnahmen die Kundenfreundlichkeit zu verbessern.

ABB. 3.5: AUSGEWÄHLTE ASPEKTE DES UNTERHALTUNGS- UND BETEILIGUNGSANGEBOTES



Sprachvielfalt der Internetauftritte

Ein weiterer untersuchter Bereich war das Fremdsprachenangebot der Internetauftritte. Geprüft wurde, ob zumindest ein Teil der Seiten in einer oder mehreren Fremdsprachen verfügbar ist. Diese Seiten sollten, z.B. durch Flaggen oder Schriftzug gekennzeichnet, von der Startseite aus erreichbar sein.

Lediglich 20% der Kommunen haben Teile ihrer Internetauftritte in eine oder mehrere Fremdsprachen übersetzt. Gerade im Jahr der Fußball-Weltmeisterschaft in Deutschland wäre ein größeres Fremdsprachenangebot wünschenswert. Speziell im Bereich des Tourismus ist ein erweitertes Fremdsprachenangebot angebracht, um auch ausländische Gäste willkommen heißen zu können.

ABB. 3.6: ANGEBOTENE SPRACHEN



Nur wenige Internetauftritte mehrsprachig

Untersuchung ausgewählter Kundenservices

Für jeden der 21 selektierten Kundenservices wurde auf den Portalen der kommunalen Verwaltungen nach den Möglichkeiten und dem Ausbaustand zur Information, Kommunikation und Transaktion gesucht.

Bewertete Kundenservices bei Städten und Gemeinden

- An-/ Um-/ Abmeldung vom Melderegister
- An-/ Um-/ Abmeldung von Gewerbe
- Bestellung von Personenstandsurkunden
- Meldung von Sperrmüll
- Meldung/ Abfrage von Fundsachen
- An-/ Um-/ Abmeldung Hundesteuer
- An-/ Um-/ Abmeldung von Abfallbehältern
- Anmeldung/ Abfrage von Kindergartenplätzen
- Bauantrag/ Baugenehmigungen
- Gaststättengenehmigung/ Verlängerung von Sperrzeiten
- Beantragung von Ausweisdokumenten

Bewertete Kundenservices bei den Kreisen

- An-/ Um-/ Abmeldung von KFZ
- Beantragung von Ersatz-Fahrzeugbrief/ -schein
- Reservierung von Wunschkennzeichen
- Genehmigung von Groß-/ Schwertransporten/ Sonntagsfahrerlaubnis
- Beantragung von Grundstücksvermessung
- Baugenehmigung
- Berechnung von BAföG
- Genehmigung gewerblicher Tierhaltung
- Schlachttier- und Fleischuntersuchung
- Beantragung von Gesundheitszeugnis
- Genehmigung für Einleitung von Abwasser aus Industrie und Gewerbe

Bei kreisfreien Städten wurden sowohl die Kundenservices für Städte/ Gemeinden, als auch die der Kreise bewertet.

In den folgenden Abbildungen unten wurde aus Gründen der Übersichtlichkeit auf die Darstellung der Kategorie „Kommunikation“ verzichtet. Verallgemeinernd lässt sich sagen, dass fast überall dort, wo es

21 Kundenservices wurden auf Informations-, Kommunikations-, und Transaktionsmöglichkeiten hin untersucht

Angebote an Informationen gab, auch Kommunikationsangebote wie Angabe der E-Mail-Adresse, Telefonnummer oder Faxnummer vorhanden waren.

Das gewünschte Informationsangebot zu den Dienstleistungen der Verwaltung setzt sich in der vorliegenden Untersuchung aus Auskünften über die zuständige Behörde, den Sachbearbeiter, die Öffnungszeiten und die Anschrift der Behörde zusammen. Weiterhin wurde es als besonders kundenfreundlich gewertet, wenn das Angebot von Formularen, die für die Verwaltungsdienstleistung ausgefüllt werden müssen, oder Angaben über mitzubringende Unterlagen und entstehende Kosten in den Auskünften zum Dienstleistungsangebot vorhanden waren. Dies wurde als erweiterte Information (siehe Abbildungen 3.7 bis 3.9) angesehen.

Im Bereich der Transaktionen wurde untersucht, ob die Möglichkeit für Bürger besteht, Formulare online auszufüllen und so direkt mit der Behörde zu kommunizieren. Angebotene Online-Formulare, mit denen man eine Dienstleistung vollständig in Anspruch nehmen kann, so dass der Gang zur Behörde weitestgehend entfällt, wurden als erweiterte Transaktion gewertet.

Für nahezu alle Dienstleistungen wurden von über der Hälfte der Kommunen Informationen angeboten. Ein zentrales Formularangebot ist bei etwa 75% der Internetauftritte der kommunalen Verwaltungen vorhanden. Insbesondere durch das Angebot an Informationen kann mit geringem Einsatz ein großer Nutzen erzielt werden. Es gibt jedoch noch einzelne Services, zu denen über 20% der kommunalen Verwaltungen keine Informationen bereitstellen (vgl. Abbildungen 3.7 bis 3.9).

Für Dienstleistungen, die nicht in den Aufgabenbereich einer speziellen Kommune, sondern in denjenigen übergeordneter Verwaltungsstellen (z.B. Kreise) fallen, können auf dem kommunalen Portal Hilfestellungen oder Verweise angeboten werden. Diese Möglichkeit lässt sich als ersten Schritt in Richtung One-Stop-Government interpretieren und wird von etwa 38% der Städte und Gemeinden, bzw. 48% der Kreise umgesetzt. Weniger als 10% der kreisfreien Städte bieten diesen Service an.

In der Summe kann das Angebot an Informationen noch weiter ausgebaut werden. Dieser Ausbau erscheint auch weiterhin lohnenswert und sollte daher angestrebt werden. Es können geringere Bearbeitungs- und Wartezeiten sowohl seitens der Verwaltung als auch der Kunden erreicht werden.

Insgesamt wird deutlich, dass die Notwendigkeit einer guten Vorabinformation erkannt und umgesetzt worden ist. Die Internetauftritte der Kommunalverwaltungen können hier durch ein größeres Informationsangebot einen erheblichen Beitrag leisten.

Noch mehr Potenzial findet sich in der Kategorie „Transaktion“. Das Angebot von Formularen, die am Bildschirm komfortabel ausgefüllt werden und dann direkt an die Verwaltung gesendet werden können, stellt nur geringe technische Anforderungen an den Internetauftritt der kommunalen Verwaltung. Dennoch werden größtenteils keine Transaktionen angeboten (vgl. Abbildungen 3.10 bis 3.12). Auch relativ einfach umzusetzende Transaktionsangebote, wie z. B. die Meldung und Abfrage von Fundsachen oder An-/ Um-/ Abmeldung von Abfallbehältern, finden sich nicht.

Auffallend ist hierbei die weite Verbreitung der Reservierungsmöglichkeit eines Wunschkennzeichens: Dieser Service wird von über 93% der Kreise und ca. 70% der kreisfreien Städte angeboten. Allgemein lässt sich sagen, dass die kreisfreien Städte im Bereich der Transaktionen eine Vorreiterrolle einnehmen.

Für nahezu alle Dienstleistungen wurden von über der Hälfte der Kommunen Informationen angeboten

Das Angebot an Informationen kann noch weiter ausgebaut werden

Reservierung eines Wunschkennzeichens beliebtester Kundenservice

ABB. 3.7: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN INFORMATIONEN VON STÄDTEN/ GEMEINDEN

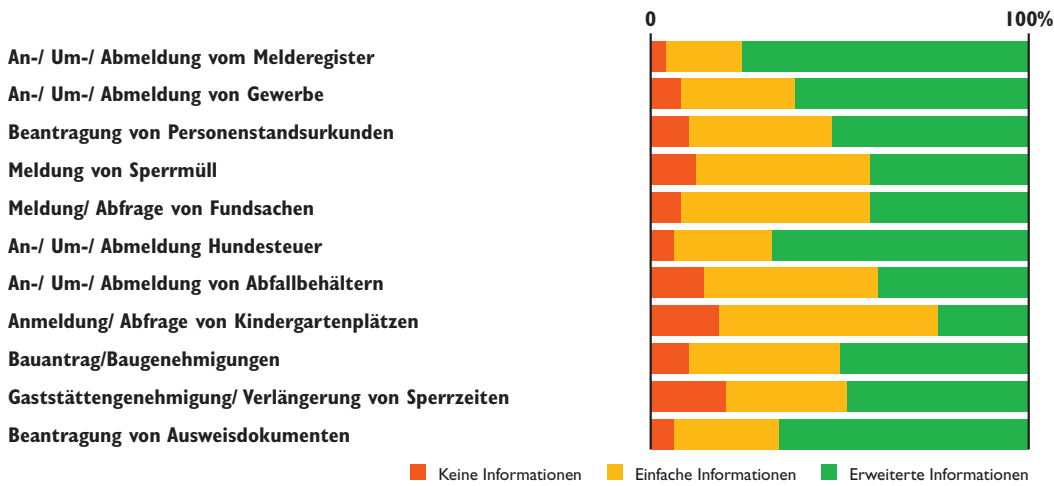


ABB. 3.8: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN INFORMATION VON KREISEN

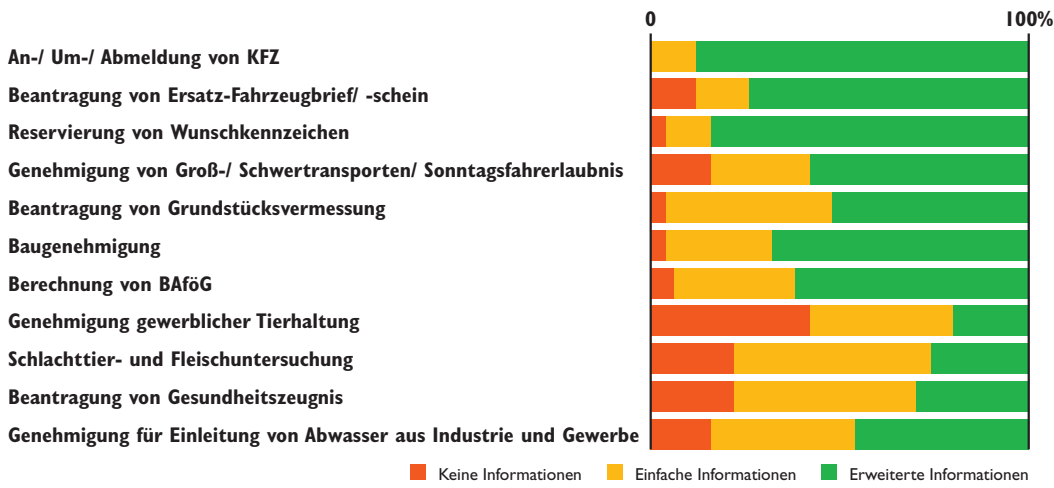


ABB. 3.9: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN INFORMATION VON KREISFREIEN STÄDTEN



ABB. 3.10: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN TRANSAKTIONEN VON STÄDTEN/ GEMEINDEN

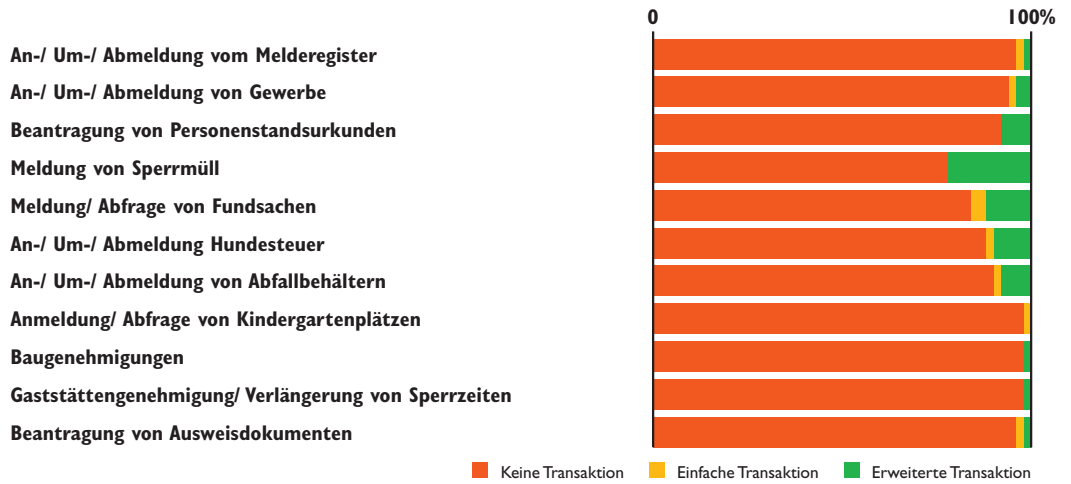


ABB. 3.11: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN TRANSAKTIONEN VON KREISEN

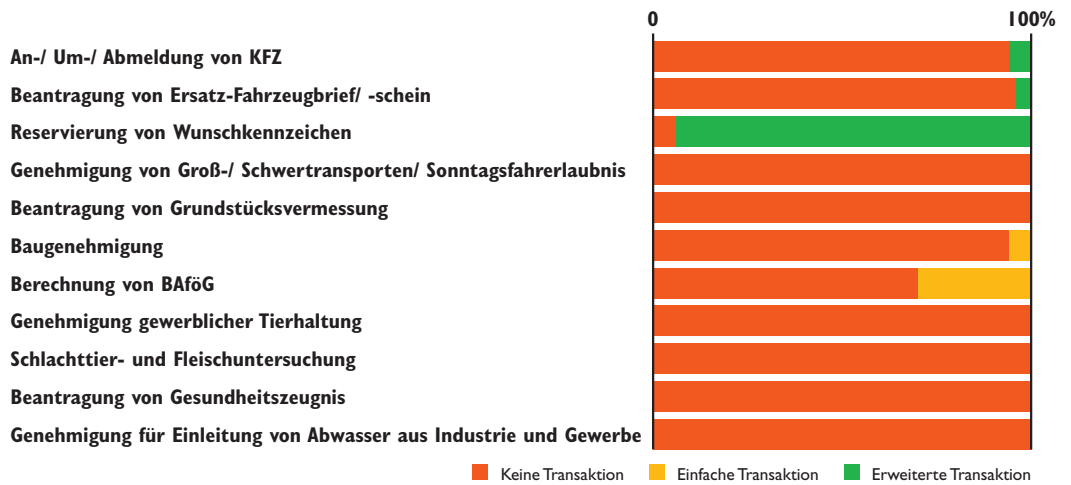


ABB. 3.12: ÜBERSICHT DER ANGEBOTENEN TRANSAKTIONEN VON KREISFREIEN STÄDTEN



Ranking der Städte, Kreise und Gemeinden

Allgemeine Erkenntnisse

Viel ungenutztes Entwicklungspotenzial

Eine Gesamtbetrachtung aller Kommunalverwaltungen im Land NRW zeigt ein sehr heterogenes Bild und verdeutlicht, dass jede Verwaltung noch Entwicklungspotenzial bei ihrem Internetauftritt und der Bereitstellung von Kundenservices besitzt.

Obwohl in den Kriterien Allgemeine Beurteilung, Angebot an Informationen und Navigation zu den Kundenservices jeweils unterschiedliche Verwaltungen 100% erreichen konnten, hat keine in der Gesamtwertung 100% erhalten. Beispielsweise besitzen selbst die Städte Bocholt und Willich als Spitzenreiter noch 17% bzw. 19% ungenutztes Entwicklungspotenzial. Dies ist ein Hinweis auf existierendes Verbesserungspotenzial, welches teilweise durch recht einfache Maßnahmen erschlossen werden kann.

Allerdings ist positiv hervorzuheben, dass 75% aller Verwaltungen mehr als die Hälfte der möglichen Punkte erhalten haben und bis auf eine (knappe) Ausnahme jede Verwaltung mindestens 20% der Punkte erreichen konnte.

Die Rankings

Die nachfolgenden Darstellungen der Entwicklungsstände der Virtuellen Rathäuser der Kreisverwaltungen, Städte und Gemeinden werden in Form von Ergebnislisten präsentiert. Die einzelnen Positionierungen der Kommunalverwaltungen ergeben sich aus der Auswertung der für diese Studie gewählten Untersuchungskriterien. Diese Kriterien wurden im Methodenkapitel offen gelegt. Die verwendete Analyseverfahren betrachtet ausschließlich nach Außen sichtbare Effekte des E-Governments im Bereich des Virtuellen Rathauses. Dies führt dazu, dass im hier vorgestellten Ergebnis interne Realisierungen und Modernisierungsmaßnahmen gar nicht oder nur mittelbar Berücksichtigung finden können. Die folgenden aggregierten Ergebnisse der Studie sind daher nicht als allgemein gültige „Bewertung“ der E-Government Bestrebungen und Umsetzungen der Kommunalverwaltungen zu interpretieren, sondern spiegeln die landesweite Position bzgl. des Realisierungsstandes der Außenwirkung des Virtuellen Rathauses wider.

Da den einzelnen Untersuchungsgruppen unterschiedliche Dienstleistungskataloge zugrunde liegen und die Größen der Kommunalverwaltungen sehr unterschiedlich sind, werden im Folgenden drei separate Ergebnislisten präsentiert. Es gibt jeweils eine Auflistung der kreisfreien Städte, der Kreisverwaltungen und der kreisangehörigen Städte und Gemeinden. Bei den kreisangehörigen Kommunalverwaltungen wird in der detaillierten Betrachtung nochmals eine Trennung zwischen den Städten und Gemeinden unter 20.000 Einwohner und über 20.000 Einwohner vorgenommen, um dem Größenunterschied mit einfachen Ansätzen Rechnung tragen zu können. Abgerundet werden die Ergebnisse durch kurze Ausführungen zum Stand der einzelnen Regierungsbezirke des Landes Nordrhein-Westfalen.

Die Ergebnislisten verdeutlichen ebenfalls die Stärken und Potenziale der einzelnen Verwaltungen in den vorgestellten Untersuchungsbereichen „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Navigation zu Kundenservices“ und „Angebot an Kundenservices“.

Aus politischen Gründen werden die Verwaltungen in den Kategorien Nachzügler und Hoffnungsträger in der öffentlichen Version der Studie nicht direkt genannt, sondern deren Namen durch eine Codenummer ausgetauscht. Um hier trotzdem individuelle Verbesserungspotenziale aufzeigen zu können, werden die Verwaltungen vom Auftraggeber der Studie benachrichtigt.

Selbst Spitzenreiter haben noch 17% bzw. 19% ungenutztes Entwicklungspotenzial

Untersuchungsbereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Navigation zu Kundenservices“ und „Angebot an Kundenservices“.

Alle 23 kreisfreien Städte haben mehr als 50 % der Punkte erreicht

Internetauftritte der kreisfreien Städte auf hohem Niveau

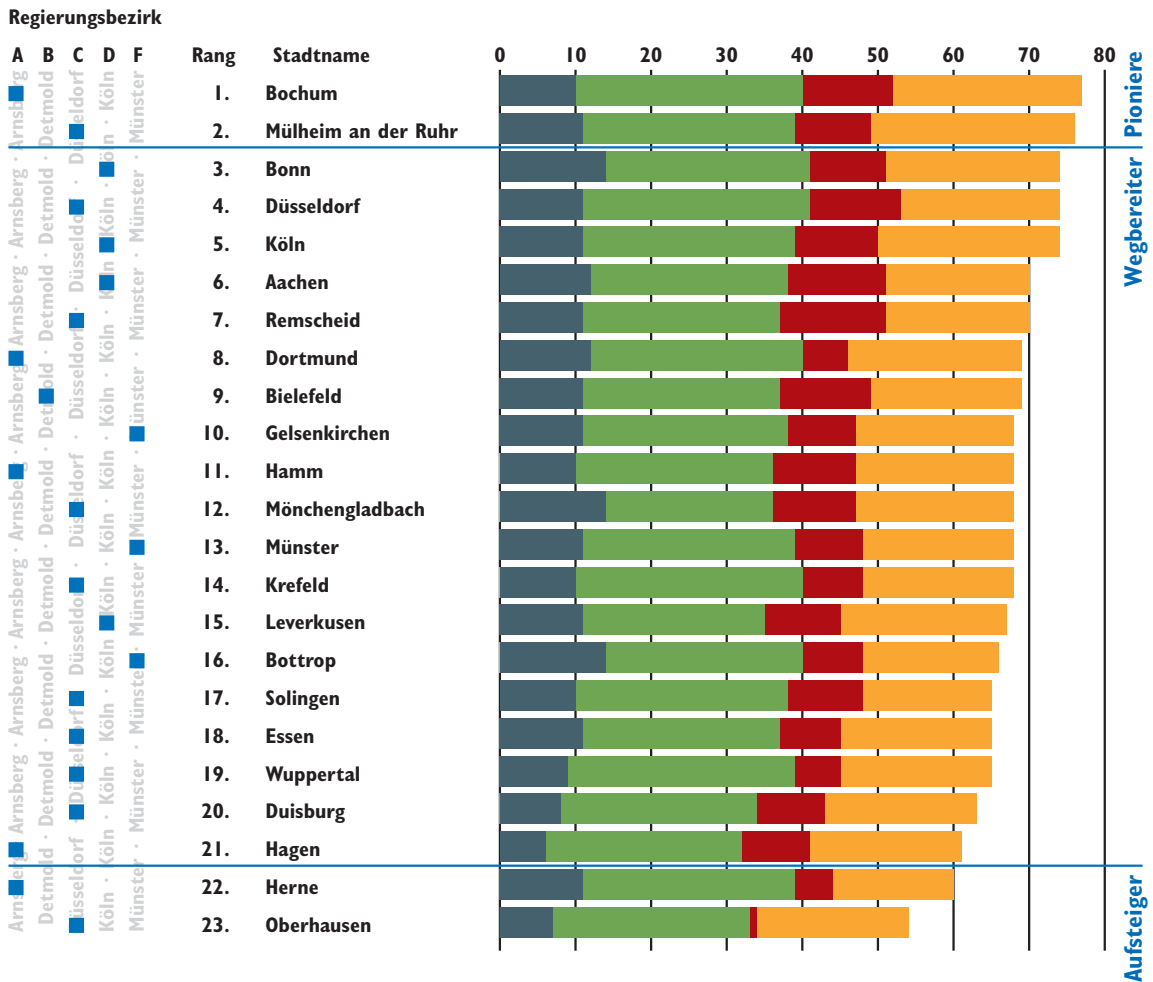
Bei der Betrachtung der kreisfreien Städte besteht die Schwierigkeit, dass diese andere Aufgaben erfüllen müssen als kreisangehörige Verwaltungen. Um trotzdem eine ähnliche Beurteilung der Internetauftritte zu ermöglichen, wurden für den Bereich „Angebot an Kundenservices“ eine andere Auswahl Kundenservices zusammengestellt, die in die Zuständigkeit der kreisfreien Städte fallen.

Die Bereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Angebot an Informationen“ und die „Navigation zu Kundenservices“ wurden analog zu den Städten und Gemeinden betrachtet und gleichzeitig erfasst. Auch die Gewichtung innerhalb der einzelnen Bereiche und der Bereiche untereinander wurde beibehalten.

Alle 23 kreisfreien Städte haben mehr als 50 % der Punkte erreicht und weisen auch eine geringe Spannweite zwischen 77% und 54% der Punkte auf. Der Mittelwert liegt relativ hoch bei 68% der Punkte.

Dass man nicht eine richtig große Stadt sein muss, um in dieser Kategorie vorne zu liegen, beweist eindrucksvoll Bochum, das Mülheim an der Ruhr, Bonn, Düsseldorf und Köln auf die Plätze verweist. Insbesondere das Angebot an Informationen und die Auswahl der Kundenservices wusste zu überzeugen. Nur eine Stadt ist etwas abgeschlagen, und zwar ausschließlich aufgrund der mangelhaften Navigation zu den Kundenservices.

ABB. 3.13: RANKING DER KREISFREIEN STÄDTE



Regierungsbezirke

- A: Arnberg
- B: Detmold
- C: Düsseldorf
- D: Köln
- E: Münster

Kriterien und Gewichtung

- Allgemeine Beurteilung (15%)
- Angebot an Informationen (30%)
- Navigation zu Kundenservices (15%)
- Angebot an Kundenservices (40%)

Wegbereiter | Pioniere

Aufsteiger

Ranking der Kreisverwaltungen

Wie schon bei kreisfreien Städten, besteht auch bei der Betrachtung der Kreise die Schwierigkeit, dass diese nur in wenigen und vor allem ganz anderen Bereichen als Städte und Gemeinden im direkten Kontakt zum Bürger stehen. Um trotzdem eine ähnliche Beurteilung der Internetangebote zu ermöglichen, wurden auch hier für den Bereich „Angebot an Kundenservices“ eine andere Auswahl Kundenservices zusammengestellt, die in die Zuständigkeit der Kreise fallen.

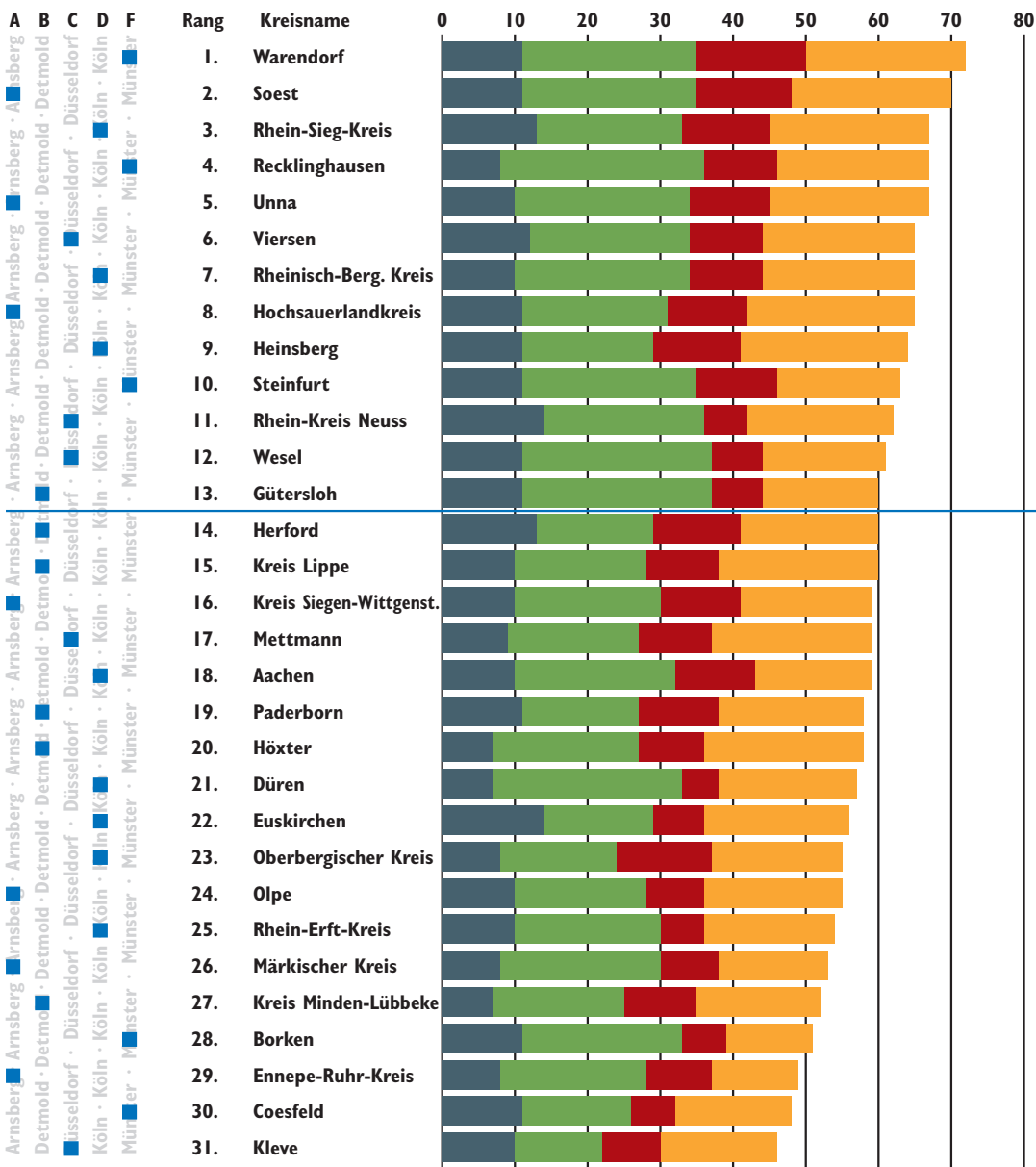
**E-Government auf
Kreisebene in allen
Regierungsbezirken
auf ähnlichem Niveau**

Die Bereiche „Allgemeine Beurteilung“, „Angebot an Informationen“ und die „Navigation zu Kundenservices“ wurde analog zu den Städten und Gemeinden betrachtet und gleichzeitig erfasst. Auch die Gewichtung innerhalb der einzelnen Bereiche und der Bereiche untereinander wurde beibehalten.

Die Spannweite der von den einzelnen Kreisen erreichten Punktzahlen liegt bei 26%. Am besten wurde der Internetauftritt des Kreises Warendorf bewertet, der sich mit 72% der erreichten Punkte direkt an die oben genannten kreisfreien Städte anschließt. Auch wenn der Kreis mit der geringsten Punktzahl etwas Abstand zur am geringsten bewerteten kreisfreien Stadt hat, so ist der Durchschnitt doch mit 59% der Punkte hoch.

ABB. 3.14: RANKING DER KREISVERWALTUNGEN

Regierungsbezirk

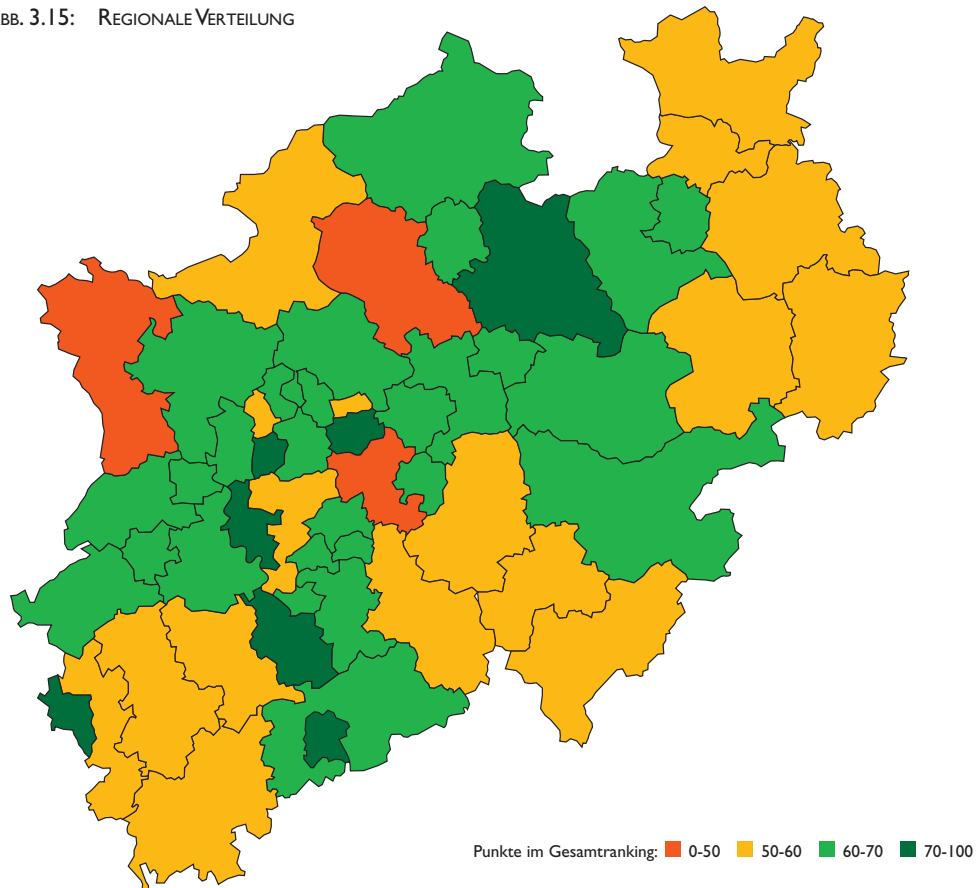


Wegbereiter

Aufsteiger

Die regionale Verteilung der Bewertungen für Kreise und kreisfreie Städte zeigt, wo gutes E-Government stattfindet

ABB. 3.15: REGIONALE VERTEILUNG



Kleinere Kommunen können im „Spiel der Großen“ mitmischen

Größe der Verwaltung bei der Platzierung nur bedingt entscheidend

Die Verteilung im Gesamtranking der Gemeinden und Städte des Landes NRW mit einerseits mehr und andererseits mit weniger als 20.000 Einwohnern zeigt Abb. 3.16.

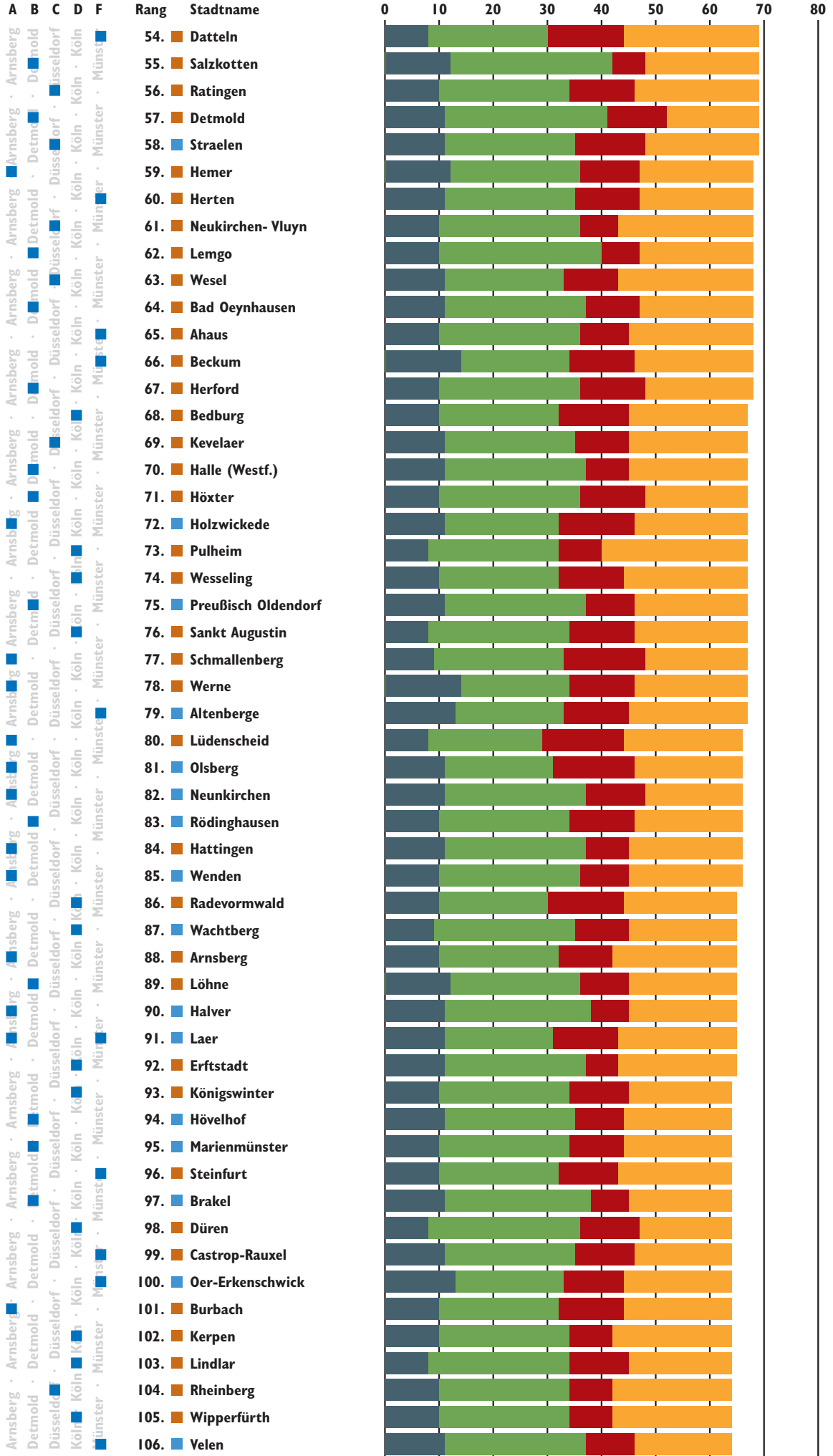
In der Gesamtheit sind die größeren Verwaltungen besser positioniert. Sicherlich sind die Größe der Städte und der damit verbundene größere Spielraum an personellen und finanziellen Ressourcen für die Umsetzung eines Internetauftritts von Vorteil. Bemerkenswerterweise sind jedoch einige Kommunen mit unter 20.000 Einwohnern in der Lage, sich unter den Besten zu platzieren. Das zeigt, dass kleinere Kommunen im „Spiel der Großen“ mitmischen können. Als besonders positives Beispiel stechen hier die Gemeinden Rhede (etwa 13.500) und Raesfeld (etwa 11.300 Einwohner) heraus, die im Gesamtranking den 3. bzw. 11. Platz einnehmen konnten.

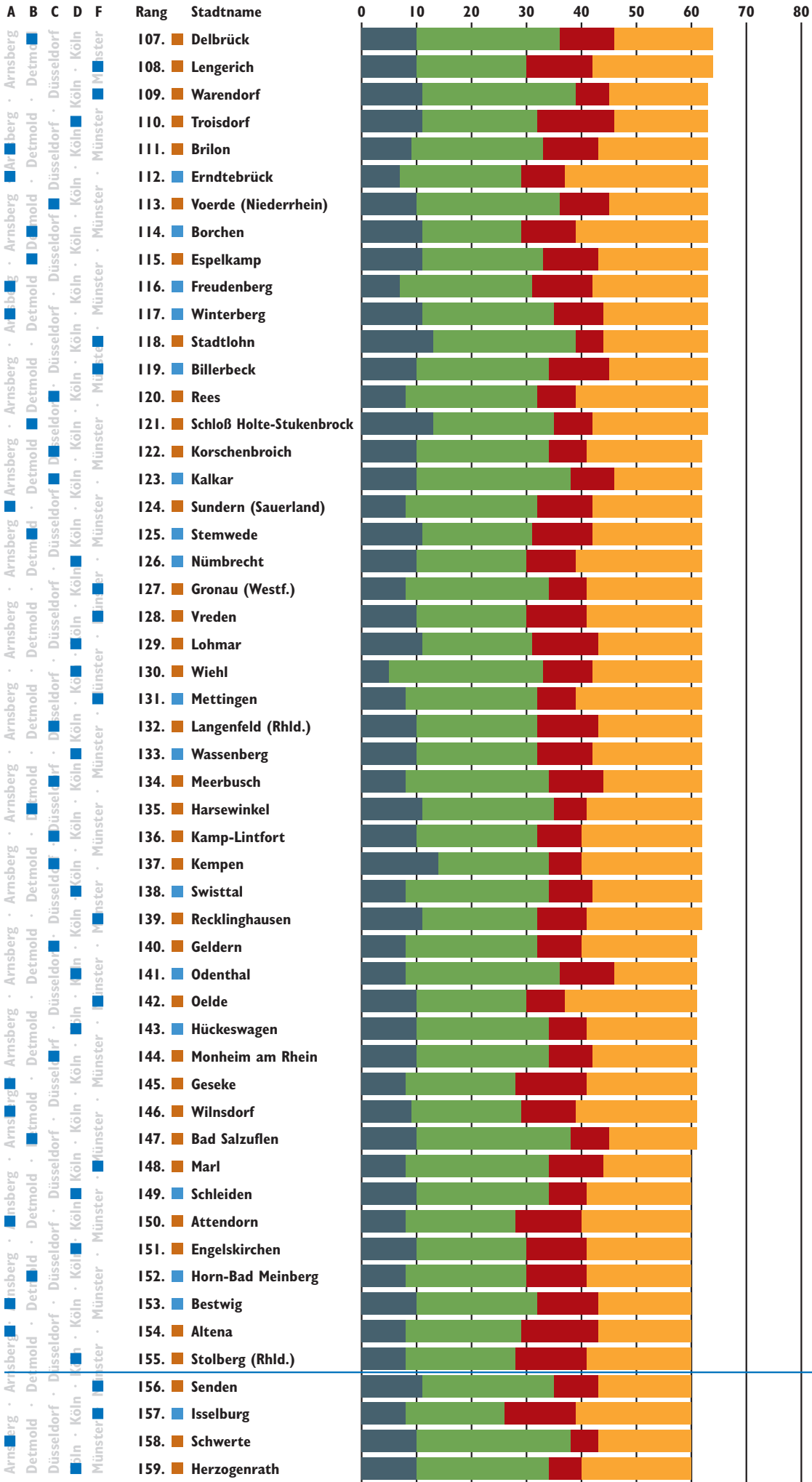
Beim Vergleich der beiden Größenkategorien gibt es in der Spannweite keine signifikanten Unterschiede. Während bei den Kommunen mit mehr als 20.000 Einwohnern das Spektrum zwischen 19% und 83% Punkten liegt, erstreckt sich die Spannweite der kleineren Kommunen von 20% bis zu 81% Punkten. Allein durch die Anzahl und Verschiedenheit der Gemeinden erklärt sich die große Spannweite z.B. im Vergleich zu den kreisfreien Städten.

Der Durchschnitt bei den 177 kleineren Kommunen liegt bei 53% der erreichten Punkten, während die 196 Größeren im Mittel 60% der Punkte erzielt haben. Sicherlich spielt hier die unterschiedliche Größe der Kommunen eine entscheidende Rolle, soll aber nicht als Entschuldigung für die kleineren Verwaltungen dienen. Denn auch kleine, einwohnerschwache Gemeinden, wie die schon erwähnten Gemeinden Rhede oder Raesfeld, haben sehr gute Ergebnisse erzielt. Allerdings wendet sich der Internetauftritt einer großen Kommune naturgemäß an mehr Bürger. Deswegen kann hier insgesamt ein größerer Nutzen erzielt werden, und Investitionen lohnen mehr als bei den kleinen Kommunen. Dies sollte ein Ansporn für die schlechter positionierten großen Städte sein und Anerkennung für die gut positionierten kleinen Verwaltungen ausdrücken.

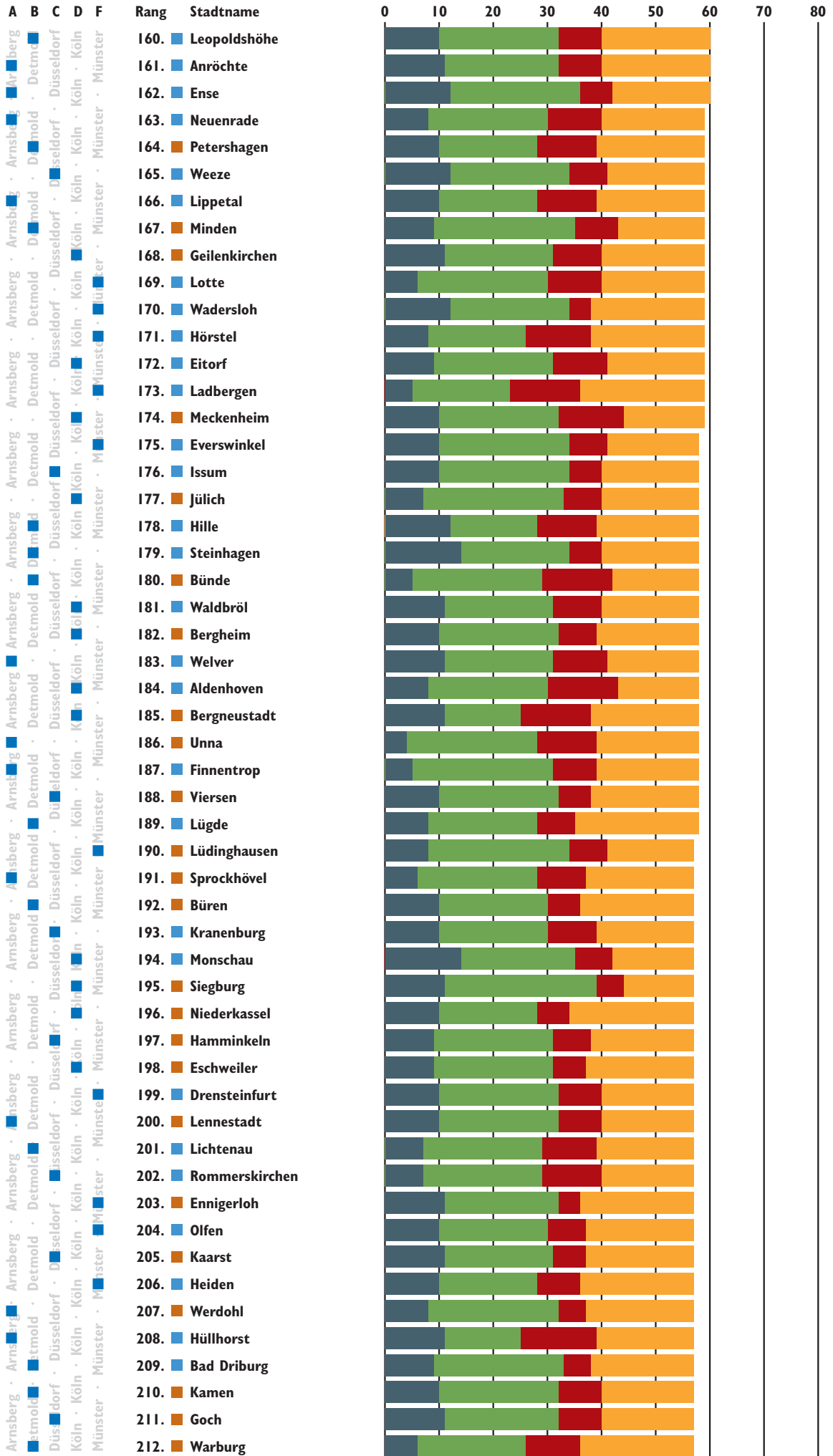
ABB. 3.16: RANKING DER KREISANGEHÖRIGEN STÄDTE UND GEMEINDEN (SEITE 49-53)

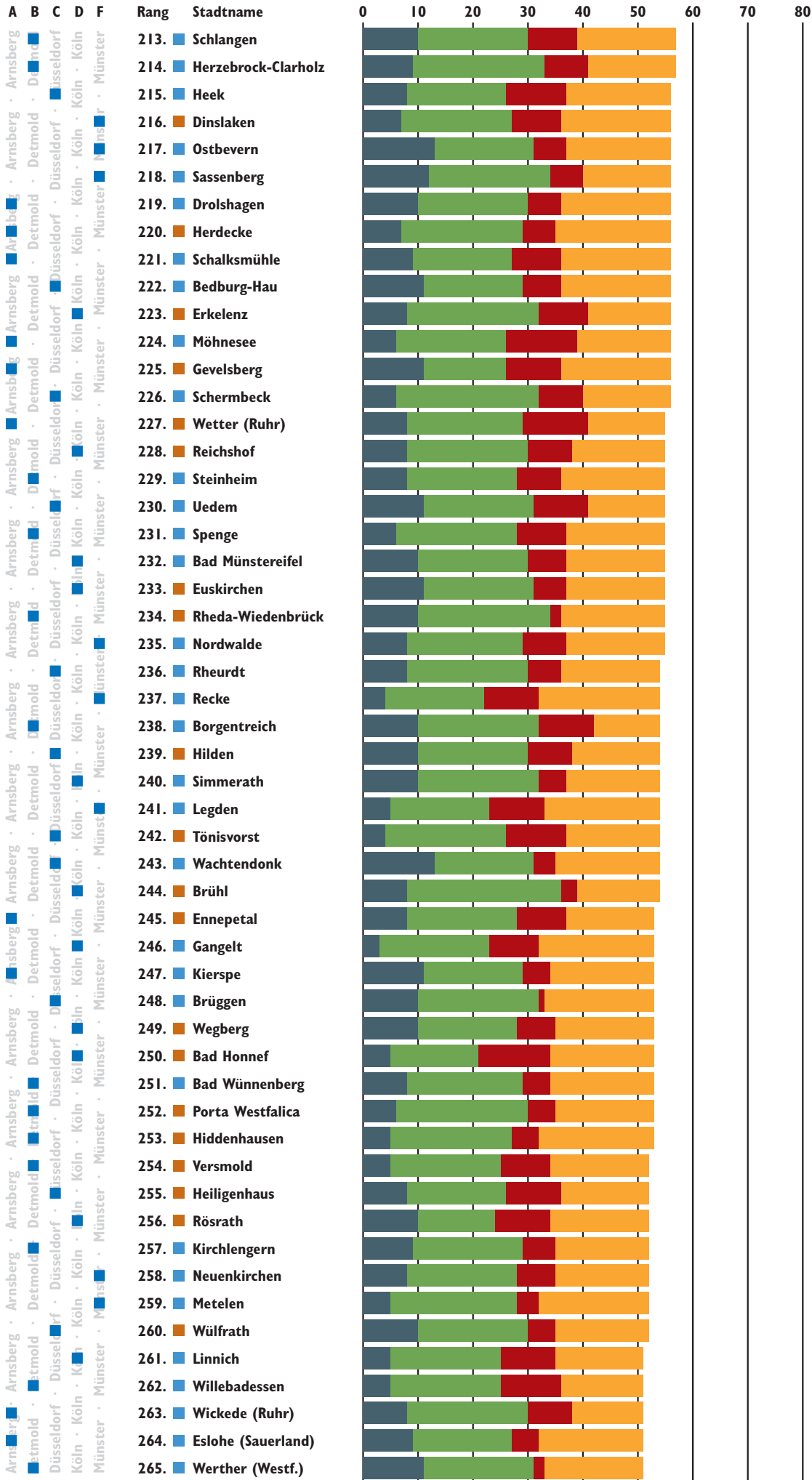
■ über 20.000 Einwohner ■ unter 20.000 Einwohner

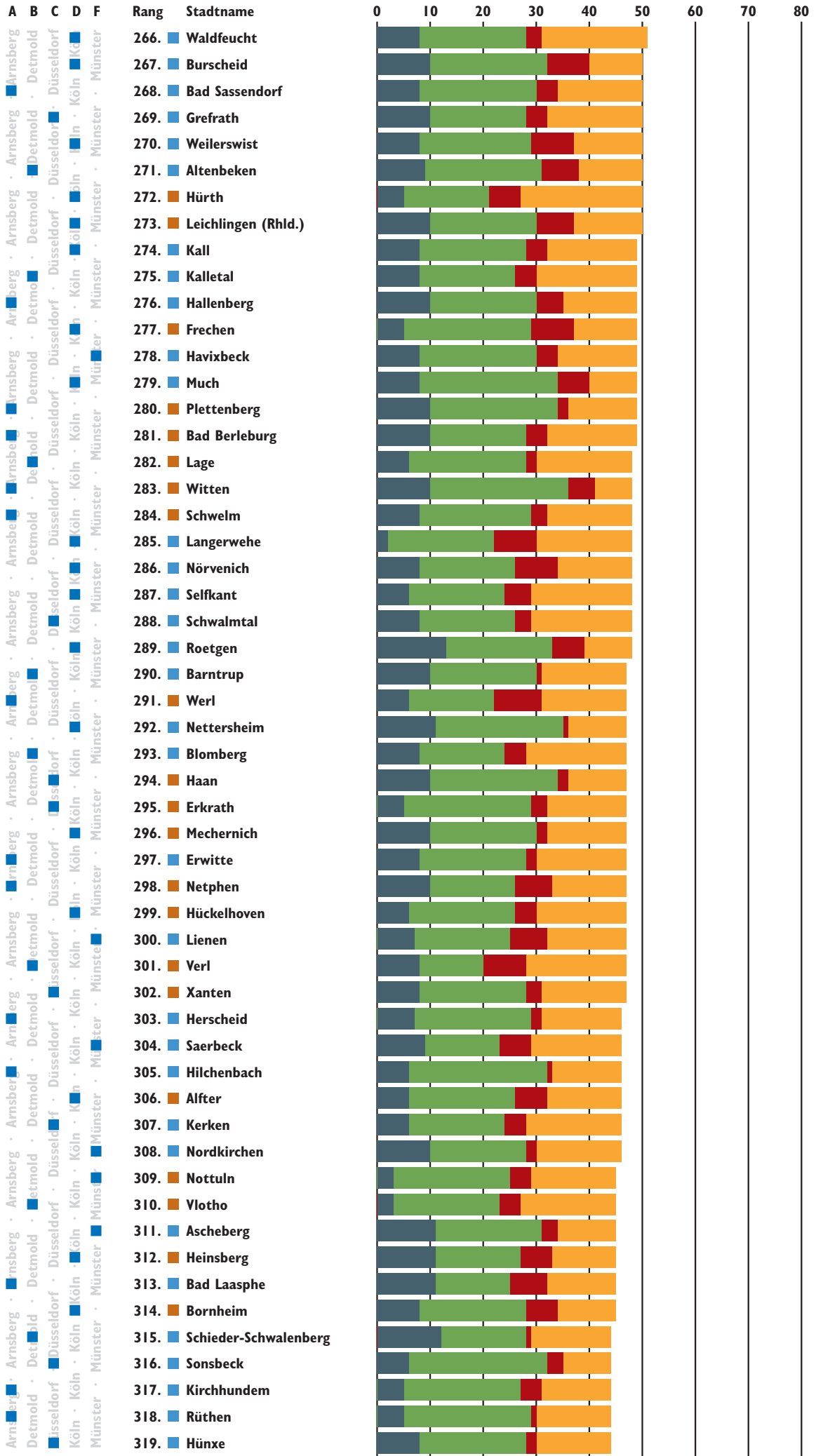


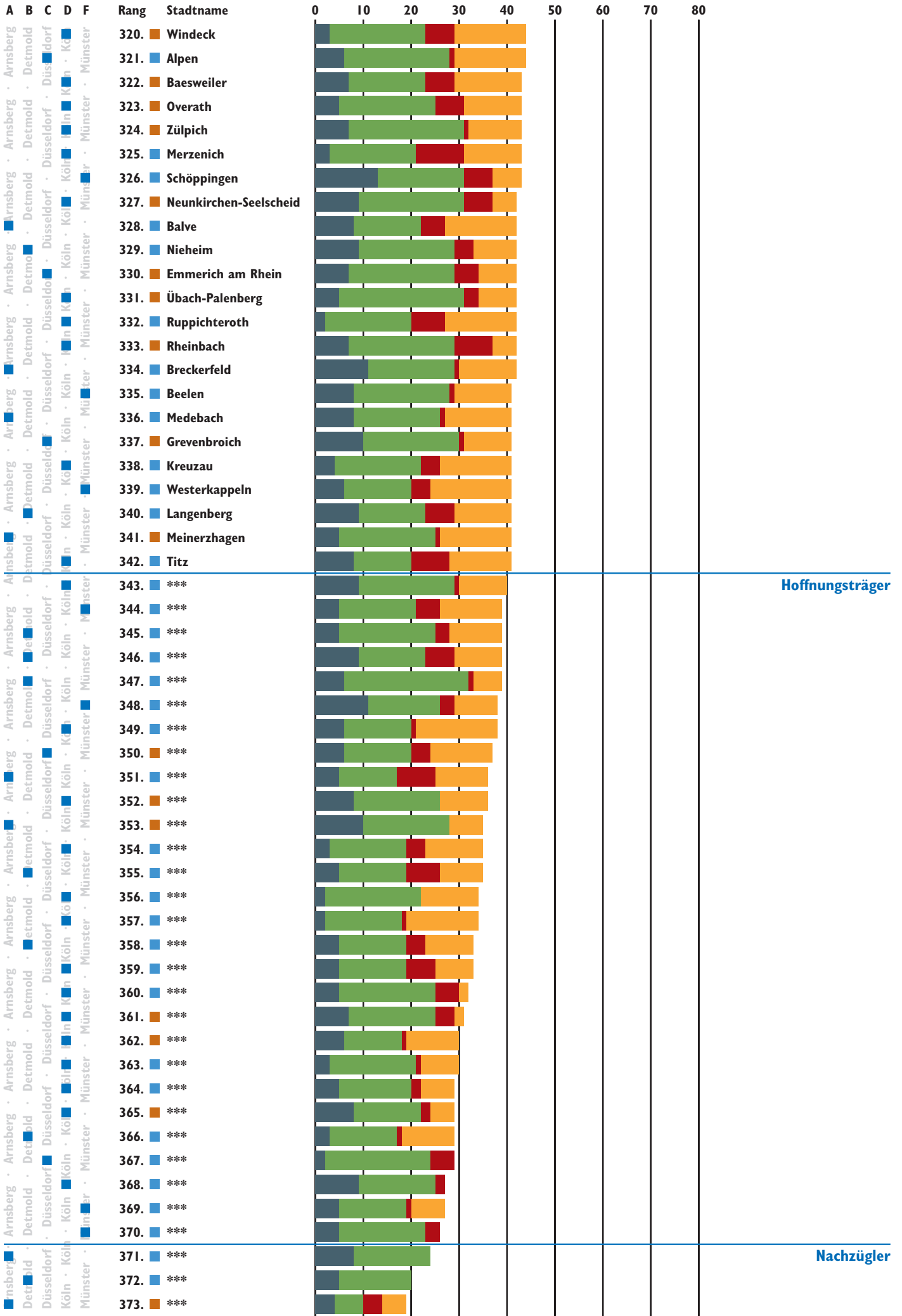


Aufsteiger









Hoffnungsträger

Nachzügler

Vergleich der Gemeinden auf Kreisebene

Wird das Ranking nach Kreisen sortiert, findet sich kaum ein Kreis, in dem alle Gemeinden überdurchschnittliche Punktzahlen erreicht haben. In fast jedem Kreis finden sich sowohl Pioniere als auch Verwaltungen im unteren Ende des Rankings. Dieses Ergebnis entspricht den Erwartungen, da die Kreiszugehörigkeit keinen Einfluss auf die Gestaltung des Internetauftritts einer einzelnen Verwaltung hat. Trotzdem lassen sich einige Unterschiede erkennen:

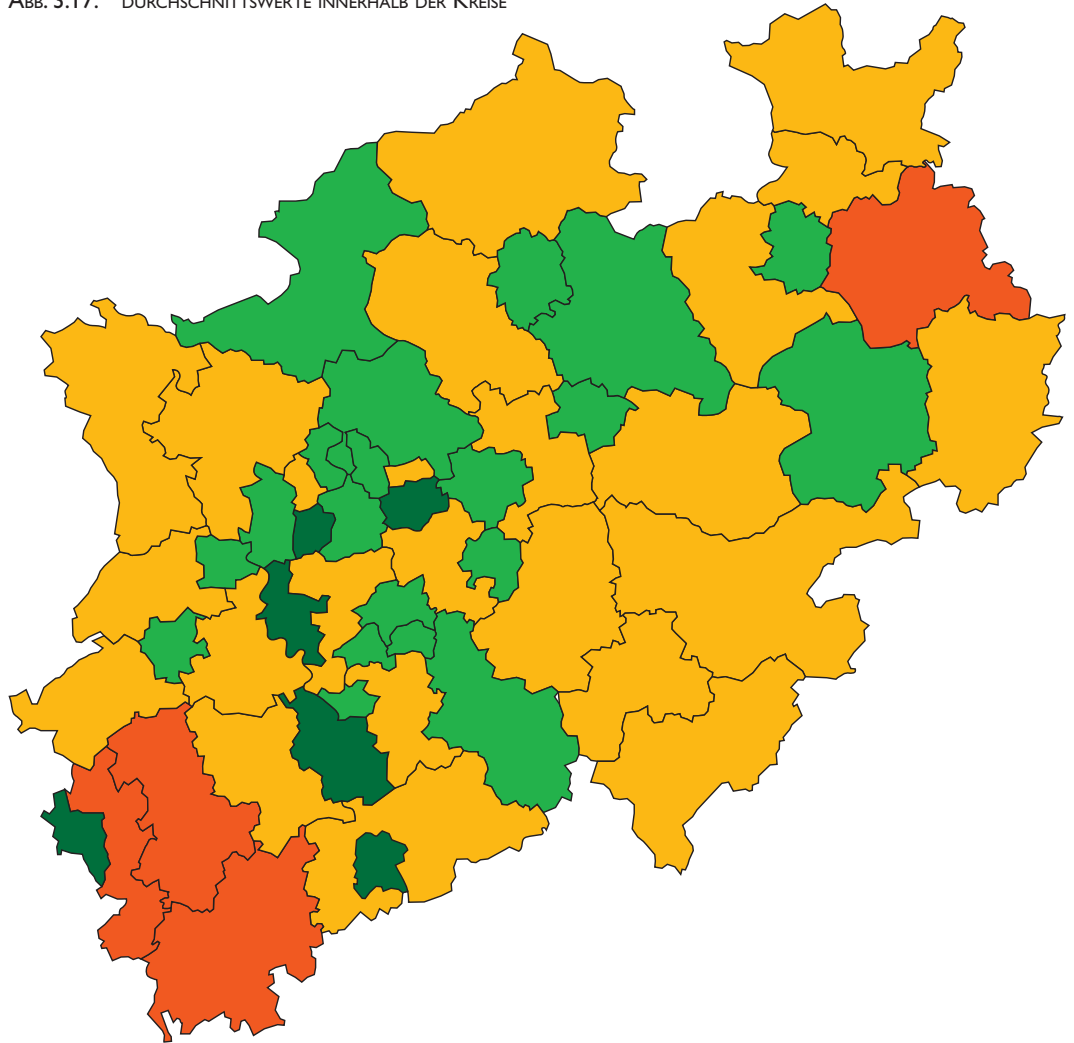
Recklinghausen besteht nur aus Verwaltungen aus dem Bereich der Pioniere und Wegbereiter

Recklinghausen besteht nur aus Verwaltungen aus dem Bereich der Pioniere und Wegbereiter. So weist die beste Verwaltung hier 75 % der Punkte auf und die „schlechteste“ – die immer noch deutlich über dem Landesdurchschnitt liegt – 60 % auf. Die darauf folgenden Verwaltungen der Kreise Borken und Paderborn weisen bereits eine deutlich höhere Varianz auf, so dass sich unter den Verwaltungen auch Aufsteiger finden.

Die mit Abstand höchste Varianz weist der Kreis Unna auf. Auch die Spannweite liegt hier bei 50 % der Punkte! Eine hohe Varianz weisen außerdem noch der Rheinisch-Berg Kreis und der Kreis Viersen auf. Danach folgt fast geschlossen das Feld der anderen Verwaltungen der Kreise.

Insgesamt lagen aber alle Kreise nahe beieinander und haben im Durchschnitt über alle Gemeinden eine Punktzahl von fast 57 % Punkten erreicht.

Abb. 3.17: DURCHSCHNITTSWERTE INNERHALB DER KREISE



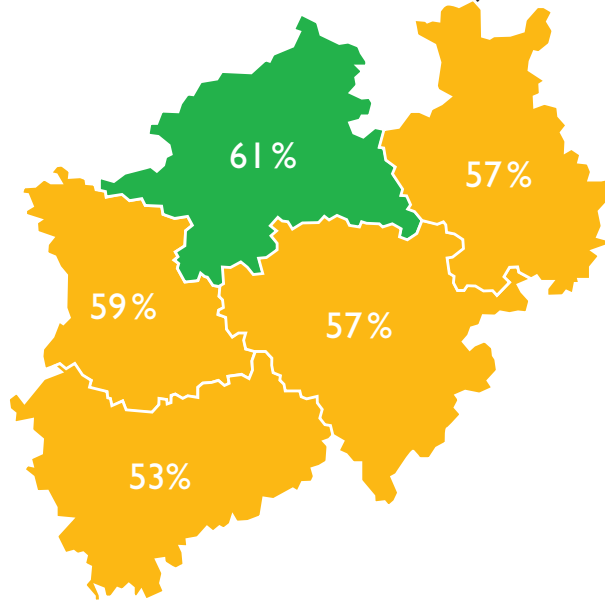
Punkte im Gesamtranking: ■ 0-50 ■ 50-60 ■ 60-69 ■ 70-100

Vergleich der Regierungsbezirke

Naturgemäß liegen die Durchschnittswerte der einzelnen Verwaltungen aggregiert auf Regierungsebene noch näher beisammen. Die Varianz ist bei allen Regierungsbezirken quasi identisch. Ob man die kreisfreien Städte mit in die Kreisbewertung mit einbezieht oder nicht, spielt für die Gesamtwertung der Bezirke keine Rolle. Der Regierungsbezirk Münster liegt mit durchschnittlich 61 % der Punkte knapp vor Düsseldorf, die anderen folgen geschlossen. Etwas abgeschlagen ist der Regierungsbezirk Köln.

Regierungsbezirke liegen nah beieinander

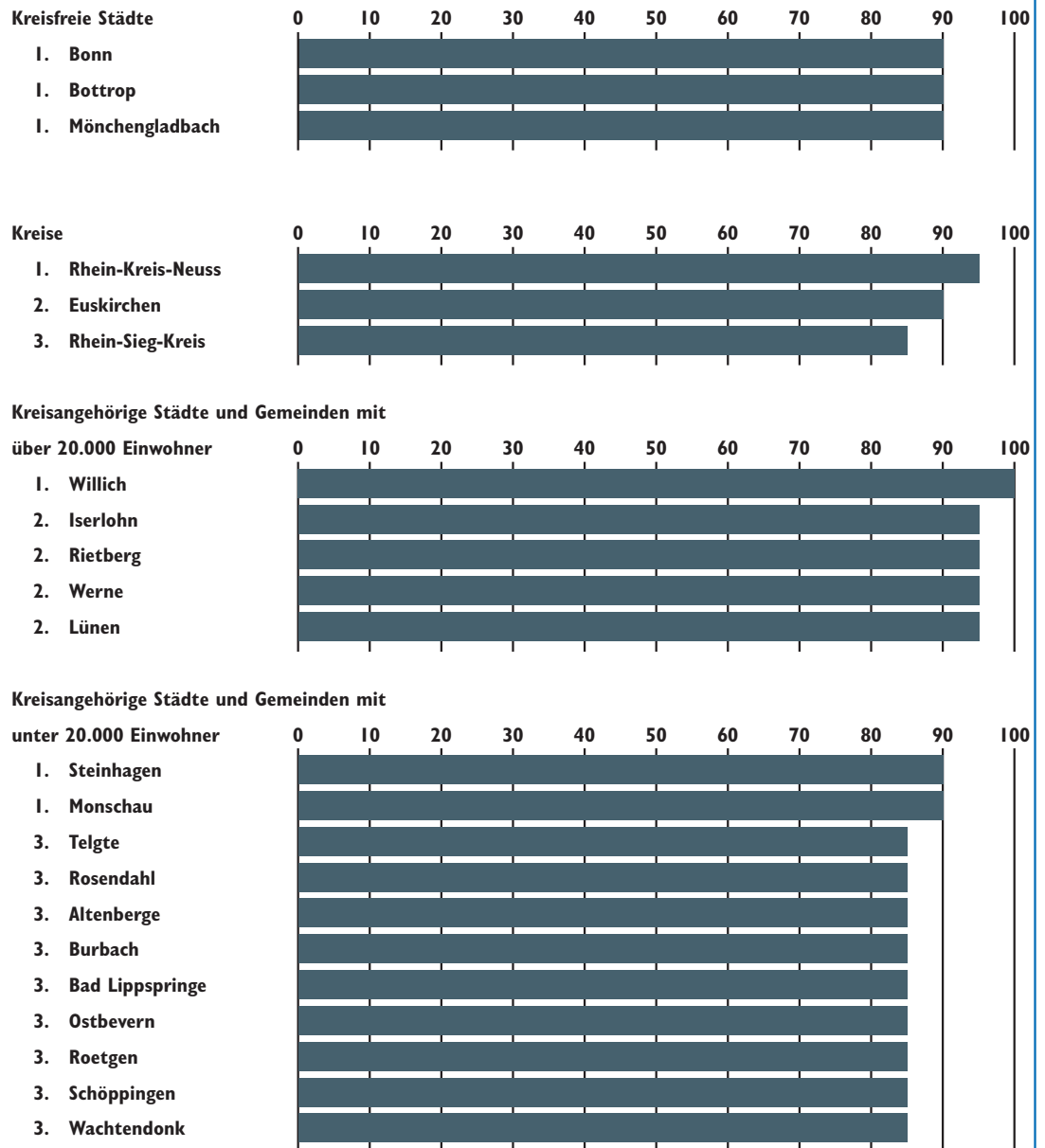
Abb. 3.18: DURCHSCHNITTSWERTE DER EINZELNEN VERWALTUNGEN JE REGIERUNGSBEZIRK



Benutzerfreundliche Internetauftritte

Bei der allgemeinen Beurteilung der Internetauftritte bezüglich der Bereiche Übersichtlichkeit, Aktualität und Benutzerführung ist das untersuchte Angebot der Gemeinden und Städte. Zwar erreichte nur die Gemeindeverwaltung Willich die maximale Punktzahl und kann für die Umsetzung in diesem Bereich als beispielhaft angesehen werden, jedoch finden sich zahlreiche Verwaltungen jenseits der 90%, die eine ebenso wegweisende Benutzerführung aufweisen. Der Durchschnitt liegt immerhin bei 60% der Punkte.

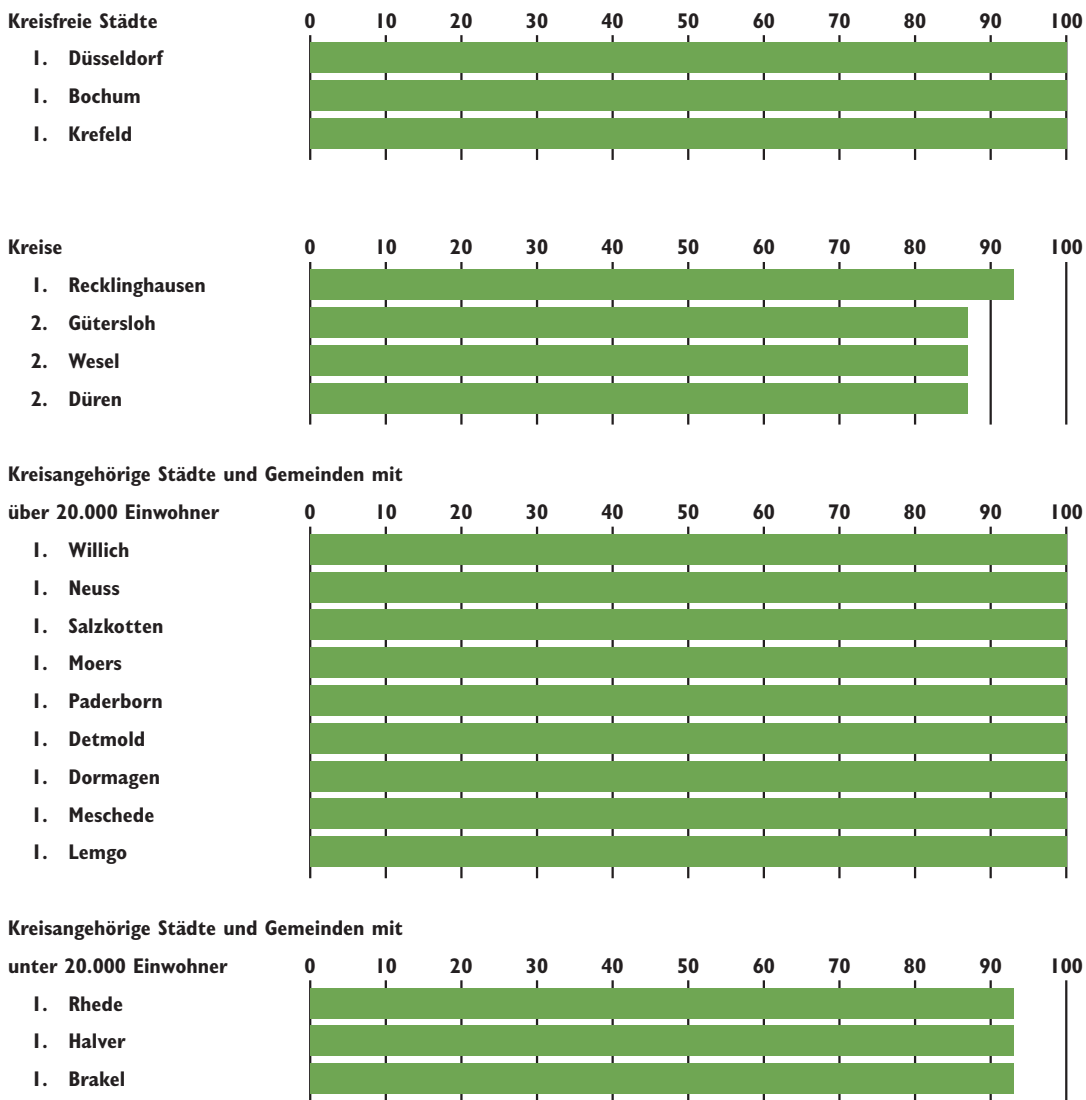
Abb. 3.19: RANKING: ALLGEMEINE BEURTEILUNG



Sehr gutes Informationsangebot

Das Angebot an Informationen ist insgesamt sehr gut. Insgesamt erreichten 13 der untersuchten Städte oder Gemeinden die Maximalpunktzahl. Eine sowohl qualitative als auch quantitative Aufwertung des Informationsangebotes für Bürger und Touristen sowie aus Wirtschaft und Politik sollte von jeder einzelnen Verwaltung angestrebt werden. Neben dem reinen Informationsangebot wurden Möglichkeiten der Webseite gewertet, den Bürger in die politische Gestaltung einzubeziehen (E-Participation). Hierzu gehörten beispielsweise Funktionalitäten wie ein Forum, in dem Bürger ihre Meinung zu Themen der Kommune äußern können, ein Chat mit dem Bürgermeister oder Umfragen zu anstehenden Angelegenheiten der kommunalen Regierung. Angebote dieser Art könnten die Präsentation eines Ortes im Netz aufwerten. Der Durchschnitt liegt bei bemerkenswerten 74%.

ABB. 3.20: RANKING: INFORMATIONSANGEBOT

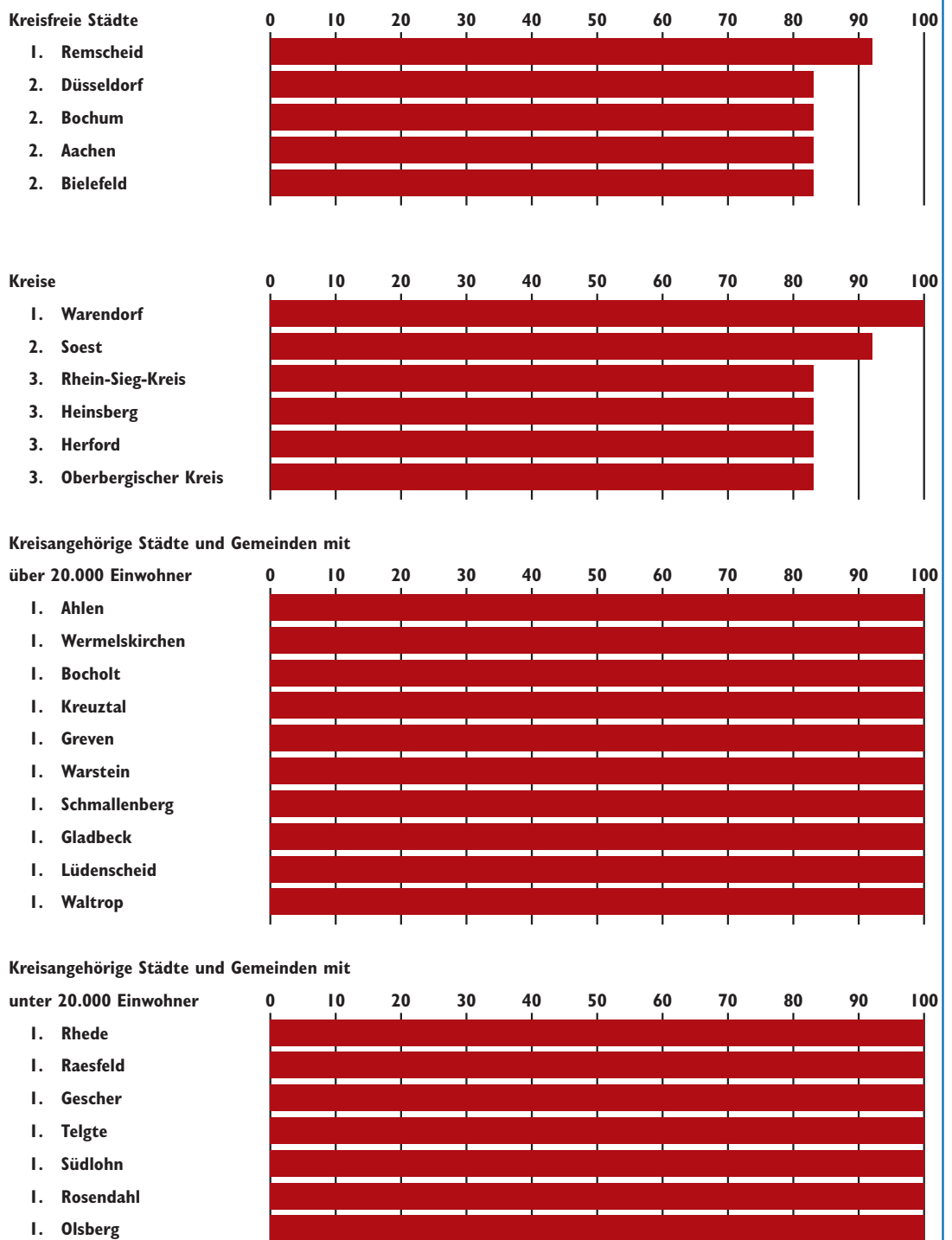


Navigationsmöglichkeiten zu den Kundenservices noch nicht optimal

Die Navigation zu den angebotenen Kundenservices ist oftmals nicht ausreichend. Obwohl viele der untersuchten Städte, Gemeinden und Kreise dabei ein sehr gutes Angebot zu bieten haben (darunter 18 mit Bestnote), ist die Mehrzahl der Verwaltungen nur durchschnittlich platziert. Tatsächlich gibt es sogar fünf Gemeinden, die in dieser Kategorie überhaupt nicht punkten konnten. Der Durchschnitt liegt nur bei 55% der Punkte.

Überraschend ist, dass bei einigen Städten und Gemeinden überhaupt keine oder nur rudimentäre Navigationsmöglichkeiten zu den einzelnen Kundenservices vorhanden sind. In verschiedenen intuitiven Navigationsmöglichkeiten liegt ein einfach umsetzbares Entwicklungspotenzial, welches genutzt werden kann, um das Online-Angebot für den Kunden noch hilfreicher und übersichtlicher zu gestalten.

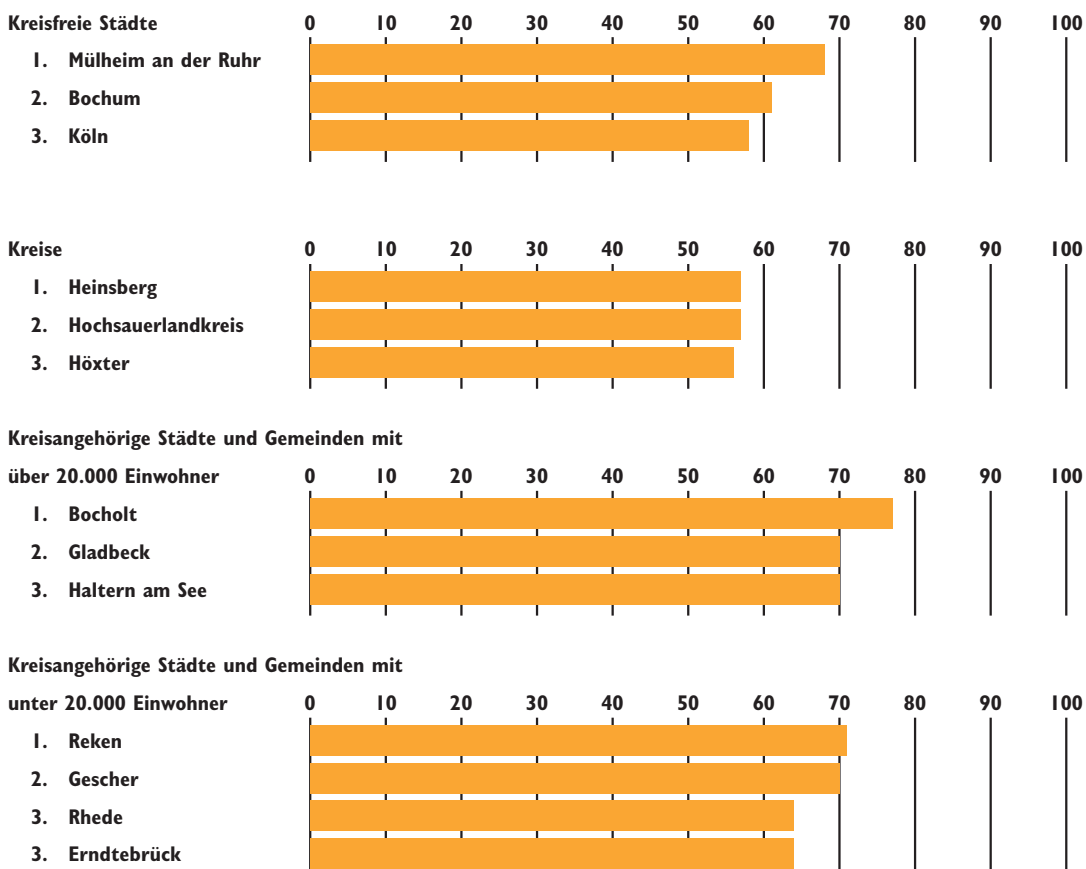
ABB. 3.21: RANKING: NAVIGATION ZU KUNDENSERVICES



Verbesserungspotenzial bei den Kundenservices

Das Angebot an Kundenservices bietet ein hohes Entwicklungspotenzial für die einzelnen Städte und Gemeinden. Ein sehr umfangreiches Angebot an Kundenservices ist nur in wenigen Fällen zu finden. Zu berücksichtigen ist natürlich, dass hierbei jeweils die unterschiedlichen Ausprägungsstufen bewertet wurden. Jedoch kaum mehr als 20 der untersuchten Verwaltungen hatten ein ansprechendes Angebot mit mehr als 60% der Punkte zu bieten. Und selbst bei diesen bestanden noch ungenutzte Möglichkeiten, das Angebot qualitativ und quantitativ aufzuwerten. Das Angebot an Informations-, Kommunikations- und Transaktionsmöglichkeiten kennzeichnet E-Government, und der übersichtliche, für den Kunden leicht zu findende Zugriff auf diese Angebote spielt dabei eine große Rolle. Aber gerade hier hat das gesamte Land Nordrhein-Westfalen große, ungenutzte Reserven und sollte Weiterentwicklungen anstreben, um den Kunden einen umfangreichen Service anbieten zu können.

ABB. 3.22: RANKING: ANGEHOT AN KUNDENSERVICES



IV. Wirtschaftsförderung

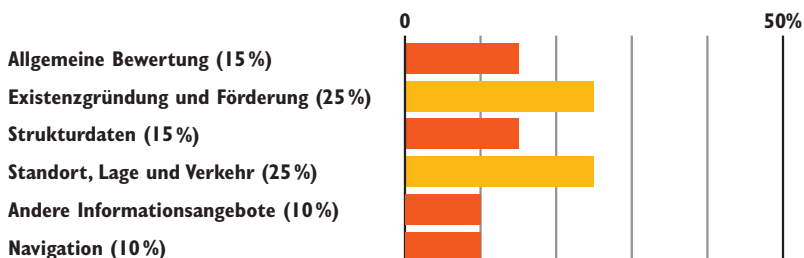
Methode

Für die Analyse der Internetauftritte im Bereich Wirtschaftsförderung wurde ein Kriterienkatalog analog zu dem für Virtuelle Rathäuser aufgestellt. Er ist untergliedert in einen allgemeinen und einen informationsbezogenen Teil und einen Bereich, der die Navigation auf beide Teile hin bewertet. Der informationsbezogene Teil ist gegliedert in die Themenbereiche „Existenzgründung & Förderung“, „Strukturdaten“, „Standort, Lage und Verkehr“ sowie „Andere Informationsangebote“.

Es wurde versucht, die Sichtung der über 400 Internetauftritte genau wie bei den Auftritten der Verwaltungen in einem möglichst engen Zeitraum durchzuführen, um eine hohe Vergleichbarkeit zu gewährleisten. Dieser Zeitraum erstreckte sich ebenfalls vom 1. bis zum 18. März 2006. Das Team für die Sichtung bestand aus insgesamt 15 Redakteuren. Diese wurden zwei Tage lang für die Sichtung der Seiten an Hand von Beispielseiten durch das Kernredaktionsteam der Studie geschult und mit dem Erfassungssystem vertraut gemacht.

Um eine möglichst hohe Objektivität zu gewährleisten wurde jede Seite von zwei nach dem Zufallsprinzip ausgesuchten Redakteuren unabhängig voneinander besucht. Im Anschluss an die Sichtungsphase wurde eine Diskrepanzanalyse von beiden Redakteuren vorgenommen. Im Rahmen dieser diskutierten die Redakteure über ihre unterschiedlichen Bewertungen eines Merkmals. Am Ende entschieden sie schließlich, welche Merkmalsausprägung in die Bewertung einfließen sollte. Wenn Services und Informationen von beiden Redakteuren nicht aufgefunden werden konnten, wurde davon ausgegangen, dass sie auf der Seite nicht existieren oder zumindest von „normalen“ Internetnutzern nicht auffindbar sind.

Abb. 4.1 Gewichtungen



Allgemeine Bewertung (15 %)

Die allgemeine Bewertung dient dazu, den Gesamteindruck des Internetauftritts im Bereich Wirtschaftsförderung zu beurteilen. Ein Nutzer kann durch gutes Webdesign und aktuelle Inhalte auf die Seite gelockt oder durch schlechte Gestaltung abgeschreckt werden. Hierbei wurde bei vorhandenen eigenständigen Seiten für die Wirtschaftsförderung die Gestaltung eben dieser bewertet, bei eingebetteten Angeboten die Bewertung der einbettenden Seite verwendet. Für die Aktualität wurden jeweils ausschließlich die relevanten Seiten für den Bereich Wirtschaftsförderung bewertet. Dieser Bereich ist mit 15 % in die Wertung eingeflossen, um so auch den Gesamteindruck der Seite hinreichend zu berücksichtigen.

Existenzgründung und Förderung (25 %)

Die Bewertung der Bereiche Existenzgründung und -förderung dient zur Beurteilung der einfachen Erreichbarkeit der Zuständigen innerhalb der Wirtschaftsförderung durch die jeweils relevante Zielgruppe. Hierbei zielt der Bereich „Existenzgründung“ auf die Ansiedlung bzw. Gründung neuer Unternehmen, während die „Förderung“ die Unterstützung bereits ansässiger oder ansiedlungswilliger Unternehmen zusammenfasst. Dieser Bereich macht 25 % der Wertung aus, da die Unterstützung bei Existenzgründung und Förderung durch die Wirtschaftsförderung eine Kernkompetenz darstellt.

Bewertet wurden die sechs Bereiche „Allgemeine Bewertung“, „Existenzgründung und Förderung“, „Strukturdaten“, „Standort, Lage und Verkehr“, „Andere Informationsangebote“ und „Navigation“

Strukturdaten (15 %)

Die Bewertung in diesem Bereich basiert auf dem Angebot und der grafischen Aufbereitung von Basisstrukturdaten. Hierzu wurde auch die Angabe der aktuellen Hebesätze gefasst, so dass ein Nutzer über die grundlegenden Informationen betreffend eines potenziellen Standorts verfügen kann. Dieser Bereich fließt mit 15 % in die Wertung ein.

Standort, Lage und Verkehr (25 %)

Das Vorhandensein von relevanten Standort- und Verkehrsanbindungsinformationen wurde in diesem Bereich untersucht. Diese Informationen sind als investitionsentscheidungsrelevante Erweiterung des vorherigen Bereichs zu sehen. Das Gewicht von 15 % an der Gesamtwertung ist Folge der Wichtigkeit von diesen Daten für die Ansiedlungsentscheidung eines Unternehmens.

Andere Informationsangebote (10 %)

Weitere Informationsangebote wie Newsletter und Veranstaltungskalender komplettieren idealerweise das Angebot der Wirtschaftsförderung im Internet. Hinzu kommt die von vielen Nutzern gern gesehene Möglichkeit, Informationsmaterial per Formular auf dem Postweg zu bestellen. Dieser Bereich geht mit 10 % in die Gesamtbewertung ein, da die Services eine sinnvolle Ergänzung des Angebots darstellen ohne dominierenden Charakter zu haben.

Navigation (10 %)

Es wurde außerdem untersucht, wie auf das Angebot der Wirtschaftsförderung und ihrer einzelnen Bereiche zugegriffen werden kann. Denn das beste Informationsangebot nützt dem potenziellen Nutzer nichts, wenn er nicht schnell und erfolgreich darauf zugreifen kann. Daher wurde dieser Bereich mit 10 % in der Wertung verankert.

Analyse ausgewählter Kriterien

Navigation und Gesamtergebnis

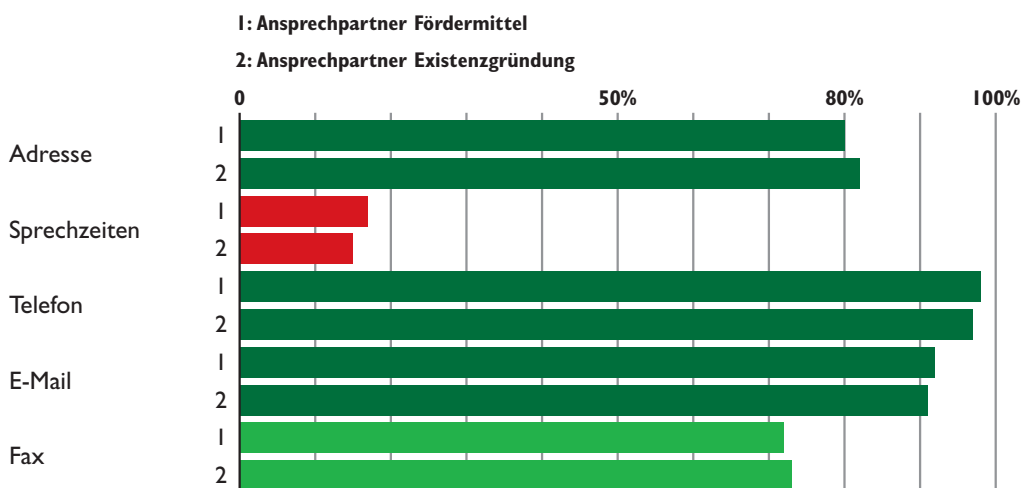
Bei der Analyse des Untersuchungsergebnisses wurde ein starker Zusammenhang zwischen den Ergebnissen der Navigationsbewertung und dem Gesamtergebnis festgestellt. Im Allgemeinen sind Seiten mit guter Navigation auch in der Gesamtbewertung auf den vorderen Plätzen zu finden. Der Umkehrschluss ist allerdings nicht zulässig, da nicht jede Seite mit einem guten Gesamtergebnis auch über eine gute Navigation verfügt.

Kontaktmöglichkeiten zu den Ansprechpartnern

Durch die direkte Kontaktmöglichkeit zu den Ansprechpartnern für „Existenzgründung“ und „Fördermittel“ wird dem Nutzer die Schwellenangst vor der Wirtschaftsförderung genommen. Die Untersuchung der angebotenen Kommunikationswege und Informationen zu den jeweiligen Ansprechpartnern zeigt eine hohe Übereinstimmung des Informationsangebots bei angegebenen Ansprechpartnern. Die Telefonnummer wird beinahe durchgängig angegeben, gefolgt von der Angabe der E-Mail-Adresse. Die genaue Adresse bzw. Zimmernummer des Ansprechpartners wird in vier von fünf Fällen genannt. Niedriger ist bereits die Angabe einer Kontaktmöglichkeit per Fax. Weitaus seltener – nur in weniger als jedem fünften Fall – werden die Sprechzeiten der jeweiligen Person angegeben.

**Gute Navigation
Indikator für Erfolg**

ABB. 4.2: KONTAKTMÖGLICHKEITEN ZU ANGEGEBENEN ANSPRECHPARTNERN



Ranking der besten Wirtschaftsförderungen in NRW

Herne, Dortmund und Münster vorne

Aus der Untersuchung der einzelnen Themenbereiche ergibt sich das Gesamtergebnis. Im Folgenden sind die 50 besten Internetauftritte im Bereich Wirtschaftsförderung aufgelistet.

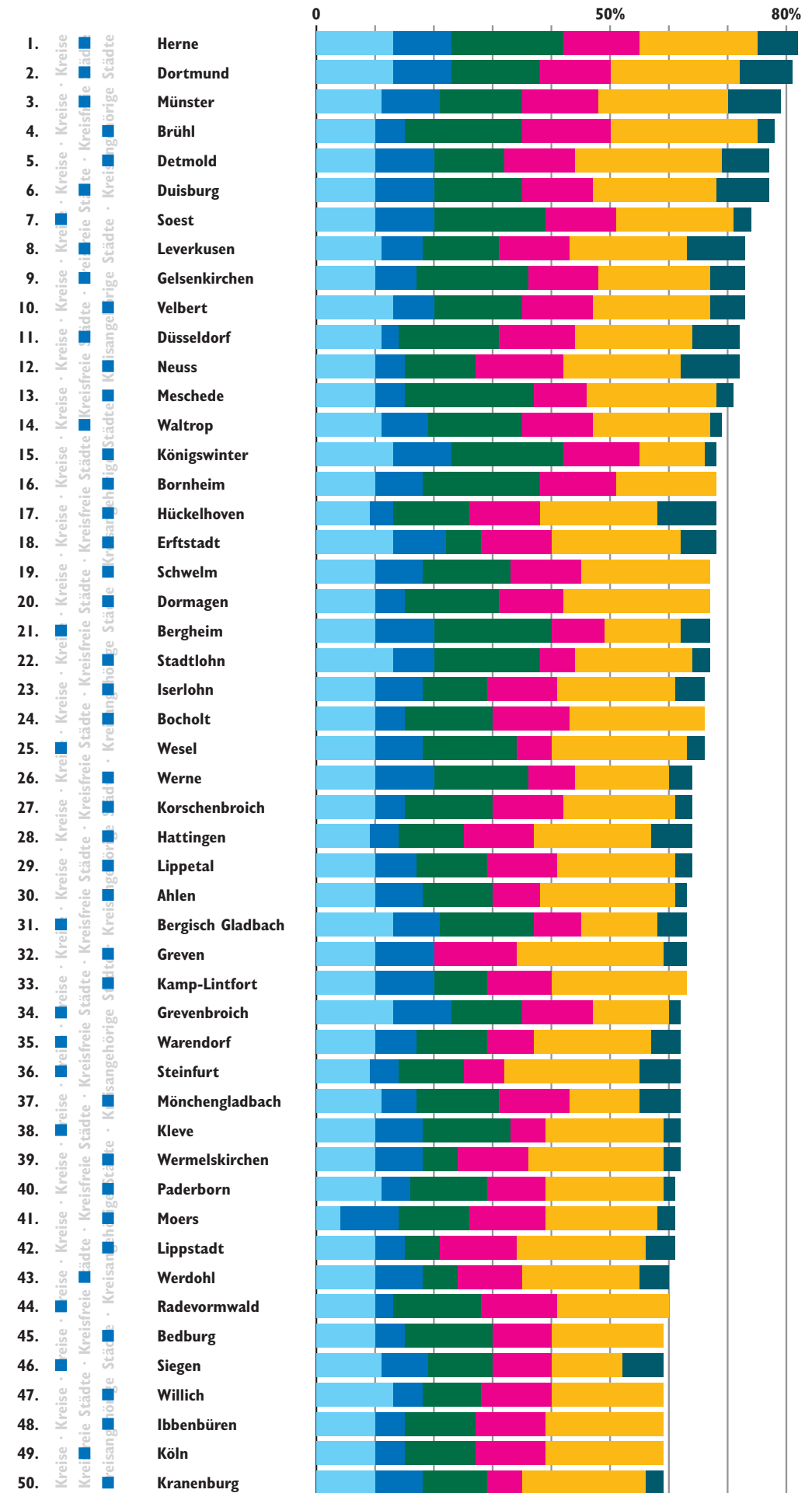
Die drei Spitzenreiter Herne, Dortmund und Münster sind voneinander klar abgesetzt. Darauf folgt eine Gruppe von drei Internetauftritten – bestehend aus Brühl, Detmold und Duisburg – die sich, dicht beieinander liegend, klar von den folgenden Auftritten absetzt. Damit bildet sich eine Spitzengruppe von sechs Wirtschaftsförderungen mit jeweils einer Bewertung von über 75% der Punkte. Recht homogen stellt sich auch die folgende Gruppe von sechs Seiten dar. Hier liegen die bewerteten Seiten auch recht nah beieinander, bevor wieder ein größerer Abstand auftaucht.

Hervorzuheben ist die Tatsache, dass durch die Abfrage expliziter Ansprechpartner für die Bereiche „Förderung“ und „Existenzgründung“ eine generische Kontaktmöglichkeit zur Wirtschaftsförderung nicht ausreichte, um die volle Punktzahl zu erreichen. Eine gezieltere Vermittlung der Firmen an die richtigen Ansprechpartner stellt eine einfache Möglichkeit dar, den Firmenservice zu verbessern.

Kreisfreie Städte vorne bei Wirtschaftsförderung

ABB. 4.3 RANKING WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG

- Allgemeine Bewertung
- Navigation
- Existenzgründung und Förderung
- Strukturdaten
- Standort, Lage und Verkehr
- Information



Wirtschaftsförderung Dortmund

Die Seite der Wirtschaftsförderung Dortmund bietet gebündelt alle Informationen für am Standort Dortmund interessierte Unternehmen. Besonders besticht das Angebot durch Informationen für Unternehmen in den verschiedensten Unternehmenslagen. Angefangen bei Ansiedlung und Existenzgründung über Internationalisierung bis hin zu Krisensituationen bietet die Seite umfangreiche Informationen und ist vernetzt mit entsprechenden anderen Stellen der Stadt. Die gewünschte Integration zwischen Stadt und Wirtschaftsförderung ist besonders gut gelungen.

Exemplarisch hierfür ist der „go-to-do.com“-Ansiedlungsguide: Hier werden alle nötigen Schritte für die erfolgreiche Ansiedlung eines Unternehmens als Tour präsentiert. Während die Wahl der Rechtsform und Gewerbeanmeldung noch offensichtlich sind, werden auch Punkte wie „Ausländerrecht“, „Privatleben“ und „Mitarbeiter“ ausführlich behandelt.

Daneben gibt es unter „www.economicdevelopment-dortmund.de“ große Teile des Angebots auch in englischer Sprache, so dass ausländischen Investoren ein einfacher Zugang zum Wirtschaftsstandort Dortmund geboten wird.

- Potenziale
- Weiterer Ausbau der unternehmenslagen-spezifischen Angebote
- Stärkere Integration der Inhalte in das Design der Seite: Viele Guides sind als externe Einzelanwendungen realisiert, obwohl sie ausschließlich durch die Wirtschaftsförderung bereitgestellt werden.

go-to-do.com: Unternehmensansiedlung Schritt für Schritt

Abb. 4.4: WWW.WIRTSCHAFTSFÖRDERUNG-DORTMUND.DE



**Integriertes
Gesamtangebot besticht
im Kreis Gütersloh**

Wirtschaftsrubrik des Kreises Gütersloh

Integration in die Seite und übersichtliche Informationsdarbietung

Die Wirtschaftsrubrik auf der Seite des Kreises Gütersloh vermittelt einen umfassenden Eindruck des Wirtschaftsstandorts Kreis Gütersloh. Eine Tabelle mit den Gewerbesteuerhebesätzen der kreisangehörigen Gemeinden ermöglicht einen schnellen Vergleich untereinander und mit anderen Standorten. Auch sonst glänzt die Seite mit vielen kompakten „Informationselementen“ und an den entscheidenden Stellen mit tiefer gehenden Informationen. Mit einer detailreichen Gewerbeflächen- und Immobiliendatenbank werden die Bemühungen der kreisangehörigen Gemeinden bei der Ansiedlung optimal unterstützt.

Hervorzuheben ist die Integration in das Gesamtangebot des Kreises. Hierdurch kann ein ganzheitliches Bild vom Leben im Kreis vermittelt werden, ohne sich auf die Zahlen zu beschränken. Gerade für den Mittelstand mit seinen Familienbetrieben ist dies ein nicht zu unterschätzender Faktor bei der Standortwahl.

- Potenziale
- Stärkere Verlinkung zwischen Kreisen und kreisangehörigen Gemeinden
- Sichtbarkeit der Position im Internetauftritt durch bessere Navigationselemente (z.B. Einfügen einer „Breadcrumb-Navigation“) verbessern
- Einführung eines Newsletter-Angebots zur Informationsverbreitung

ABB. 4.5: WWW.KREIS-GUETERSLOH.DE

The screenshot shows the website interface for Kreis Gütersloh. The top navigation bar includes 'Startseite', 'Home', 'Kontakt', 'Impressum', 'Disclaimer', 'System', and 'Suchbegriff'. The main content area is divided into several sections:

- Wirtschaft:** Includes 'Unternehmensnachfolge sichern' and 'Hilfen aus dem europäischen Sozialfonds'.
- Existenzgründung:** Provides information on 'Existenzgründungsinvestition' and 'Finanzielle Hilfen zur Existenzgründung aus Arbeitslosigkeit'.
- Gewerbeflächen in Herzevitte:** A detailed section with a table of available areas and a table of trade tax rates.

Gewerbeflächen in Herzevitte Table:

Flächen	Preis	Verkehrsanbindung
Gesamtfläche	45.000 m ²	4.300 m ²
nach verfügbar	11.000 m ²	3.000 m ²
von Parzellengröße	1.800 m ²	1.800 m ²
ist	11.000 m ²	3.000 m ²

Gewerbesteuerhebesätze Table:

Gewerbesteuer in v. H.	2004	2003
Kreis Gütersloh	381	379
Borgholzhausen	395	395
Gütersloh	380	380
Halle (Westf.)	380	380
Herzevitte	375	350
Herzebrock-Clarholz	380	380
Langerberg	403	403
Rheda-Wiedenbrück	403	403
Rietberg	375	375
Schloß Holte-Sukenbrock	330	330
Steinhagen	395	395
Verl	340	340
Versmold	399	403
Werther	395	395

Wirtschaftsseite der Stadt Delbrück

Die Stadt Delbrück bietet auf Ihrer Wirtschaftsseite übersichtlich die wichtigsten Daten und Fakten zum Standort. Neben den für Unternehmen wichtigen Hebesätzen werden auch die niedrigen Sätze für die Grundsteuer hervorgehoben. Nach einer Aufschlüsselung der Beschäftigtenzahlen nach Wirtschaftszweigen, folgt die Arbeitslosenstatistik. Durch die Nennung eines Ansprechpartners lässt sich schnell persönlich Kontakt aufnehmen.

Durch die Verknüpfung zum „Gewerbeflächenatlas Ostwestfalen-Lippe“ steht dem Besucher ein komfortables Instrument zur Gewerbeflächensuche zur Verfügung. Diese Anwendung ist ein Gemeinschaftsprojekt zweier Industrie- und Handelskammern. Der Erfolg und Mehrwert dieser interkommunalen Zusammenarbeit ist direkt wahrnehmbar.

Insgesamt bietet die Seite so einen schnellen Überblick über den Standort Delbrück.

- Potenziale
- Verzicht auf Frames zur besseren Durchsuchbarkeit
- Gewerbedatenbank wird bei aktivem Popup-Blocker nicht geöffnet: Es sollte ein einfacher Link verwendet werden.
- Ausbau des Angebots durch Verlinkung zu bestehenden Landesangeboten (z. B. GO!)

**Gewerbeflächenatlas
Ostwestfalen-Lippe
ist ein komfortables
Tool zur Gewerbe-
flächensuche**

ABB.: 4.6: WWW.STADT-DELBUECK.DE/DELBUECK > WIRTSCHAFT > WIRTSCHAFTSSTANDORT

The image displays two screenshots from the website of the City of Delbrück. The top screenshot shows the 'Wirtschaft' (Economy) section, titled 'stadt delbrück zehn orte - eine stadt'. It features a navigation menu with links for 'Über Delbrück', 'Freizeitangebote', 'Wirtschaft', and 'Links'. The main content area is titled 'Standort Delbrück' and 'Wirtschaft in der Stadt Delbrück'. It provides information about the city's economic structure, mentioning sectors like services and industry, and highlights the city's favorable location and infrastructure. The bottom screenshot shows the 'Gewerbeflächenatlas Ostwestfalen-Lippe' (Commercial Area Atlas of Ostwestfalen-Lippe). It features a map interface with search filters and a list of search results. The first result is highlighted, showing details for a commercial plot at 'Nr. 1, Osterloher Straße, Delbrück, Kreis Paderborn'. The details include the plot size (7,000 m²) and the possibility of parceling (nach Bedarf).

Wirtschaft in der Stadt Delbrück

Delbrück ist guter Standort für Gewerbe und Industrie. Manu trägt die gute Verkehrsanbindung durch die Bundesstraße 64 und auf Gewerbe- und Industriegebiete gesamte Landeshöhe bei. Über diese Straßen sind die Ausbauten A 33 (12 km), A 44 (24 km) und A 2 (20 km) schnell und sicher zu erreichen. Der **Flughafen Paderborn-Lippstadt** ist ebenfalls nur 20 km entfernt.

Förderung der Wirtschaft

In Delbrück herrscht ein wirtschaftsfreundliches Klima. Der Gewerbesteuerhebesatz musste im Jahre 2003 von 200%, da er seit 2008 unverändert blieb, auf 210 % angehoben werden. Nur eine Gemeinde im **Kreis Paderborn** hat einen niedrigeren Hebesatz. Durch den Verzicht auf den für den Finanzaußenbereich durch die Land mitgezählten Hebesatz von 400 % erliegen der Stadt, ausgehend vom nordrheinischen Durchschnitt, jährlich Gewerbesteuerermäßigungen in Höhe von ca. 600.000 €. Bei der Grundsteuer B beträgt der Hebesatz 200 % und liegt ebenfalls deutlich unter dem höchsten Hebesatz des Landes von 300 %. Auch hiervon profitiert die heimische Wirtschaft.

Delbrück Nr. 1, Osterloher Str.

Allgemeine Angaben zum Grundstück

Stadt/Gemeinde:	Delbrück, Kreis Paderborn
Lage:	Stadtteil Lipping / Osterloher Straße
Bezeichnung:	Nr. 1, Osterloher Str.
Grundstücksgröße:	7.000 m²
mögl. Parzellengröße:	- nach Bedarf
Gleisanschluss:	nein

V. Barrierefreiheit/ Web-Standards W3C

Methode

Wie auch der Bereich der Wirtschaftsförderung wurde die Barrierefreiheit der Internetauftritte nicht in das Gesamtranking integriert sondern einzeln bewertet. Neben der Darstellung der Untersuchungsmethode und der Analyse, enthält das Kapitel ergänzende Informationen.

Die genaue Prüfung von Internetseiten auf die Barrierefreiheit erfordert eine hohe Qualifikation und viel Erfahrung in diesem spezifischen Fachgebiet. Zudem müssen 4-6 Stunden Testdauer je Internetauftritt eingeplant werden für den anerkannten BITV des BIK-Projekts (www.bik-online.info). Aus diesem Grund wurde ein Stufenmodell entwickelt.

- Die Analyse der Web-Angebote im Bereich Barrierefreiheit wurde in mehrere Prüfstufen gegliedert:
- Stufe 1: Redakteure prüften die Startseiten der Internetauftritte mit einem Katalog ausgewählter Merkmale. Um eine möglichst hohe Objektivität zu gewährleisten, wurde jede Seite von zwei nach dem Zufallsprinzip ausgesuchten Redakteuren unabhängig voneinander geprüft.
- Stufe 2: Auf Basis dieser Ergebnisse prüfte die Agentur Livingpage (Kooperationspartner der BIK) die Bestplatzierten in jeder Kategorie (Kreise, kreisfreie Städte und kreisangehörige Städte mit mehr und weniger als 20.000 Einwohnern), bis eine Auswahl von sechs Auftritten je Kategorie vorlag (24 insgesamt).
- Stufe 3: Ein weiterer Prüfer der Agentur reduzierte dann diese Gruppe auf die drei besten jeder Kategorie (12 insgesamt).
- Stufe 4: Die Startseiten dieser zwölf Verwaltungen wurden von der BIK mit ihrem anerkannten „Kurztest“ geprüft (siehe www.bik-online.info).
- Stufe 5: Um letztendlich den Gewinner in dieser Kategorie zu ermitteln, wurde der gesamte Web-auftritt der beiden Bestplatzierten mit dem BIK-Test geprüft.

Stufe 1 im Detail

Der Kriterienkatalog wurde speziell von der Agentur Livingpage für die Redakteure mit dem Ziel entwickelt, in relativ kurzer Zeit diese Basisvoraussetzungen zu prüfen. Wir stellen diese Stufe ausführlich dar, weil sie jeder Verwaltung auch als Leitfaden dienen kann, ihren eigenen Auftritt schnell selber bzgl. der Barrierefreiheit einzuschätzen. Es sei ausdrücklich darauf hingewiesen, dass diese Prüfpunkte nur einen Ausschnitt aus dem gesamten BITV-Test darstellen.

- 1. Sind Alternativtexte für Bedienelemente vorhanden?
In diesem Schritt soll geprüft werden, ob verlinkte Grafikelemente mit Alternativtexten versehen sind. Zu prüfen ist dieser Schritt mit dem Mozilla Firefox, indem die Seite geöffnet wird und mit der rechten Maustaste die Eigenschaften des jeweiligen Objektes aufgerufen werden. Hier ist ein eventuell vorhandener Alternativtext einsehbar.
- 2. Sind Alternativtexte für Grafiken und Objekte vorhanden?
In diesem Schritt soll geprüft werden, ob Grafikelemente mit Alternativtexten versehen sind. Zu prüfen ist dieser Schritt mit dem Mozilla Firefox, indem die Seite geöffnet wird und mit der rechten Maustaste die Eigenschaften des jeweiligen Objektes aufgerufen werden. Hier ist ein eventuell vorhandener Alternativtext einsehbar.
- 3. Ist die Seite auch bei geringer Auflösung nutzbar?
In diesem Schritt soll geprüft werden, ob die Seite bei einer Auflösung von 800x600 Pixeln lesbar bleibt, ohne dass sich Bereiche überlappen und ohne dass eine Scrollleiste am unteren Rand erscheint (Scrollleisten, die sich nur wenige Millimeter bewegen lassen sind erlaubt). Ebenso soll die Seite bei einer Auflösung von 640x480 Pixeln lesbar sein, wobei aber Scrollleisten vorhanden sein dürfen. Voraussetzung für die Lesbarkeit ist allerdings, dass der Fließtext ohne seitliches hin und her scrollen in das Browserfenster passt. Zu prüfen ist dieser Schritt mit dem Mozilla Firefox, indem die Seite geöffnet wird und über die „Web Developer Toolbar => Resize“ die Größe angepasst und die

Seite neu geladen wird. Alternativ kann dies auch im Internet Explorer mit der „AIS Toolbar“ geprüft werden. Auch hier muss die Seite neu geladen werden.

■ 4. Ist die Seite auch ohne Stylesheets nutzbar?

In diesem Schritt soll geprüft werden, ob die Seite auch ohne zugehörige Stylesheets nutz- bzw. lesbar bleibt. Änderungen in der Ästhetik der Seite sollen hier nicht beurteilt werden. Zu prüfen ist dieser Schritt im Internet Explorer, indem die Seite geladen wird und in der AIS Toolbar unter CSS „Disable CSS“ eingestellt wird.

■ 5. Ist die Seite auch ohne Skripte nutzbar?

In diesem Schritt soll geprüft werden, ob die Seite auch ohne Skripte nutz- bzw. lesbar bleibt. Alle wesentlichen Inhalte und Bereiche der Seite sollen erreichbar sein. Von Skripten erzeugter Inhalt soll durch ein alternatives, gleichwertiges Angebot zugänglich sein. Nicht mehr funktionsfähige Rollover-Effekte sind zu vernachlässigen, solange die eigentlichen Funktionen erhalten bleiben. Zu prüfen ist dieser Schritt im Internet Explorer, indem die Seite geladen wird und in der AIS Toolbar unter dem Internet Explorer Options „Toggle Javascript“ eingestellt wird und somit die Unterstützung für Javascript deaktiviert ist.

■ 6. Ist die Seite auch ohne Maus nutzbar?

In diesem Schritt soll geprüft werden, ob die Seite auch ohne Maus zu benutzen ist, d.h. alle wichtigen Funktionen erreicht und ausgeführt werden können. Zu prüfen ist dieser Schritt im Internet Explorer, indem die Seite geladen wird und mit der Tabulatortaste alle Links und Formularfelder sowie Buttons angesteuert werden und auf ihre Funktion getestet werden.

■ 7. Ist der Aufbau der Frames verständlich?

Falls ein Frameset genutzt wird, soll in diesem Schritt geprüft werden, ob die enthaltenen Frames ausreichend genau benannt werden, um darüber eindeutig auf ihren Inhalt und Funktion schließen zu können. Zu prüfen ist dieser Schritt im Internet Explorer, indem die Seite geladen und unter dem Menüpunkt Ansicht „Quelltext“ dieser angezeigt wird. Innerhalb des Frame-Tags sollte dann für jeden Frame seine Funktion und die Beziehung zu den anderen Frames erklärt werden.

■ 8. Ist die Position im Webauftritt jederzeit klar?

In diesem Schritt soll geprüft werden, ob der Benutzer zu jeder Zeit erfährt, an welcher Position er sich innerhalb des Webauftritts befindet. Das kann einerseits über das Menü geschehen, indem der Punkt hervorgehoben ist, andererseits ist es weit verbreitet, eine sogenannte Breadcrumb-Navigation einzusetzen, in der die übergeordneten Seiten benannt werden.

■ 9. Sind die Grafiken auch vor einem wechselnden Hintergrund erkennbar?

In diesem Schritt soll geprüft werden, ob Grafiken, die entweder inhaltlich relevant sind oder zur Navigation notwendig sind oder aber zum Verständnis der Seite unabdingbar sind, auch vor einem vom User geänderten Hintergrund noch ihre Funktion behalten. Zu prüfen ist dieser Schritt im Mozilla Firefox. Unter „Extras / Einstellungen / Farben im Bereich Text und Hintergrund die Hintergrundfarbe auf z.B. Hellrosa stellen und die Markierung bei „Systemfarben verwenden“ entfernen. In der Web Developer Toolbar kann jetzt unter „Disable/Disable Page Colors“ die Seitenfarbe deaktiviert werden.

Analyse

Schon nach der Prüfung durch die Redakteure zeigte sich, dass kaum eine Seite den Basisansprüchen für die Barrierefreiheit gerecht werden konnte. Eigentlich sollten die oben genannten neun Kriterien vollständig erfüllt werden.

Ein Ranking für den Bereich Barrierefreiheit zu erstellen, halten wir für nicht sinnvoll, weil zum einen die Verwaltungen noch bis Ende 2008 Zeit mit der Umsetzung haben, zum anderen das Thema Barrierefreiheit zwar bei vielen Verwaltung als ziemlich wichtig eingestuft wird, die Umsetzung aber noch eine Zeit in Anspruch nehmen wird.

Die Umfrage unter den Städten und Gemeinden hat folgendes Bild gezeigt:

ABB. 5.1: WIE SCHÄTZEN SIE DIE BARRIEREFREIHEIT IHRES WEBAUFTRITTS EIN?

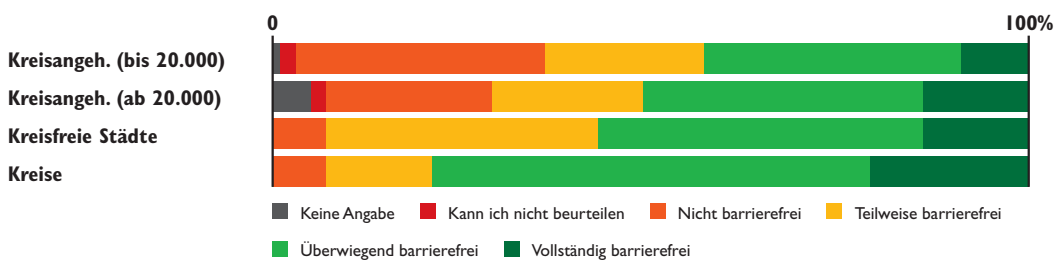
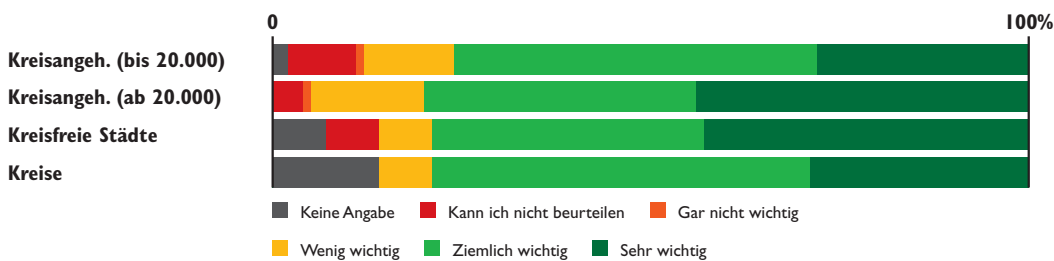


ABB. 5.2: WIE SCHÄTZEN SIE DIE WICHTIGKEIT DES THEMAS BARRIEREFREIHEIT IN DEN KOMMENDEN ZWEI JAHREN EIN?



Im Rahmen der Datenerhebung wurden alle Startseiten der Internetauftritte nach den genannten neun Basiskriterien der Barrierefreiheit abgeprüft. Ca. die Hälfte der Verwaltungen schätzt die Umsetzung des eigenen Internetauftrittes als überwiegend oder vollständig barrierefrei ein. Die Analyse zeigt auf, dass es allerdings kaum Internetauftritte der Verwaltungen in Nordrhein-Westfalen gibt, die bereits zum jetzigen Zeitpunkt tatsächlich überwiegend barrierefrei sind. Die Bedeutung für eine notwendige Umsetzung ist aber erkannt, Barrierefreiheit wird bei dem Großteil der Verwaltungen als ziemlich bzw. sehr wichtig eingestuft.

Ziel der Entscheider in den Verwaltungen muss es sein, einschätzen zu lernen, welche Punkte bei der barrierefreien Umsetzung wichtig sind. Die meisten Internetauftritte in NRW sind noch weit von einer guten Umsetzung der Barrierefreiheit entfernt, einige wenige kann man aber als Vorreiter betrachten. Gerade von diesen können andere Verwaltungen nun profitieren. Auf Basis der 5-stufigen Analyse wurden 14 Verwaltungen ausgewählt, die beispielhaft analysiert wurden.

Bei den folgenden Beispielen wurde lediglich die Startseite getestet

Die folgende Detailanalyse wurde direkt von BIK durchgeführt. BIK steht für Barrierefrei Informieren und Kommunizieren. BIK ist ein auf drei Jahre ausgelegtes Projekt und wird gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales.

Der anerkannte BIK Kurztest vergibt für eine barrierefreie Seite 100 Punkte. Für Bereiche, die nicht BIT-V konform sind, gibt es jeweils Punktabzüge, die Anforderungen sind unterschiedlich gewichtet. Ein Internetauftritt, der im BIK Kurztest über 90 Punkte erreicht, kann man als „barrierearm“ einstufen. Der Internetauftritt liegt dann vermutlich im Toleranzbereich der gesetzlichen Vorgaben, auf jeden Fall ist bei 90 Punkten die Barrierefreiheit oft mit geringen Mitteln zu erreichen.

Bei den folgenden Beispielen wurde lediglich die Startseite getestet. Bei der Verwendung von Content-Management-Systemen ist die Aussagekraft sehr hoch, weil gewöhnlich alle Seiten eines Internetauftrittes ähnlich ausgegeben werden. Nicht geprüft wurden Sonderbereiche wie zum Beispiel Online-Formulare, die sehr oft noch nicht barrierefrei umgesetzt werden und zu weiteren Punktabzügen im Rahmen eines Gesamttestes führen würden.

Best Case Barrierefreiheit: Rhede

Rhede (www.rhede.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus nicht deutlich (-1,0)
 - 12.4.1 Label mit Formularelementen nicht verknüpft (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente nicht alle vorhanden (-1,5)
 - 2.2.1 Grafiken vor wechselndem Hintergrund nicht ausreichend erkennbar (-0,5)
 - 2.2.2 Helligkeitskontraste von Grafiken nicht ausreichend (-0,5)
 - 3.4.1 Schriftgröße bei Formularfeldern nicht variabel (-1,0)
 - 3.4.2 Bei geringer Bildschirmauflösung nicht lesbar, Scrollbalken bei 800px Breite (-1,0)
 - 3.6.1 HTML-Strukturelemente für Link-Listen nicht immer vorhanden (-1,0)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 92.5 Punkten.

Rhede hat im Rahmen der Testverfahren die besten Ergebnisse erzielt. Die genannten Abzüge können sicher mit geringen Eingriffen beseitigt werden. Der Internetauftritt ist in Bezug auf die Barrierefreiheit als vorbildlich zu werten.



Die Ziffernfolge, z.B. 9.3.1, gibt den Testschritt an. Ausführlich kommentiert unter www.bitvtest.de

Beispielanalysen: Kreise

Kreis Warendorf (www.kreis-warendorf.de)

- Folgende Anforderungen wurden nicht erfüllt und haben zur Abwertung geführt:
 - 3. 1. 2 Title-Attribut für Symbole fehlen, Lupensymbol (-1,0)
 - 4. 1. 1 Anderssprachige Wörter sind nicht ausgezeichnet (-1,0)
 - 4. 3. 1 Hauptsprache ist mit „Englisch“ falsch angegeben (-1,0)
 - 9. 3. 1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10. 1. 1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster werden nicht angekündigt (-2,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden (Bei teilweise erfüllten Anforderungen wird der halbe Punktwert abgezogen):
 - 1. 1. 1 Alternativtexte für Bedienelemente fehlen, Linkziele sind nicht benannt (-1,5)
 - 3. 4. 1 Schriftgröße nicht variabel in Formularfeldern (-1,0)
 - 10. 2. 1 Beschriftung von Formularfeldern nicht richtig angeordnet, Suchfeldbeschriftung fehlt (-1,0)
 - 11. 2. 1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute, bgcolor, align etc. wurden benutzt (-0,5)
 - 12. 3. 1 Inhalte gegliedert, Absätze wurde nicht immer mit <p> ausgezeichnet (-1,0)
 - 13. 1. 1 Aussagekräftige Linktexte fehlen bei „ausführlich“ im Inhaltsbereich (-0,5)
 - 13. 2. 1 Sinnvolle Dokumenttitel sind nicht immer vorhanden (-1,0)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 87.5 Punkten.

Märkischer Kreis (www.maerkischer-kreis.de)

- 3. 2. 1 Kein valides HTML (-2,0)
- 9. 3. 1 Aktuelle Position des Fokus undeutlich (-1,0)
- 10. 1. 1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster sind unangekündigt (-2,0)
- 12. 4. 1 Label nicht mit Formularelementen verknüpft (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1. 1. 1 Alternativtexte für Bedienelemente, Linkziele sind nicht benannt (-1,5)
 - 1. 1. 2 Alternativtexte für Grafiken und Objekte fehlen (1,5)
 - 2. 2. 1 Grafiken vor wechselndem Hintergrund sind nicht erkennbar (-0,5)
 - 2. 2. 2 Helligkeitskontraste von Grafiken nicht ausreichend, der Styleswitcher (-0,5)
 - 3. 1. 1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-1,0)
 - 3. 1. 2 Title-Attribut für Symbole nicht aussagekräftig genug (-0,5)
 - 3. 4. 1 Schriftgröße im Formularfeld nicht variabel (-1,0)
 - 12. 3. 1 Inhalte nicht komplett gegliedert (-1,0)
 - 13. 2. 1 Sinnvolle Dokumenttitel fehlen (-1,0)
 - 13. 4. 2 Position im Webauftritt unklar (-1,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 84 Punkten.

Die weiteren Beispiele zeigen, dass sich die Anforderungen, die nicht erfüllt wurden, bei allen Internetauftritten wiederholen. Wir verzichten an dieser Stelle darauf, diese jeweils zu kommentieren. Es sind jeweils die nicht erfüllten Anforderungen und der jeweilige Punktabzug genannt. Die Prüfschritte sind unter www.bitvtest.de nachzulesen.

Alle Prüfschritte wurden ausführlich dokumentiert, auf Anfragen senden wir den Verwaltungen die Prüfberichte gerne zu.

**Getestete Verwaltungen
können ausführliche
Prüfberichte anfordern**

Es sind jeweils die nicht erfüllten Anforderungen und der jeweilige Punktabzug genannt. Die Prüfungsschritte sind unter www.bitvtest.de nachzulesen

Kreis Siegen-Wittgenstein (www.siegen-wittgenstein.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)
 - 4.3.1 Hauptsprache angegeben (-1,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 11.1.1 Alternativen für PDFs und Office-Dateien (-3,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-1,0)
 - 11.3.1 Seiten für alle (keine Textversion) (-3,0)
 - 13.1.1 Aussagekräftige Linktexte (-1,0)
 - 13.1.2 Links informieren über Dateiformat (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)
 - 13.2.1 Sinnvolle Dokumenttitel (-1,0)
 - 13.4.1 Navigation einheitlich (-1,0)
 - 13.4.2 Position im Webauftritt klar (-1,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 78 Punkten.

Kreis Soest (www.kreis-soest.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (2,0)
 - 3.6.1 HTML-Strukturelemente für Listen (-2,0)
 - 4.1.1 Anderssprachige Wörter ausgezeichnet (-1,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 13.4.1 Navigation einheitlich (-2,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 2.3.1 Helligkeitskontraste von Texten ausreichend (-0,5)
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 6.3.1 Auch ohne Skripte nutzbar (1,5)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)
 - 12.4.1 Label mit Formularelementen verknüpft (-0,5)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 81 Punkten.

Beispielanalysen: Kreisfreie Städte

Bonn (www.bonn.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 2.2.2 Helligkeitskontraste von Grafiken ausreichend (-0,5)
 - 2.3.1 Helligkeitskontraste von Texten ausreichend (-0,5)
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.4.2 Bei geringer Bildschirmauflösung lesbar (-1,0)
 - 9.2.1 Auch ohne Maus nutzbar (-1,5)

- 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-0,5)
- 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)
- 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)
- 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 89 Punkten.

Bottrop (www.bottrop.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 2.1.1 Auch ohne Farben nutzbar (-2,0)
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente (-1,5)
 - 7.2.1 Verzicht auf Blinken (-0,5)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 91 Punkten.

Düsseldorf (www.duesseldorf.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 11.1.1 Alternativen für PDFs und Office-Dateien (-3,0)
 - 11.3.1 Seiten für alle (keine Textversion) (-3,0)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-2,0)
 - 13.1.2 Links informieren über Dateiformat (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.3.1 Stylesheets für die Positionierung verwendet (-1,0)
 - 3.4.2 Bei geringer Bildschirmauflösung lesbar (-1,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-0,5)
 - 10.2.1 Beschriftung von Formularfeldern richtig angeordnet (-1,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 85 Punkten.

Münster (www.muenster.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.2 Alternativtexte für Grafiken und Objekte (-3,0)
 - 4.1.1 Anderssprachige Wörter ausgezeichnet (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 13.3.1 Sitemap oder ähnliche Orientierungshilfe (-2,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 2.2.1 Grafiken vor wechselndem Hintergrund erkennbar (-0,5)
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 89,5 Punkten.

Beispielanalysen: Kreisangehörige Städte und Gemeinden, mehr als 20.000 Einwohner

Arnsberg (www.arnsberg.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente (-3,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)

**Getestete Verwaltungen
können ausführliche
Prüfberichte anfordern**

Es sind jeweils die nicht erfüllten Anforderungen und der jeweilige Punktabzug genannt. Die Prüfungsschritte sind unter www.bitvtest.de nachzulesen

- 4.3.1 Hauptsprache angegeben (-1,0)
- 7.2.1 Verzicht auf Blinken (-1,0)
- 7.3.1 Verzicht auf bewegte Inhalte (-2,0)
- 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
- 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
- 13.3.1 Sitemap oder ähnliche Orientierungshilfe (-2,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-1,0)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 3.6.1 HTML-Strukturelemente für Listen (-1,0)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)
 - 13.2.1 Sinnvolle Dokumenttitel (-1,0)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 80.5 Punkten.

Geseke (www.geseke.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 4.1.1 Anderssprachige Wörter ausgezeichnet (-1,0)
 - 12.4.1 Label mit Formularelementen verknüpft (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 3.6.1 HTML-Strukturelemente für Listen (1,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-1,0)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 90.5 Punkten.

Gladbeck (www.gladbeck.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.3 Leere alt-Attribute für Layoutgrafiken (-1,0)
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)
 - 4.1.1 Anderssprachige Wörter ausgezeichnet (-1,0)
 - 4.3.1 Hauptsprache angegeben (1,0)
 - 7.2.1 Verzicht auf Blinken (1,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 11.1.1 Alternativen für PDFs und Office-Dateien (-3,0)
 - 12.3.1 Inhalte gegliedert (-2,0)
 - 12.4.1 Label mit Formularelementen verknüpft (-1,0)
 - 13.1.2 Links informieren über Dateiformat (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente (-1,5)
 - 3.1.2 Title-Attribut für Symbole (-0,5)
 - 3.3.1 Stylesheets für die Positionierung verwendet (1,0)
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-0,5)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 75.5 Punkten.

Beispielanalysen: Kreisangehörige Städte und Gemeinden, weniger als 20.000 Einwohner

Marienheide (www.marienheide.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)
 - 4.3.1 Hauptsprache angegeben (-1,0)
 - 7.2.1 Verzicht auf Blinken (-1,0)
 - 7.3.1 Verzicht auf bewegte Inhalte (-2,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 10.2.1 Beschriftung von Formularfeldern richtig angeordnet (-2,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente (-1,5)
 - 3.3.1 Stylesheets für die Positionierung verwendet (-1,0)
 - 3.4.1 Schriftgröße variabel (-1,0)
 - 3.4.2 Bei geringer Bildschirmauflösung lesbar (-1,0)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 81 Punkten.

Ochtrup (www.ochtrup.de)

- Anforderungen, die als „nicht erfüllt“ bewertet wurden:
 - 3.1.1 Verzicht auf Schriftgrafiken (-2,0)
 - 3.2.1 Valides HTML (-2,0)
 - 3.4.2 Bei geringer Bildschirmauflösung lesbar (-2,0)
 - 4.1.1 Anderssprachige Wörter ausgezeichnet (-1,0)
 - 9.3.1 Aktuelle Position des Fokus deutlich (-1,0)
 - 10.1.1 Verzicht auf automatische Pop-Ups, neue Fenster angekündigt (-2,0)
 - 11.2.1 Verzicht auf veraltete Elemente und Attribute (-1,0)
- Anforderungen, die als „teilweise erfüllt“ bewertet wurden:
 - 1.1.1 Alternativtexte für Bedienelemente (-1,5)
 - 1.1.2 Alternativtexte für Grafiken und Objekte (-1,5)
 - 2.2.2 Helligkeitskontraste von Grafiken ausreichend (-0,5)
 - 3.5.1 HTML-Strukturelemente für Überschriften (-1,5)
 - 12.4.1 Label mit Formularelementen verknüpft (-0,5)
 - 13.1.1 Aussagekräftige Linktexte (-0,5)
 - 14.1.1 Einfache Wörter (-0,5)

Für den Webauftritt ergibt sich daraus ein Gesamtergebnis von 82,5 Punkten.

Fazit

Viele Internetauftritte werden sich in den nächsten Jahren verändern (müssen). Mit einem Relaunch sind die Vorgaben sofort zu erfüllen. Entsprechend hoch ist auch die Bedeutung, die die Verwaltungen dem Thema Barrierefreiheit einräumen (Abb. 5.2).

Die Unkenntnis zur Barrierefreiheit ist zurzeit noch sehr hoch. Die Verwaltungen sollten sich vor einem Relaunch umfangreich informieren, damit nicht Geldmittel ineffektiv verbraucht werden. Die Differenz zwischen der eigenen Einschätzung (Abb. 5.1.) und der Realität ist häufig noch relativ groß.

Die Basis für einen barrierefreien Internetauftritt ist das eingesetzte Content Management System. Werden die Seiten dort korrekt (valider Code) ausgegeben, ist die Umsetzung der Anforderungen der Barrierefreiheit auch meist mit geringen Mitteln möglich - auch mit komplexen Layoutvorgaben. Darüber hinaus sollten die Redakteure über die Anforderungen der Barrierefreiheit informiert sein.

Getestete Verwaltungen können ausführliche Prüfberichte anfordern

BITV – Gesetzliche Vorgaben

Mit Inkrafttreten der BITV (Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung) vom 17. Juli 2002 wurden erstmalig in Deutschland Vorgaben für die Umsetzung von Websites des Bundes definiert (<http://www.bik-online.info/info/gesetze/index.php>).

In § 11 des am 27. April 2002 verabschiedeten bundesweiten Gesetzes zur Gleichstellung behinderter Menschen (Behindertengleichstellungsgesetz - BGG) werden alle Dienststellen der Bundesverwaltung dazu verpflichtet, ihr Angebot an Internetseiten oder grafischen Programmoberflächen barrierefrei zu gestalten. Laut BGG gilt also folgendes: „Internetangebote und grafische Programmoberflächen müssen in allgemein üblicher Weise und ohne fremde Hilfe nutzbar sein“ (§ 4 / 11 BGG).

Zielvereinbarungen zwischen Wirtschafts- und bundesweiten Behindertenverbänden sollen dafür sorgen, dass auch kommerzielle Anbieter den Anforderungen der barrierefreien Gestaltung ihrer Internetangebote entsprechen (§ 5 / 11 BGG) (Quelle: BIK – barrierefrei informieren und kommunizieren, DIAS GmbH, www.bik-online.info).

Die praktische Umsetzung des BGG regelt eine besondere Rechtsverordnung, die „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ – kurz: BITV.

Das Land NRW hat mit der Verordnung vom 24. Juni 2004 die BITV praktisch übernommen und verweist direkt auf die Bundesverordnung. Damit werden zukünftige Anpassungen auch direkt für Landeseinrichtungen in NRW gültig. Geändert wurde allerdings der Zeitplan: Alle Angebote, die vor Inkrafttreten dieser Verordnung im Internet oder Intranet veröffentlicht wurden, sind bis zum 31.12.2008 (BITV des Bundes bis zum 31.12.2005) umzugestalten.

Umfangreiche Relaunche müssen sofort barrierefrei sein!

Alle Internetangebote, die 8 Wochen nach dem Inkrafttreten der BITV neu eingestellt wurden, müssen bereits der Verordnung entsprechen! Damit ist nun die gesetzliche Grundlage geschaffen, die Kreise, Städte und Gemeinden u. a. bei der Umsetzung ihres Internetauftrittes berücksichtigen müssen (Gesetz- und Verordnungsblatt für das Land Nordrhein-Westfalen Nr. 21 vom 30. Juni 2004).

Einhaltung von Web-Standards

Bei der Umsetzung der BITV nun direkt mit den Spezifika barrierefreier Internetseiten zu beginnen, ist ein großer Umweg und führt zu einem Mehraufwand in der Umsetzung. Zunächst sollte geprüft werden, ob die Seiten den allgemein anerkannten Web-Standards genügen.

Portale, die Ihre Besucher möglichst schnell und einfach zum Ziel führen wollen, sollten in der Programmierung alle Möglichkeiten nutzen, die sich als Standards etabliert haben und auch zahlreiche Vorteile bieten. Insbesondere Portale von Städten, Kreisen oder Regionen haben die Verpflichtung, ihre Kundenservices allen Bürgern möglichst effizient zugänglich zu machen.

Die Einhaltung anerkannter Web-Standards bietet den Besuchern große Vorteile

- Seiten sind schneller geladen (eine externe CSS-Datei muss nur einmalig geladen werden)
- der Inhalt ist zugänglich für ein breiteres Spektrum an Nutzern (sehbehinderte, motorisch beeinträchtigte Nutzer, usw.) und deren assistiven Technologien
- der Inhalt ist mit geringem Aufwand zugänglich für eine größere Anzahl von Geräten (Screen-Reader, Web-Reader, Text-Browser, Handhelds, Suchmaschinen, Drucker)
- sie macht es Nutzern möglich, die Darstellung ihren Bedürfnissen nach anzupassen (Style-Switcher, Browserfeature)
- sie ermöglicht druckfreundliche Versionen für alle Seiten über spezielle CSS-Datei

World Wide Web Consortium (W3C)

Für die Entwicklung der Web-Standards ist das World Wide Web Consortium (W3C, www.w3.org) zuständig. Das W3C ist eine Vereinigung zur Weiterentwicklung von Standards für das WWW. Mitglieder

sind Hersteller von IT-Produkten, IT-Dienstleister, Inhaltsanbieter, Firmenvertreter, Forschungseinrichtungen, Standardisierungskörperschaften und Regierungsvertreter. Geleitet wird das W3C vom W3C-Team, dem mehr als 60 Forscher und Ingenieure aus aller Welt angehören.

- Das W3C stellt sicher, dass
 - durch strikte Herstellerneutralität keine Einzelinstitutionen Kontrolle über das W3C oder einzelne Standards erlangen.
 - W3C-Empfehlungen koordiniert mit anderen Standardisierungsgremien verabschiedet werden.
 - Empfehlungen immer im breitest möglichen Konsens verabschiedet werden.
- Langfristig hat sich das W3C die folgenden Aufgaben gestellt:
 - Universal Access, Verfügbarkeit des Webs für alle: durch die Förderung von Techniken, welche den Unterschieden der Benutzer in aller Welt bezüglich Kultur, Sprache, Bildung, Fähigkeiten, materiellen Ressourcen, körperlichen Behinderungen und verfügbaren Zugangsgerten Rechnung trägt.
 - Semantic Web: Entwicklung eines Softwaresystems, das jedem Benutzer hilft, den größten Nutzen aus den im Web verfügbaren Ressourcen zu ziehen.
 - Web of Trust: Führung der Web-Entwicklung unter sorgfältiger Berücksichtigung der neuen gesetzlichen, kommerziellen und sozialen Nachteile, die von dieser Technologie verursacht werden.

Vorteile für Besucher und Verwaltung

- Neben den Besuchern profitieren aber auch die Städte selber von einer W3C-konformen Umsetzung:
 - leichter zu pflegen (weniger Code, modularer Code)
 - bessere Suchmaschinen-Platzierung
 - Inhalt kann leicht anders dargestellt werden ohne den HTML-Code ändern zu müssen (Trennung Inhalt und Darstellung über CSS-Datei)
 - ermöglicht Nutzern die Anpassung der Site an Ihre Bedürfnisse
 - verbessert die Zugänglichkeit (Barrierefreiheit)
 - leichter zu erstellen (modularer Code)
- Insgesamt kann man folgende Ziele festhalten, die mit einer Einhaltung der W3C-Standards erreicht werden:
 - einer größtmöglichen Anzahl von Internetnutzern den größtmöglichen Nutzen bringen
 - eine größtmögliche Lebensdauer eines Web-Dokuments sicherstellen (insbesondere die Browser-Hersteller verändern ihre Produkte ständig)
 - Vereinfachung des Codes, um die Produktionskosten zu senken
 - Erstellung von Websites, die sowohl für Menschen zugänglicher (»accessible«) sind, als auch für immer neu entwickelte internetfähige Geräte.

Die Eckpunkte der W3C Standards:

I. Semantisch korrekte Auszeichnung (Markup)

Semantisch korrekte Auszeichnung benutzt HTML-Elemente entsprechend ihrem eigentlichen Verwendungszweck. Gut strukturiertes HTML hat einen semantischen Sinngehalt für eine breite Anzahl von Programmen (Browser ohne Style-Sheets, Text-Browser, PDAs, Suchmaschinen usw.).

- Es sollten die Standard-HTML-Elemente benutzt werden, Zweckentfremdung ist zu vermeiden, dies bedeutet u. a.:
 - für Überschriften sollen Sie die entsprechenden Überschriften-Elemente beginnend bei H1 benutzen
 - für Text-Absätze das Absatz-Element (<p>)
 - für Listen die entsprechenden Listen-Elemente.

2. Valider Code

Validierung ist ein Prozess, bei dem Dokumente auf die Einhaltung eines formalen Standards (z.B. die vom W3C veröffentlichten) überprüft werden. Ein Dokument, das so geprüft wurde und diese Prüfung bestanden hat, wird als valide bezeichnet.

- Vorteile von validem Code:
 - Valider Code wird schneller wiedergegeben (gerendert) als fehlerhafter Code
 - Valider Code wird genauer wiedergegeben als nicht-valider Code
 - Browser werden immer mehr standard-konform und es wird immer wichtiger valides und standard-konformes HTML zu schreiben.

- Weiterführende Informationen zum Thema Validierung:

- W3C Markup Validation Service | <http://validator.w3.org/>
- W3C CSS Validation Service | <http://jigsaw.w3.org/css-validator/>
- WDG HTML Validator | <http://www.htmlhelp.com/tools/validator/>
- Stylesheets.com CSS Validator | <http://www.style-sheets.com/validator.html>
- Bobby Watchfire bietet für den amerikanischen Standard einen Online Test an, der zwar nicht in allen Punkten mit der BITV übereinstimmt, aber sehr hilfreich ist | <http://bobby.watchfire.com>

Einige Programme haben bereits eingebaute Validierungs-Hilfen z.B. der aktuelle Firefox Browser, www.mozilla.org

3. Zugänglicher (accessible) Code

Die Website wird einem größeren Publikum zugänglich gemacht, u.a. blinde, sehbehinderte, motorisch/kognitiv beeinträchtigte Menschen. Die Website wird zudem zugänglicher für eine Vielzahl von Geräten, u.a. Handhelds, Screen-Reader, Text-Browser, Suchmaschinen (Barrierefreiheit).

- Erforderlich ist:
 - Text-Alternativen für Nicht-Text-Elemente
 - Zugängliche Daten-Tabellen (Kennzeichnung von Zeilen- und Spaltenüberschriften)
 - Zugängliche Formulare (id, fieldset, legend)
 - Eher Auszeichnungs-Elemente (Markup) als Bilder verwenden, um Informationen zu übermitteln
 - Möglichst Access-Keys zur Verfügung stellen
 - Style-Sheets mit relativen Einheiten benutzen, um Layout und Präsentation zu steuern
 - Dokumente müssen auch ohne Style-Sheet gelesen werden können
 - Quellcode mit Metadaten versehen, um semantische Informationen hinzuzufügen.

4. CSS benutzen, um Inhalt von Darstellung zu trennen

- Das Ziel für Web-Entwickler ist es, alle Präsentations-Informationen aus dem HTML-Code zu extrahieren, um diesen sauber und semantisch korrekt zu erhalten. Vorteile:
 - Zugänglicher für ein breites Spektrum von Geräten
 - Es ist leichter, Änderungen der kompletten Website durchzuführen (eine CSS-Datei bearbeiten anstelle aller HTML-Seiten)
 - Kleinere Dateien/ schnellerer Download – weniger Code in der Seite, da die Darstellung über eine CSS-Datei gesteuert wird
 - Ermöglicht den Besuchern die Website ihren Bedürfnissen anzupassen – Style-Switcher, Browserfeatures
 - Man behält eine größere Kontrolle über den Code – so kann man z.B. den Code in der bevorzugten Reihenfolge für Screen-Reader ausliefern.

5. Barrieren vermeiden

Neben den o. g. Punkten sollten Popups, Javascripts und proprietäre Features oder andere „Barrieren“ vermieden werden. Wird z. B. Javascript benutzt, müssen Anwender, die Javascript deaktiviert haben, die Seite gleichwertig nutzen können.

Barrierefreiheit

Setzt man die bisher genannten Empfehlungen für eine Website-Umsetzung voraus, ist der Weg zur barrierefreien Umsetzung nicht mehr weit.

BITV Test

Das vom Bund geförderte BIK Projekt hat auf Basis der BITV einen Kurztest entwickelt, der Entwicklern aber auch Vertretern von Städten schnell die Vorgaben für die Umsetzung darstellt:

<http://www.bik-online.info/verfahren/kurztest/index.php>.

Ziele des BIK Projekts

Barrierefrei informieren und kommunizieren (BIK), Webangebote besser zugänglich machen und so die Arbeitsplatzchancen behinderter Menschen verbessern: darum geht es im Projekt BIK. BIK ist ein Gemeinschaftsprojekt deutscher Blinden- und Sehbehindertenverbände und der DIAS GmbH. Die Verbände sind Träger der BIK-Beratungsstellen.

Zusatzkriterien Barrierefreiheit (deutsche BITV)

- Für die Barrierefreiheit sollten die Entwickler u. a. folgende Dinge beachten (alle Kriterien sind bei BIK detailliert dokumentiert, www.bik-online.info):
- Über Farben vermittelte Informationen sollen auch ohne Wahrnehmung der Farbe verfügbar sein.
- Grafiken sollen nicht für die Darstellung von Schriften verwendet werden.
- Das Layout der Seite soll möglichst flexibel sein. Es soll sich auch geringen Auflösungen anpassen können, ohne dass es zu Überlagerungen kommt.
- Wenn Tabellen für das Layout (die Anordnung von Elementen auf der Seite) eingesetzt werden, müssen sie linearisierbar sein. Generell sollten Layouttabellen vermieden werden.
- Die mitgelieferten Stylesheets können ausgeschaltet werden, ohne dass der Sinnzusammenhang des Inhalts verloren geht.

Kosten für die Umsetzung

Müssten die Städte und Gemeinden auf der Basis einer den Webstandards erstellten Website nun ihre Internetseiten den Vorgaben der BITV anpassen, wäre der Aufwand minimal und „Barrierefreiheit“ hätte nicht die Bedeutung gewonnen, wie es nun der Fall ist.

Die meisten öffentlichen Internetauftritte genügen leider nicht den Anforderungen der Web-Standards, somit (und nur dadurch) ist nun der Aufwand, um die BITV zu erfüllen, entsprechend hoch.

Weitere Informationen zum Thema

Die DIAS GmbH mit dem BIK Projekt und die Livingpage Media Ltd. & Co.KG (Münster) arbeiten bei der Umsetzung und Beratung eng zusammen. Neben der Einhaltung der Web-Standards und der BITV ist es ein gemeinsames Ziel, die öffentlichen Einrichtungen als verlässlicher Partner umfassend zu beraten und Empfehlungen auszusprechen. Mit entsprechenden Kenntnissen in der Programmierung können so auch „aufwendige“ Layoutvorgaben umgesetzt werden bzw. erhalten bleiben.

VI. Best Practice Beispiele

Best Practice – Allgemeine Information

Ein wichtiger Bestandteil des Onlineangebots der Städte sind Informationen zur Stadt. Interessenten sind Touristen die die Stadt zu besuchen planen und Bürger der Stadt. Alle diese Zielgruppen sollten ein großes Angebot an hilfreichen Informationen finden.

Hervorzuheben in dieser Hinsicht ist die Stadt Bonn, die Informationen schnell zugänglich und ausführlich bereitstellt. Auf der Startseite werden aktuelle Informationen zum Stadtgeschehen dargeboten.

Zusätzlich gibt es in jeder Kategorie des Hauptmenüs eine Zusammenfassung der wichtigsten Meldungen der jeweiligen Kategorie.

Stadt Bonn – Kreisfreie Stadt

Für Bürger glänzt Bonn in den Bereichen Politik- und Allgemeine Bürgerinformationen. Der Nutzer kann sich ausführliche Politikinformationen über die Seite einholen. Die Zusammensetzung von Ausschüssen und des Rates, Bürgerbeteiligung und politisch relevante Dokumente sind schnell und einfach abrufbar, u.a. über das übersichtliche Ratsinformationssystem.

Der Veranstaltungskalender ist übersichtlich und ansprechend gestaltet, für nahe liegende Termine gibt es jeweils eine Veranstaltungsempfehlung, eine Suchfunktion, Wochenendvorschau sowie allgemeine Highlights des Jahres. Die Tourismusinformationen werden in zwei Bereichen bereitgestellt, zum einen auf der Hauptseite im Bereich „Tourismus & Kultur, Sport & Freizeit“ und zum anderen auf der verlinkten Bonn-Region.de Seite. Auf der Hauptseite findet man Informationen zu Touren und zu verschiedenen Freizeitangeboten, auf der Seite bonn-region.de findet man weitergehende Informationen zu der gesamten Region Bonn.

Für spezielle Bürgergruppen hat Bonn wichtige Informationen auf eigenen Übersichtsseiten zusammengestellt. Diese beinhalten außerdem wichtige Adressen und Links zu Ratgebern.

Überzeugend in Bonn ist das Ratsinformationssystem und ein umfangreicher Veranstaltungskalender

ABB. 6.1: WWW.BONN.DE



Best Practice – Angebot an Kundenservices

Wer kennt es nicht, man muss irgendetwas bei der Stadt erledigen, sei es die Hundeanmeldung oder das Beantragen eines Personalausweises. Bei all diesen Aktionen sind Unterlagen mitzubringen oder Angaben zu machen, die im Virtuellen Rathaus einer Stadt oftmals zu erfahren sind. Oftmals hilft einem das Virtuelle Rathaus darin, Gänge zu irgendwelchen Verwaltungen zu vermeiden. Die Menge an diesen sog. Kundenservices kann schier unendlich sein. Auch die dargebotenen Informationen können ausführlich oder auch nur knapp sein. Manche dieser Kundenservices können auch komplett online erledigt werden, ohne dass man dafür das Haus verlassen muss. Wie ärgerlich ist es, wenn man kaum Informationen findet und dadurch Unmengen an Zeit zur Informationssuche benötigt, bis man letztendlich weiß, was alles mitzubringen ist?

Bocholt - Kreisangehörige Stadt mit über 20.000 Einwohnern

Hier zeigt die Stadt Bocholt was online möglich ist und ist damit Vorreiter für das Angebot an Kundenservices im Netz. Sobald man den Menüpunkt „Kundenservices“ anklickt, erscheinen die Lebenslagenauswahl und die Top15-Kundenservices. Mit Links im Menü kann man sich alle verfügbaren Formulare oder auch alle Ansprechpartner anzeigen lassen.

Weiterhin existiert eine Volltextsuche für die Kundenservices. Über das oben angebrachte große Alphabet lassen sich schnell alle Dienstleistungen zu dem Buchstaben anzeigen. Alle Kundenservices sind zudem mit Synonymen versehen, so dass die Volltextsuche von dem Kunden gewünschte Dienste besser findet.

Die Menge an Informationen zu den Services sei im Folgenden exemplarisch dargestellt.

Der Kundenservice „Baugenehmigung“ enthält eine große Fülle an Informationen zu den einzelnen Etappen einer solchen Genehmigung. In gut gegliederten Punkten werden einem die benötigten Unterlagen und auch Kosten vor Augen geführt. Die zuständigen Ansprechpartner werden mit vielen Wegen der Erreichbarkeit und auch Sprechzeiten angegeben. Weiterhin existieren Links zu den zuständigen Kreisbehörden und alle weiterführenden und notwendigen Formulare sind gesammelt hinterlegt.

Hat man alle Informationen gelesen, so bleiben nur wenige Fragen offen, und oftmals hat sich der Gang zu einem realen Rathaus erledigt oder die Anzahl der Gänge sich drastisch reduziert.

Bocholt bietet verschiedene Zugriffsmöglichkeiten auf umfangreiche Kundenservices

ABB. 6.2: WWW.BOCHOLT.DE

The screenshot shows the website www.bocholt.de. On the left, there is a news feed with several articles, including one about a 'Wahlkampf in Bocholt' and another about 'Lebensbereiche'. On the right, there is a navigation menu titled 'Lebensbereiche' with a list of services: Arbeit, Bauen, Bildung, Familie, Finanzen, Freizeit, Gesundheit, Jugend, Kultur, Organisation, Recht, Schule / Weiterbildung, Senioren / Alter, Sicherheit / Ordnung, Soziales, Sport, Tod, Umwelt, Verkehr, Wirtschaft / Gewerbe, and Wohnen. Below the menu, there is a section titled 'Die 15 am häufigsten angefragten' (The 15 most frequently requested) with a list of services: Schwabstaffel, Lebenslagenauswahl, Energie, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung, Baugenehmigung. At the top right, there is a search bar and an alphabet index (A-Z).

Best Practice – Navigation Kundenservices

Was nützt das beste Angebot, wenn es im Verborgenen bleibt? Die Städte sollten nicht nur möglichst nutzerorientierte Informationen bereitstellen, sondern auch den Zugriff vereinfachen und dem Bürger verschiedene Wege zur Information zur Auswahl geben. Bei der Bewertung der Navigation zu den Kundenservices war die Bereitstellung verschiedener Zugriffsmuster ein zentrales Beurteilungskriterium.

Dazu gehören unter anderem der Zugriff über eine Kategorisierung in unterschiedliche „Lebenslagen“, eine Suchfunktion oder ein zentrales Formularverzeichnis.

Rhede - Kreisangehörige Stadt mit unter 20.000 Einwohnern

Mit gutem Beispiel für eine besonders gelungene Kundenservices Navigation geht das Virtuelle Rathaus der Stadt Rhede voran. Direkt von der Startseite aus sind die verschiedenen Zugriffsmuster auf die Kundenservices erreichbar. Auf der rechten Seite sind die Zugriffsmöglichkeiten und sogar die in dieser Studie unberücksichtigte Gliederung nach Nutzergruppen (z.B. Ausländer, Neubürger, etc.) ansteuerbar.

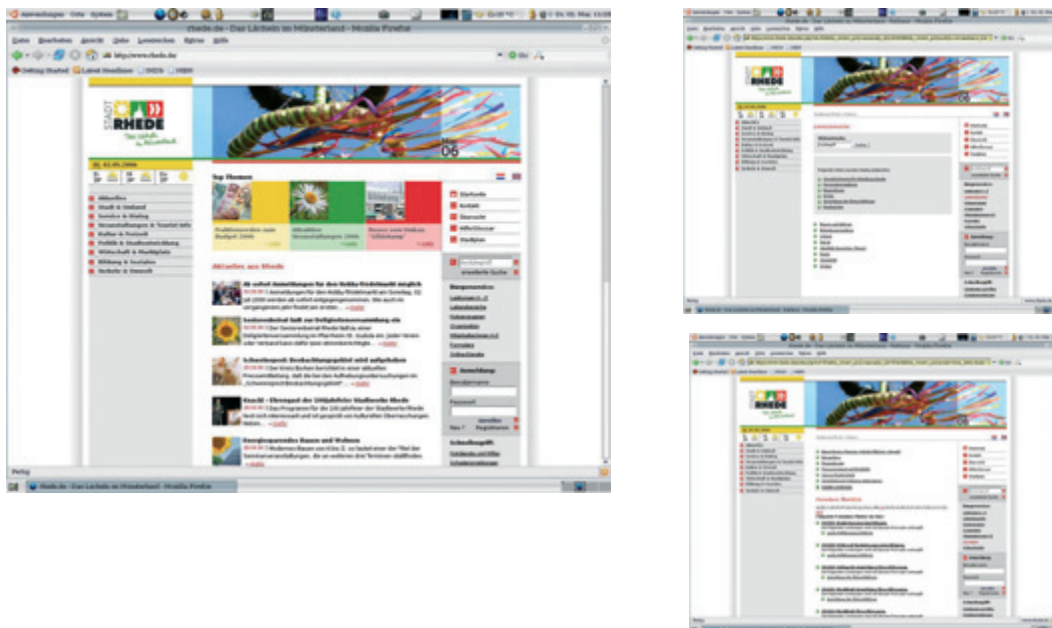
Allen Zugriffsmustern geht eine Anzeige der am häufigsten nachgefragten Services voran.

Die unterschiedlichen Kundenservices sind gut sortiert und sorgfältig in die Zugriffsmuster eingepflegt, sodass der Zugriff auf diese über mehrere Pfade möglich ist.

Bei der Gliederung nach städtischen Organisationseinheiten sind die einzelnen Services verlinkt und führen so zu den Einzelanzeigen und damit zu allen relevanten Informationen und Formularen.

Rhede bietet nicht nur Lebenslagen- sondern auch Nutzergruppennavigation zu den Kundenservices

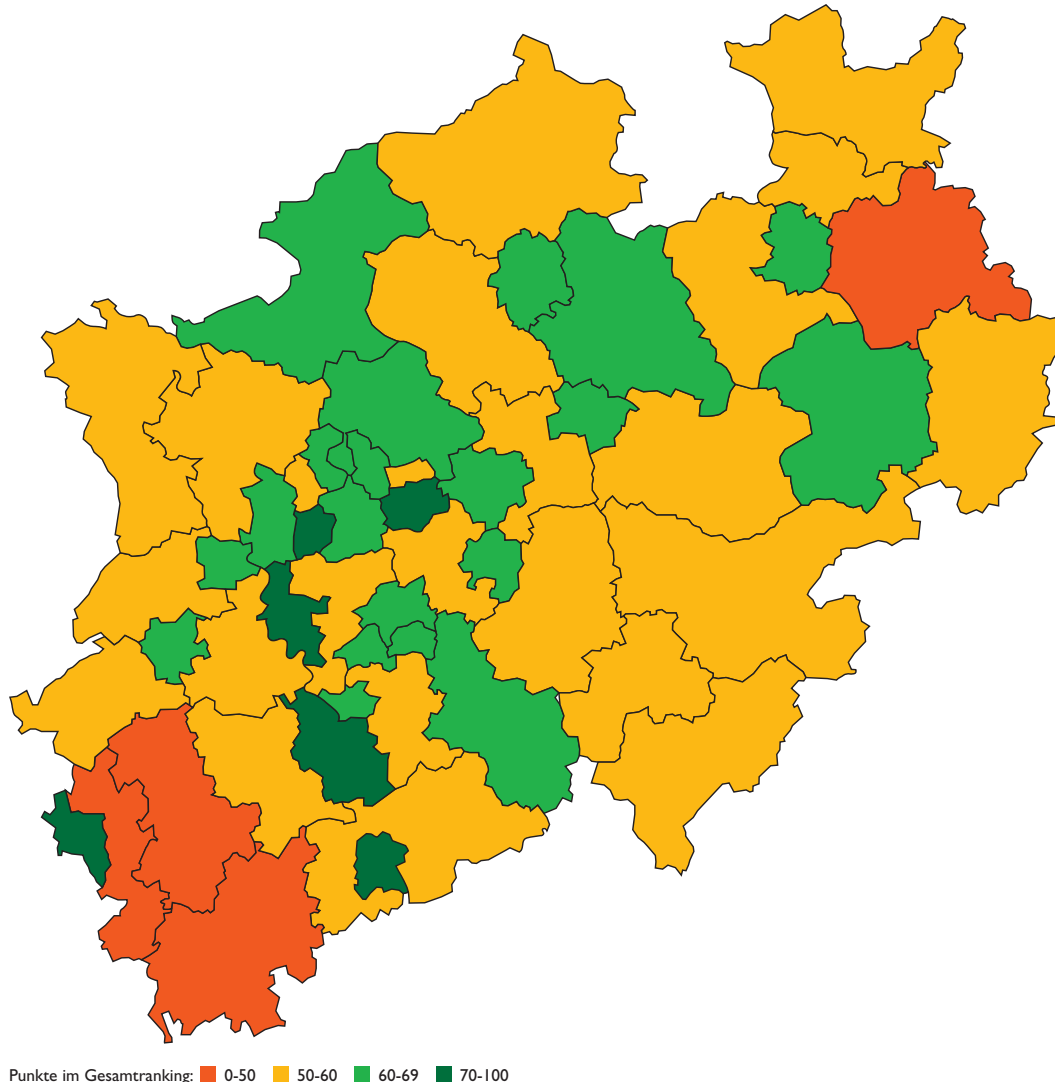
Abb. 6.3: WWW.RHEDE.DE



VII. Fazit und Handlungsempfehlungen

Status-quo der Angebote für Wirtschaft und Bürger

Abb. 7.1 DURCHSCHNITT ÜBER ALLE KOMMUNALVERWALTUNGEN JEWEILS PRO KREIS



Insgesamt guter, aber heterogener Stand

Die vorliegende Untersuchung zeigt einige interessante Aspekte bei der Realisierung der Virtuellen Rathäuser und den Internetauftritten der Wirtschaftsförderungen im Land Nordrhein-Westfalen auf. Auch wenn die ausgewählten Untersuchungskriterien und Analysemethoden das Ergebnis prägen, bietet diese Studie ein Gesamtbild, aus dem sich durch die transparente Darstellung der Kriterien sinnvolle Handlungsempfehlungen ableiten lassen. Weiterhin sehen sich nun jede Kreisverwaltung, Stadt, Gemeinde und Wirtschaftsförderung in die Lage versetzt, individuell für sich den Status-quo einzuschätzen und zukünftige Entwicklungen besser planen zu können.

Die Individualität der vorgefundenen Realisierungen führte dazu, dass in jeder Verwaltung oder Wirtschaftsförderung gute Ansätze entdeckt werden konnten. Jedoch nur wenige Organisationen vereinigen naturgemäß alle vorgefundenen Aspekte. Gerade diese Tatsache führt dazu, dass ein gemeinsames Lernen und der interkommunale Austausch der entwickelten Konzepte für die Best-Practice Realisierungen der richtige Weg zur Weiterentwicklung der Region NRW im Bereich E-Government sein kann.

Betrachtet man die einzelnen Untersuchungsbereiche so lässt feststellen, dass besonders im Bereich der allgemeinen Qualität der Internetauftritte und den angebotenen Informationen schon ein guter Stand

Jede Verwaltung ist nun in der Lage, individuell den Status-quo einzuschätzen

Kunden- und Wirtschaftsdienste noch eher heterogen

erreicht ist. Bei den angebotenen Informations- und Kommunikationsdiensten für Kunden und Unternehmen zeichnet sich schon jetzt ein Trend zu einer umfassenden Versorgung ab.

In den Bereichen der Auffindbarkeit und Navigation zu den Kunden- und Wirtschaftsdiensten ergibt sich ein eher heterogenes Bild. Eine ähnliche Feststellung lässt sich auch für das Angebot dieser Dienstleistungen machen. So lässt sich in vielen Internetauftritten schon eine beträchtliche Auswahl an Online-Dienstleistungen auffinden, dennoch verteilt sich dieses Angebot sehr heterogen über die untersuchten Kommunen.

Handlungsempfehlungen

Kommunale Zusammenarbeit fördern

Best Practices verteilen sich im gesamten Gebiet des Landes NRW und gute Ideen entstehen dezentral. Wie die aufgeführten Best Practices gezeigt haben, sind die angebotenen Konzepte häufig nicht schwer zu realisieren und bieten auf Grund ihrer Allgemeingültigkeit großes Potenzial für einen breiten Einsatz. Der Austausch zwischen den Kommunen und das gemeinsame Lernen aus den Best Practices hilft nicht nur den Nachzählern, sondern sorgt auch den Pionieren für eine Weiterentwicklung ihrer Konzepte und einen fruchtbaren Vergleich mit den kommunalen Partnern. Ein institutioneller und instrumenteller Rahmen zur Zusammenarbeit ist bisher noch nicht umfassend geschaffen worden. Der Austausch über Best Practices sollte von höherer Ebene – Kreisverwaltungen, Bezirks- und Landesregierung – organisatorisch, instrumentell und finanziell gefördert werden. So könnten z.B. Wissensportale, die von neutralen Institutionen erarbeitet und betreut werden, für wiederverwendbares E-Government Prozesswissen einen erheblichen Beitrag leisten.

Verwaltung und Wirtschaft mehr integrieren

Die Integration der Online-Angebote von Wirtschaft und Verwaltung ist noch ausbaufähig. Ein wahrnehmbarer Teil der untersuchten Kommunen und Wirtschaftsförderungen verweist nur unzureichend auf angrenzende und komplementäre Informations- und Dienstleistungsangebote. Wirtschaft und Verwaltung stehen in einem engen Leistungsgeflecht zueinander, welches derzeit von beiden Seiten noch nicht in einem angemessenen Maße wahrgenommen wird. Der Fokus der Angebote sollte nun auch mehr auf Unternehmensdienstleistungen gelenkt werden, um dem bestehenden Potenzial Rechnung zu tragen. Vor einer technischen Realisierung der Verknüpfung sollten allerdings organisatorische Richtlinien geklärt und langfristig etabliert werden, um so auch zukünftig ein qualitativ hochwertiges Angebot liefern zu können.

Redaktionssysteme flächendeckend einführen

Insgesamt ist die Menge der verfügbaren Informationen für Wirtschaft und Bürger im Land NRW gut ausgeprägt. Es sollte hierbei aber berücksichtigt werden, dass die größere Fülle von Informationen beherrschbar, sprich aktualisierbar, bleiben muss. Um eine langfristige Qualität der angebotenen Online-Dienstleistungen und Informationen aufrecht erhalten zu können, muss die Pflege dieser Angebote innerhalb und zwischen den Verwaltungen institutionalisiert werden. Auch die Aufteilung der Verantwortung für die Beschreibung verschiedener Dienstleistungen auf mehrere Verwaltungen ist ein richtiger und sinnvoller Schritt. Damit solche Mechanismen akzeptiert werden, müssen Kompetenzen und Regeln im Pflegeprozess institutionell verankert werden.

Webseiten barrierefrei gestalten

Die vorliegende Studie zeigt, dass das Thema Barrierefreiheit für die Verwaltungen ein hochaktuelles und relevantes Thema ist. Momentan wird der Begriff jedoch noch diffus wahrgenommen und es existiert kein einheitliches Verständnis, was für Implikationen mit Barrierefreiheit verbunden sind. Erfahrungen zeigen, dass selbst nach aufwendigen und umfassenden Re-Launches von kommunalen Internetauftritten, die Barrierefreiheit der Angebote nicht zwingend sichergestellt ist. Unabhängig von gesetzlichen Vorgaben sollte die Erreichung der Barrierefreiheit als Chance von den Verwaltungen wahrgenommen werden, denn barrierefreie Angebote steigern die Qualität für alle angeschlossenen Nutzergruppen.

Ein institutioneller und instrumenteller Rahmen zur Zusammenarbeit ist noch nicht geschaffen

Die Integration der Online-Angebote von Wirtschaft und Verwaltung ist noch ausbaufähig

Pflege der Internetinhalte muss institutionalisiert werden

Barrierefreiheit als Chance und nicht als Einschränkung wahrnehmen

Back-Office und Front-Office ganzheitlich gestalten

Im Bereich Information und Kommunikation sind die Verwaltungen schon weit fortgeschritten. Verbesserungspotenziale existieren insbesondere noch im Bereich der Transaktionsdienstleistungen. Die größtenteils noch papierbasierte Bearbeitung von Dienstleistungen innerhalb der Verwaltungen verhindert momentan noch die papierlose Abwicklung über das Internet. Bereits in der Wirtschaft etablierte Basiskomponenten wie z.B. Vorgangsbearbeitungs- und Archivsysteme sowie Integrationsplattformen sind in der Lage, die Prozesse auch im Back-Office elektronisch zu unterstützen. Deren Einführung sollte ein Kernbestandteil jeder zukünftigen IT-Strategie werden. Zahlreiche Verwaltungen haben dies erkannt und arbeiten bereits am Aufbau einer flexiblen integrierten Infrastruktur im Back-Office.

Organisation vor Technik

Der Ausbau der Virtuellen Rathäuser und der Angebote der Wirtschaftsförderungen kann in einem hohen Maße zur Steigerung der Bürger- und Unternehmenszufriedenheit beitragen. Neue Technologien wirken hier sicherlich als Treiber oder ermöglichen erst die Bereitstellung innovativer und kundenorientierter Dienstleistungen. Es bleibt allerdings festzuhalten, dass die Einführung technologischer Innovationen auch immer organisatorische Veränderungen mit sich bringen sollte. Die technologischen Möglichkeiten zur Integration von Informationen, zum elektronischen Austausch von Dokumenten und der Koordination von Arbeitsabläufen sind in einer großen Vielzahl und in einem hohen Reifegrad verfügbar – die notwendigen und Potenzial bringenden Veränderungen in der Organisation werden allerdings nur am Rande betrachtet und schmälern somit die möglichen Einsparpotenziale. Die methodische Reorganisation von Geschäftsprozessen kann einen hohen Beitrag leisten und sollte jeder Einführung neuer Informations- und Kommunikationstechnologien vorangehen.

IT-Einführung strategisch angehen

In vielen Verwaltungen existiert kein strategisches IT-Management. Bei der Verwaltungsmodernisierung dürfen Reorganisationsmaßnahmen jedoch nicht punktuell auf einzelne Prozesse und Fachverfahren beschränkt sein. Vielmehr wird eine ganzheitliche Betrachtung von internen und externen Geschäftsprozessen empfohlen, um gemeinsame Verbesserungspotenziale ausschöpfen zu können. Diese ganzheitliche Betrachtung erfordert eine Auseinandersetzung mit dem Thema E-Government nicht nur auf Amts- oder Fachdienstebene, sondern auf der Ebene der Verwaltungsführung. Die Verwaltungsführung muss dabei für Transparenz über die existierende Prozesslandschaft sorgen und durch technische Möglichkeiten erhalten, um auf dieser Basis die richtigen strategischen Entscheidungen treffen zu können.

Transaktionsunterstützung wird erst mit E-Government-Basistechnologien richtig erfolgreich

Die Einführung technologischer Innovationen sollte auch immer organisatorische Veränderungen mit sich bringen

Strategisches IT-Management als Basis

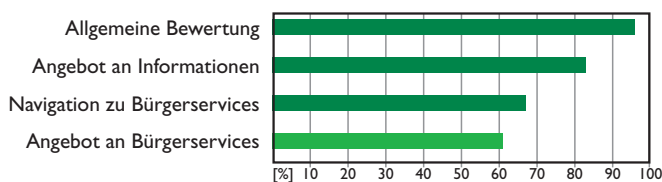
VIII. Individuelle Auswertung

Für jede Stadt und Gemeinde wurde ebenfalls eine Einzeldarstellung des individuellen Ergebnisses erstellt. Diese Darstellung führt für jeden einzelnen Kreis sowie den Städten und Gemeinden die Stärken und Potenziale in den einzelnen Untersuchungsbereichen „Allgemeine Beurteilung“, „Informationsangebot“, „Navigation zu Kundenservices“ und „Angebot an Kundenservices“ auf. Neben diesem Gesamtergebnis wurden für jeden Teilnehmer weiterhin einige Punkte herausgearbeitet, die auf der einen Seite besonders gut in der Umsetzung des Virtuellen Rathauses gelungen sind und die auf der anderen Seite noch Potenzial für Verbesserungsmaßnahmen bieten. Die Umsetzung dieser Potenziale ist größtenteils durch kleine Änderungen an den Internetauftritten realisierbar.

Eine beispielhafte Auswertung ist im Folgenden dargestellt:

Musterstadt

Musterstadt
 Gesamt: 79 Punkte
 Platzierung: Pionier
 Einwohnerzahl: xxxxx
 Internet-Adresse: www.musterstadt.de



Besonders gut gelungen

- + Übersichtliche Navigation
- + Übersichtliches Virtuelles Rathaus
- + Umfangreiches Ratsinformationssystem

Potenziale

- ⤷ Umsetzung des Lebenslagen-Konzepts, um den Zugriff auf die Bürgerservices zu erleichtern
- ⤷ Erweiterung des Angebotes an Informationen und Formularen zu Bürgerservices
- ⤷ Umsetzung von Bürgerservices, die über das Internet durchgeführt werden können

Die Gesamtheit der Einzeldarstellungen ist für die gedruckte Version der Studie zu umfangreich und wird daher im Internet auf dem Portal des Informationsbüro d-NRW zum freien Download angeboten. Das Portal ist unter der Internetadresse www.egovernmentplattform.de erreichbar.



Herausgeber

© Informationsbüro d-NRW
 Ruhrdigital Besitz-GmbH & Co. KG
 Lise-Meitner-Allee 4
 44801 Bochum
 E-Mail: infobuero@d-nrw.de
 Internet: www.e-governmentplattform.de

Team des Informationsbüros d-NRW

Melanie Böhm, Dr. Angela Barthen, Dr. Bernd Rasche,
 Ulf Steinmetz, Jens Klessmann (ohne Bild)



Projektleiter Studie

Dr. Bernd Rasche
 Informationsbüro d-NRW



Wissenschaftliche Durchführung

Prof. Dr. Jörg Becker
 ERCIS – European Research Center for Information Systems | www.ercis.de
 Westfälische Wilhelms-Universität Münster | Leonardo-Campus 3 | 48149 Münster

Dipl.-Wirt. Inform.
 Lars Algermisen
lars.algermisen@ercis.de
 Fon 02 51-8 33 80 80
 Fax 02 51-8 32 80 80



Dipl.-Wirt. Inform.
 Thorsten Falk
thorsten.falk@ercis.de
 Fon 02 51-8 33 80 84
 Fax 02 51-8 32 80 84

Erfassungsteam des ERCIS

Max Driemer, Paul Holthues, Markus Hövelmeyer,
 Tobias Janiesch, Niko Kwekkeboom, Xinglu Lu,
 Artu Mroz, Peter Riehs, Axel Rosseutscher,
 Tim Sender, Christina Steffens, Carl Stolze,
 Irina Thome, Burkhard Weiß, Matthias Wiggering



MScIS
 Christian Janiesch
christian.janiesch@ercis.de
 Fon 02 51-8 33 80 91
 Fax 02 51-8 32 80 73

