

Institut für
Informationsmanagement
Bremen GmbH

IT-System Bürgerservice

Konzept zur Verbesserung der Erfassung und Erschließung von Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen der Freien Hansestadt Bremen

Januar 2011

Autoren

Dr. Martin Wind

Dipl.-Inf. Martin Dolhs

Dipl.-Jur. Claas Hanken

Institut für Informationsmanagement Bremen GmbH (ifib)

Am Fallturm 1

28359 Bremen

Geschäftsführer: Prof. Dr. Herbert Kubicek

Gerichtsstand: Amtsgericht Bremen, HRB 21271

Telefon: ++49(0)421 218-2674

Telefax: ++49(0)421 218-4894

E-Mail: info@ifib.de

www.ifib.de



Veröffentlicht auf www.bremen.de unter der Lizenz

Creative Commons by-nd 3.0 Deutschland:

Namensnennung „Freie Hansestadt Bremen – Senatorin für Finanzen“, keine Bearbeitung.

Nähere Informationen unter <http://creativecommons.org/licenses/by-nd/3.0/de/>

Inhaltsverzeichnis

1 Auftrag, Hintergrund und Aufbau des Berichts	7
2 Bürgerservice in der deutschen Verwaltung.....	9
2.1 Elektronischer Service im Internet.....	9
2.2 Leitbild „One-Stop-Government“	10
2.3 Nutzungsbarrieren und Ansätze zu ihrer Überwindung.....	12
2.4 Aktuelle Entwicklungen	15
2.5 Ausblick.....	17
3 Ausgangssituation und Rahmenbedingungen in Bremen.....	20
3.1 Ausgangssituation.....	20
3.2 Rahmenbedingungen	22
3.2.1 Rahmenbedingungen in Bremen.....	22
3.2.2 Technische Entwicklung	22
3.2.3 Trägerschaft und Betrieb.....	23
3.2.4 Datenmodell und Zugang zu Informationen.....	25
3.2.5 Weitere Komponenten.....	26
3.2.6 Rahmenbedingungen außerhalb der FHB.....	27
4 Struktur der Daten zu Verwaltungsdienstleistungen.....	29
4.1 Vorgehensweise.....	29
4.2 Analyseergebnisse.....	29
4.3 Empfehlungen	30
4.3.1 Empfohlenes Datenmodell für die FHB	30
4.3.2 Beziehung der empfohlenen Datenstruktur zur D115-Struktur.....	32
4.3.3 Technische Umsetzung.....	33
5 Erfassung und Pflege der Daten zu Verwaltungsdienstleistungen	34
5.1 Vorgehensweise.....	34
5.2 Analyseergebnisse.....	34
5.3 Empfehlungen	34
5.3.1 Erfassung der Dienstleistungen und Ansprechpersonen	35
5.3.2 Qualitätssicherung	35
5.3.3 Aufzunehmende Dienstleistungen	36
5.3.4 Zuordnung LeiKa-Daten	36
5.3.5 Pflege der Visitenkarten	37
6 Zugang zu Informationen über Verwaltungsdienstleistungen.....	40
6.1 Vorgehensweise.....	40
6.2 Analyseergebnisse: Erschließung und Darstellung auf bremen.de	40
6.2.1 Erster Eindruck.....	40
6.2.2 Prüfung der Detailergebnisse im ComputerBild Test.....	42
6.2.3 Vergleich großer Städteportale aus Bürgerservice-Sicht.....	45
6.2.4 Online-Dienste auf Städteportalen im Mai 2010	48

6.2.5	Feststellungen zur Einrichtungs- und Dienstleistungsseite	50
6.3	Empfehlungen: Maßnahmen zur Verbesserung der Auffindbarkeit von Dienstleistungsinformationen	53
6.3.1	Verbesserungsvorschläge zur Menüstruktur	53
6.3.2	Vorschläge zu Einrichtungs- und Dienstleistungsansicht	58
6.3.3	Online-Dienste	58
6.3.4	Veränderung der Gabelseite?.....	59
7	Umsetzungsstand.....	60
8	Erkennbare Effekte	61
8.1	Zugriffszahlen bremen.de.....	61
8.2	Erneutes Website-Ranking im November 2010	62
8.2.1	Interne Verlinkung Bürgerservice.....	62
8.2.2	Wert der Domain.....	64
8.2.3	Bewegungen in der Gesamtübersicht.....	64
9	Abschließende Handlungsempfehlungen.....	66
	Anlage 1: Workflow-Entwurf	69
	Anlage 2: Geschäftsprozess Datenerfassung	70
	Anlage 3: KoGIs-Struktur Visitenkarten (Stand: 18.01.2009)	71
	Anlage 4: Dokumentation zum fachlichen Datenmodell	73
	Anlage 5: Ordnungsgruppen für Verwaltungsdienstleistungen	85
	Anlage 6: Stellenbeschreibung für einen Qualitätssicherungs-Redakteur im IT-System Bürgerservice	87
	Anlage 7: Strukturierung von Dienstleistungsbeschreibungen	89
	Anlage 8: Website-Ranking April und November 2010	90
	Anlage 9: Redaktionsrollen und ihre Rechte	91
	Anlage 10: Quellenhinweise.....	93
	Anlage 11: Abkürzungsverzeichnis	94

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Multi-Kanal-Bereitstellung	7
Abbildung 2: Geplante Nutzung von Funktionen des neuen Personalausweises.....	11
Abbildung 3: Nutzungsbarrieren für E-Government-Angebote.....	12
Abbildung 4: Startseite des Behördenfinders (Abruf: 17.12.2010)	13
Abbildung 5: Darstellung vermeintlicher Entwicklungsstufen im E-Government.....	18
Abbildung 6: Grundidee des einheitlichen IT-Systems Bürgerservice.....	20
Abbildung 7: Internetauftritte der FHB vor KoGIs.....	24
Abbildung 8: Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa	28
Abbildung 9: Fachliches Datenmodell	31
Abbildung 10: Verhältnis der empfohlenen Datenstruktur zu D115.....	33
Abbildung 11: Beziehungen, Datenlieferanten und -abnehmer.....	33
Abbildung 12: Zentralerfassung von Dienstleistungen	35
Abbildung 13: Dezentrale Erfassung von Visitenkarten	37
Abbildung 14: Möglichkeiten zur Pflege von Visitenkartendaten.....	38
Abbildung 15: Detailansicht Einstiegsseite bremen.de/aktuelles am 18.01.2010.....	41
Abbildung 16: „Der schnelle Überblick“ am 15.01.2010	41
Abbildung 17: Einstiegsseite Bürgerservice auf bremen.de (3/2010)	42
Abbildung 18: Prüfung der FHB-Dienste nach ComputerBild-Kriterien 4/2010.....	44
Abbildung 19: Ranking nach interner Verlinkung und Wert der Domain	46
Abbildung 20: Ausschnitt Einstiegsseite Dresden. de (Bildschirmfoto 5/2010)	47
Abbildung 21: Ausschnitt Bildschirmfoto Duesseldorf.de (5/2010).....	47
Abbildung 22: Ausschnitt Internetauftritt Stadt-koeln.de (5/2010)	48
Abbildung 23: Ausschnitt Bildschirmfoto Berlin.de (5/2010)	48
Abbildung 24: Bildschirmfoto Einrichtungsansicht (5/2010).....	50
Abbildung 25: Druckansicht Einrichtungsdaten (5/2010)	51
Abbildung 26: Einrichtungsansicht Öffnungszeiten (5/2010)	51
Abbildung 27: Liste der Dienstleistungen zu einer Einrichtung (5/2010)	52
Abbildung 28: Liste der Stellen, die eine Dienstleistung anbieten (5/2010).....	52
Abbildung 29: „Bürgerservice“ gut sichtbar auf der Startseite (Vorschlag ifib 5/2010)	53
Abbildung 30: Verbesserte Startseite „Bürgerservice“ (Vorschlag ifib 5/2010).....	54
Abbildung 31: Überarbeitete Menüstruktur „Politik + Staat“ (Entwurf ifib 5/2010).....	56
Abbildung 32: Änderungen im Bereich „Politik + Staat“ (Vorschlag ifib 5/2010)	57
Abbildung 33: "Politik + Staat: Moderne Verwaltung“ (Vorschlag ifib 5/2010).....	57
Abbildung 34: Einrichtungsansicht (Vorschlag ifib 5/2010)	58
Abbildung 35: Entwicklung der Zugriffszahlen auf den Bereich „Bürgerservice“ 05- 10/2010	62
Abbildung 36: Ausschnitt der Duisburg.de -Startseite 11/2010	63
Abbildung 37: Ausschnitt der Nuernberg.de-Startseite 11/2010.....	63
Abbildung 38: Ausschnitt bremen.de, Bereich Bürgerservice 11/2010.....	63
Abbildung 39: Website-Ranking im November 2010.....	65

1 Auftrag, Hintergrund und Aufbau des Berichts

Das Institut für Informationsmanagement Bremen (ifib) hat von der Senatorin für Finanzen den Auftrag erhalten, unter Berücksichtigung der vorhandenen Software-Komponenten und der erforderlichen Schnittstellen ein wissenschaftlich fundiertes Konzept für das „IT-System Bürgerservice“ der Freien Hansestadt Bremen (FHB) zu erstellen.

Zielsetzung war, erstmals einen einheitlichen Datenbestand für unterschiedliche Ausgabekanäle (zunächst bremen.de, Dienststellen-Webseiten und Bürgertelefon Bremen incl. D115) aufzubauen und damit eine alte – in der FHB schon lange verfolgte¹ – Forderung nach Multi Channel Management umzusetzen. Ein konsequent unter dieser Vorgabe aufgebautes System könnte auch als Vorbild für andere Kommunen und Bundesländer angesehen werden.

Als weitere Besonderheit ist anzusehen, dass Bremen als bislang einziges Bundesland den D115-Telefonservice und den einheitlichen Leistungskatalog (siehe Abschnitt 3.2.6) in ein übergreifendes Gesamtsystem einbezieht.

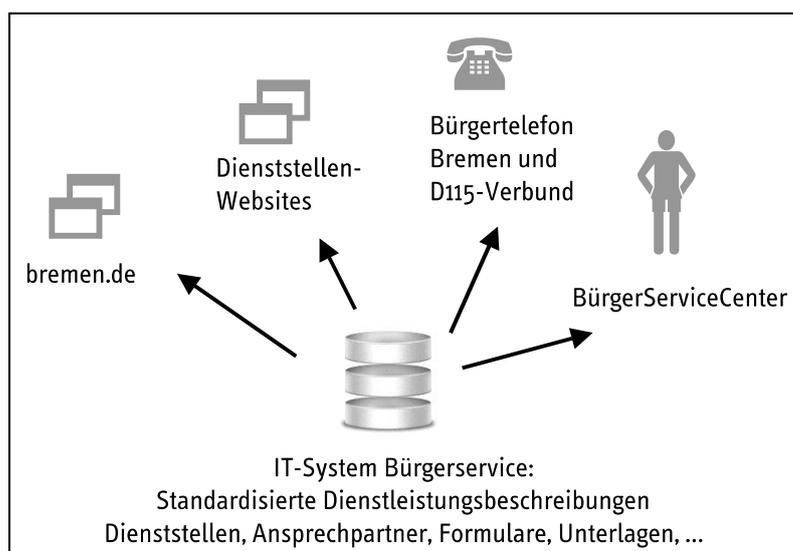


Abbildung 1: Multi-Kanal-Bereitstellung

Beim IT-System Bürgerservice geht es nicht nur um eine Verbesserung der Online-Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen, sondern um gemeinsame Infrastrukturkomponenten für alle Ausgabekanäle.

Bisher wurde pro Kanal mindestens ein Datenbestand vorgehalten und gepflegt. Tatsächlich existierten mehr Datenbestände als Ausgabekanäle, insbesondere wurden unterschiedliche Beschreibungen zu Verwaltungsdienstleistungen in diversen Internetauftritten vorgehalten.

¹ Vgl. Hagen/Wind, „Multi-Channel-Management“, VM 2002, 349.

Bestandteile des Konzepts sind:

- Herleitung aus den zurückliegenden Entwicklungen zum Bürgerservice in der deutschen Verwaltung im Allgemeinen (ab S. 9) und den Rahmenbedingungen in der Freien Hansestadt Bremen im Besonderen (ab S. 20)
- Datenmodell für Verwaltungsdienstleistungen (ab S. 29),
- Erschließung des Online-Verwaltungsangebots (ab S. 40),
- Umsetzung (ab S. 60) und
- erkennbare Effekte (ab S. 61).

2 Bürgerservice in der deutschen Verwaltung

2.1 Elektronischer Service im Internet

Der Begriff „E-Government“ hat sich kurz vor der Jahrtausendwende als Bezeichnung für die Internetnutzung durch die öffentliche Verwaltung durchgesetzt. Zunächst waren damit vor allem Informations- und Transaktionsangebote für die Bürgerinnen und Bürger gemeint. Nachdem sich die Nachfrage nach diesen Angeboten nicht so wie ursprünglich erwartet entwickelt hatte, rückten Unternehmen als weitere Zielgruppe für Online-Dienste der Behörden in den Blickpunkt. Inzwischen hat sich die Verwendung des Begriffs auf nahezu alle Bereiche des behördlichen IT-Einsatzes erweitert. So führt z.B. der 2010 in Kraft getretene Staatsvertrag über die Zusammenarbeit von Bund und Ländern beim IT-Einsatz in § 1 Absatz 1 Nummer 3 aus, dass der hierzu neu gegründete IT-Planungsrat die ihm zugewiesenen „Projekte zu Fragen des informations- und kommunikationstechnisch unterstützten Regierens und Verwaltens (E-Government-Projekte)“ steuert. Die Formulierung im Gesetzestext erinnert an die sog. „Speyerer Definition“ aus dem Jahr 2000, wonach unter E-Government die „Abwicklung geschäftlicher Prozesse im Zusammenhang mit Regieren und Verwalten (Government) mit Hilfe von Informations- und Kommunikationstechniken über elektronische Medien“ zu verstehen sei.²

Im Folgenden stellt E-Government im ursprünglichen Sinne, also als Sammelbegriff für Internetangebote für Bürger und Unternehmen als Adressaten von Verwaltungsleistungen, den Gegenstand der Betrachtung dar.

Die Startphase der Internetnutzung für neue elektronische Dienste fiel in eine Zeit, in der viele Kommunen mit der Einrichtung von Bürgerbüros ihren Service grundlegend optimiert hatten oder zumindest mit entsprechenden Planungen befasst waren. Das Konzept der Bürgerbüros baut auf der Trennung vom Kundenkontakt im Front Office und der nachfolgenden Sachbearbeitung im Back Office auf. Zuvor war es üblich, dass die Bürgerinnen und Bürger ihre Angelegenheiten mit dem zuständigen Bearbeiter zu klären hatten. Die Folge war, dass in bestimmten Situationen, z.B. nach einem Umzug, unterschiedliche Anlaufstellen aufzusuchen waren. In den Bürgerbüros konnten nun im Kontakt mit einem einzigen Ansprechpartner mehrere Angelegenheiten auf den Weg gebracht werden, für deren Bearbeitung unter Umständen ganz unterschiedliche Stellen im Back Office zuständig sind. Auf diese Weise wurden die Verwaltungskunden nicht länger mit der verwaltungsinternen Arbeitsteilung konfrontiert. Da im Front Office auch nicht mehr das gesamte Know-how zur Bearbeitung aller auftretenden Fälle vorhanden sein muss, sondern die dort tätigen Personen lediglich über das für die Annahme von Anträgen und die grundlegende Beratung erforderliche Wissen benötigen, können hier Dienstleistungen aus ganz unterschiedli-

² Von Lucke, Jörn/Reinermann, Heinrich (2000): Speyerer Definition von Electronic Government. Ergebnisse des Forschungsprojektes Regieren und Verwalten im Informationszeitalter. Speyer. <http://foev.dhv-speyer.de/ruvii> (letzter Abruf: 29.12.2010).

chen Verwaltungsbereichen angeboten werden. Aufgrund dieser Bündelung des Angebotsspektrums an einer Stelle wurden Bürgerbüros auch als „One-Stop-Shop“ und das zugrunde liegende Konzept als „One-Stop-Government“ bezeichnet.

2.2 Leitbild „One-Stop-Government“

Die Ideen des „One-Stop-Government“ sind mit der Entstehung der ersten Verwaltungsdienste im Internet adaptiert und unter den Vorzeichen der neuen technischen Möglichkeiten kontinuierlich weiterentwickelt worden.³ Im weltweiten Netz, so die Hoffnung, könnten, verteilte Zuständigkeiten im Verwaltungssystem ähnlich „unsichtbar“ gemacht werden wie es die Bürgerbüros für die Überwindung von Organisationsgrenzen innerhalb einer Kommune vorgemacht hatten. Die Verwaltungskunden sollten möglichst viele Angelegenheiten ohne langes Suchen elektronisch auf den Weg bringen können.

Nach über zehn Jahren der Entwicklung von E-Government-Angeboten ist festzustellen, dass dieses Ziel bis heute nur in ersten Ansätzen erreicht worden ist. Hierfür gibt es ganz unterschiedliche Ursachen:

- Zunächst einmal gibt es kaum Online-Angebote, die sich über das Angebot unterschiedlicher Behörden hinweg erstrecken. Jede Bundes- und Landesbehörde und jede Kommune hat ihre eigenen Internetseiten – in manchen Großstädten entwickelten sich sogar Webpräsenzen einzelner Ämter, die in der Regel inzwischen wieder zu einem gesamtstädtischen Auftritt zusammengeführt worden sind. Sofern ein Bürger mehrere Anliegen hat, die unterschiedliche Behörden auch außerhalb seiner Heimatkommune betreffen, müssen folglich unterschiedliche Online-Angebote genutzt werden. Im Unterschied zu Bürgerbüros, die ja auf die Zuständigkeit der jeweiligen Kommune beschränkt sind, könnten im Internet organisationsübergreifende Dienste vergleichsweise einfach angeboten werden – es fehlt jedoch an einer Institution, die dafür zuständig wäre und über die dazu erforderlichen Mittel verfügt. Auch die Geschäftsmodelle privater Anbieter, die für bestimmte Lebenssituationen Portale mit gebündelten Angeboten unterschiedlicher Dienstleister entwickeln wollten (z.B. ich-zieh-um.de für Services rund um den Umzug) und dabei auch öffentliche Stellen einbezogen hätten, sind bereits in einem frühen Stadium gescheitert und versprechen auf absehbare Zeit keine Abhilfe.
- Für viele Verwaltungsleistungen sieht das Gesetz noch immer die Schriftform vor, die in der elektronischen Kommunikation nur durch die qualifizierte elektronische Signatur gemäß Signaturgesetz ersetzt werden kann. Diese hat sich aufgrund der hohen Kosten und des gewöhnungsbedürftigen Handlings im privaten Bereich bislang nicht durchsetzen können. Anders sieht es bei Online-Angeboten aus, die sich an Unternehmen rich-

³ Vgl. Hagen, Martin/Kubicek, Herbert (Hg.) (2000): One-Stop-Government in Europe. Results from 11 national surveys. Bremen: Universität Bremen.

ten, die häufiger Kontakt mit Verwaltungsstellen haben. Diese können ihren Aufwand durch die Nutzung elektronischer Verwaltungsdienste deutlich reduzieren, so dass sich die Beschaffung elektronischer Signaturen schnell rentiert. Ob sich an dieser Situation im Bereich der elektronischen Bürgerdienste durch die Reduzierung von Formvorschriften, z.B. im Zuge des geplanten E-Government-Gesetzes des Bundes, oder durch neue Formen der sicheren und vertrauenswürdigen elektronischen Kommunikation (De-Mail, E-Postbrief, EGVP etc.) in absehbarer Zeit etwas ändert, lässt sich schwer prognostizieren (s. dazu auch Abschnitt 2.4).

- Unabhängig von der weiteren rechtlichen und technischen Ausgestaltung ist festzustellen, dass die Zahl der Behördenkontakte eines durchschnittlichen Bürgers vergleichsweise niedrig liegt, so dass es für ihn (oder sie) subjektiv womöglich wenig lohnenswert erscheint, sich mit den Modalitäten elektronischer Angebote näher zu befassen oder sogar Geld für bestimmte Zugangsvoraussetzungen zu zahlen. Zudem ist seit den frühen E-Government-Phasen bekannt, dass zwischen den Aussagen der Bürger, was sie gerne elektronisch mit der Verwaltung erledigen würden, und dem tatsächlichen Handeln deutliche Lücken klaffen. Ein aktuelles Beispiel liefert die Zusatzerhebung zum (N)Onliner Atlas 2010.⁴ Hier gaben 45% an, den neuen Personalausweis (nPA) mit einer elektronischen Signatur versehen zu wollen, 52,2% wollen ihn als Internetausweis nutzen (Abbildung 2). Die erste Angabe ist wenig plausibel, da die Signatur auf dem nPA weiterhin kostenpflichtig ist und es dessen Einführung zur Nutzung elektronischer Signaturen gar nicht bedurft hätte. Die zweite Zahl ist mindestens erstaunlich, da zum Zeitpunkt der Befragung – und auch zum Zeitpunkt seiner Einführung – noch gar nicht absehbar war, welche Online-Dienste mit einem Internetausweis in Anspruch genommen werden können.⁵

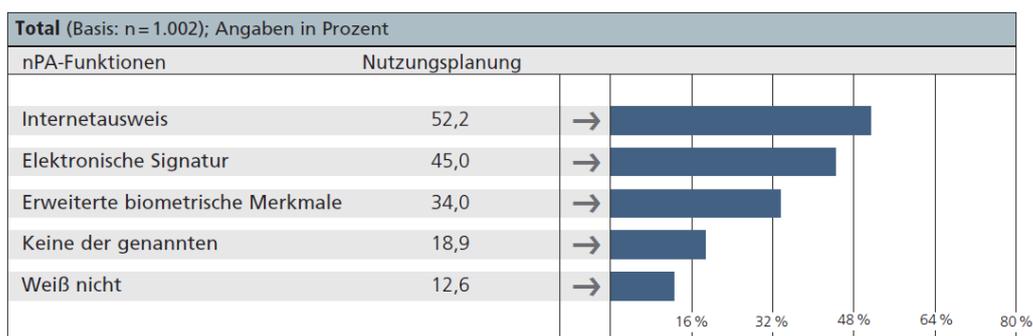


Abbildung 2: Geplante Nutzung von Funktionen des neuen Personalausweises
(Quelle: eGovernment Monitor 2010, S. 15; s. Fn. 3)

⁴ Initiative D21 (2010): Bürger und Staat. Beziehung gestört? eGovernment-Monitor 2010. Eine Sonderstudie im Rahmen des (N)Onliner Atlas 2010. http://www.initiaved21.de/wp-content/uploads/2010/07/IDG_NOA_Sonderstudie.pdf (letzter Abruf: 23.11.2010).

⁵ Vgl. Kubicek, Herbert (2010): Der neue Personalausweis – Warten auf Godot? In: innovative Verwaltung 11/2010, S. 36-39.

2.3 Nutzungsbarrieren und Ansätze zu ihrer Überwindung

In der Zusatzerhebung zum (N)Onliner Atlas wurde auch nach den Nutzungsbarrieren für E-Government-Angebote gefragt. Als Hauptprobleme wurden benannt, dass viele Anliegen nicht vollständig auf dem Online-Weg erledigt werden könnten (mangelnde Durchgängigkeit), die Struktur der Angebote schwer durchschaubar sei und keine ausreichenden Hilfestellungen gegeben würden (Abbildung 3).

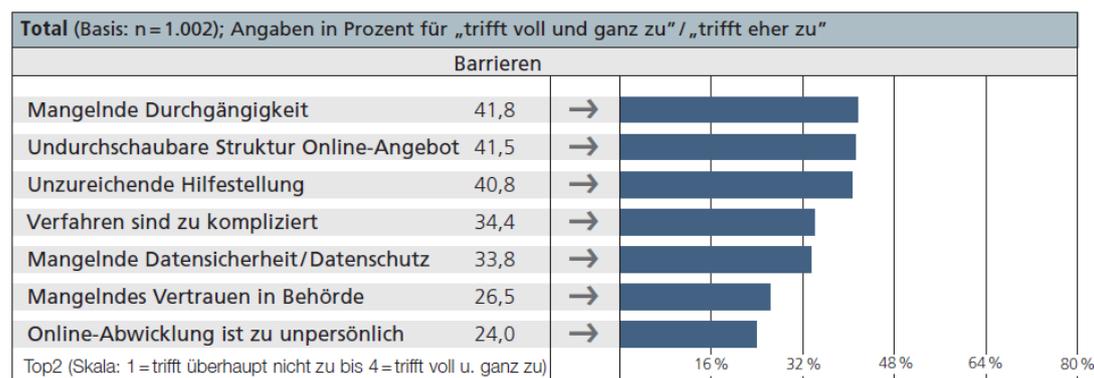


Abbildung 3: Nutzungsbarrieren für E-Government-Angebote

(Quelle: eGovernment Monitor 2010, S. 14; s. Fn. 4)

Zumindest in Teilen sind mangelnde Durchgängigkeit und schwer durchschaubare Strukturen auch das Resultat der oben bereits erwähnten verteilten Zuständigkeiten. Diese führen dazu, dass bei bestimmten Anliegen unter Umständen völlig unterschiedliche Online-Angebote mehrerer Behörden aufgesucht werden müssen.

Um den Zugang zu E-Government-Leistungen zu verbessern und die vollständige Online-Abwicklung von Vorgängen zu ermöglichen, wurde im Juni 2003 auf Beschluss der Ministerpräsidentenkonferenz die von Bund, Ländern und Kommunen gemeinsam getragene Initiative „Deutschland-Online“ ins Leben gerufen. Nach Startschwierigkeiten, bedingt u.a. durch fehlende Finanzmittel und unklare Kompetenzzuweisungen⁶, verlief die zweite, mit dem Aktionsplan vom Juni 2006 gestartete Phase der Initiative deutlich erfolgreicher, was auch darauf zurückzuführen war, dass viele Themenfelder identisch waren mit dem parallel umgesetzten Programm „E-Government 2.0“ der Bundesregierung und damit auch Finanzmittel zur Umsetzung der Konzepte zur Verfügung standen. Nachdem die IT-Koordination zwischen Bund und Ländern mit dem neuen Art. 91c ins Grundgesetz aufgenommen worden ist, wurde zur Umsetzung ein Staatsvertrag geschlossen, der als zentrale Steuerungs- und Entscheidungsinstanz einen IT-Planungsrat vorsieht. Mit Aufnahme seiner Tätigkeit im Jahr 2010 gehen auch die

⁶ Vgl. Kubicek, Herbert/Wind, Martin (2005): E-Government im Jahr 5 nach dem Internethype. Bestandsanalyse und Strategieerfordernisse. In: Verwaltung und Management 2/2005, S. 60-66.

meisten Deutschland-Online-Projekte in die Zuständigkeit des IT-Planungsrats über.

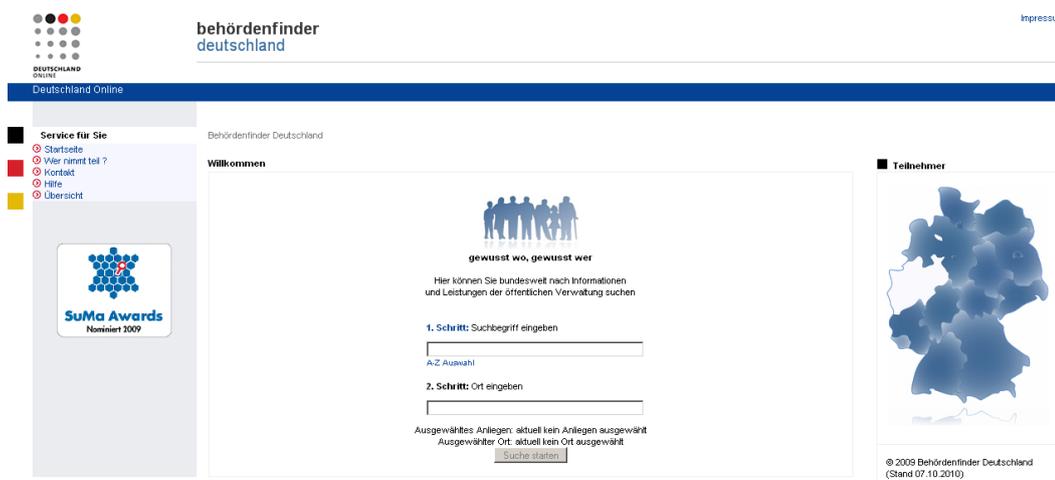


Abbildung 4: Startseite des Behördenfinders (Abruf: 17.12.2010)

Die zuletzt sechs priorisierten Vorhaben von Deutschland-Online verfügten zwar in Teilen, nämlich bei den Projekten zum Kfz-, Personenstands- und zum Meldewesen, auch über einen Bezug zu bürgerorientierten Dienstleistungen, im Mittelpunkt stand aber die Verbesserung der verwaltungsinternen Zusammenarbeit, insbesondere durch neue Formen der Datenhaltung und des Datenaustauschs. Ein zeitweise durchaus prominent diskutierter Weg zur Vereinheitlichung des Zugangs zu Behördenangeboten im Internet findet sich jedoch unter den weiteren, nicht priorisierten Vorhaben von Deutschland-Online: Unter der Adresse www.behördenfinder.de wurde ein Angebot eingerichtet, das Bürgerinnen und Bürger nach Eingabe eines Suchbegriffs und des Heimatorts zum Webangebot der zuständigen Verwaltung lotsen soll (Abbildung 4). Mit Ausnahme von Nordrhein-Westfalen und Bremen haben sich im Laufe der Zeit alle Bundesländer dem Behördenfinder angeschlossen. Nordrhein-Westfalen hat mit der auf Google-Technologie basierenden Verwaltungssuchmaschine einen anderen Weg eingeschlagen.⁷ In Bremen erschien der Mehrwert des Zuständigkeitsfinders fraglich, da die landesbehördlichen und kommunalen Zuständigkeiten innerhalb des Stadtstaates bereits unter www.bremen.de gebündelt zugänglich gemacht wurden bzw. werden.

Voraussetzung für die Auffindbarkeit von Informationen oder weiterführenden Angeboten zu einer Verwaltungsleistung auf den Webseiten der zuständigen Behörde ist die Strukturierung der Angebote nach einem einheitlichen Leistungskatalog, kurz „LeiKa“ genannt⁸ (s. dazu auch Abschnitt 3.2.6 in vorliegendem Bericht), sowie die Verknüpfung kommunaler Angebote mit einem Zuständigkeitsfinder auf Landesebene, der wiederum mit dem bundesweiten Behör-

⁷ Die Verwaltungssuchmaschine ist zugänglich unter <http://www.vsm.d-nrw.de/index/search> (letzter Abruf: 22.12.2010).

⁸ Für weitere Informationen s. <http://www.gk-leika.de/> (letzter Abruf: 22.12.2010).

denfinder verbunden ist. Ob die Kommunen sich dem Verbund in ihrem Bundesland anschließen und damit auch den Zugang zu ihren Online-Angeboten über den bundesweiten Behördenfinder anschließen, bleibt ihnen überlassen.

Behördenfinder und Verwaltungssuchmaschine verfolgen im Grundsatz dieselbe Idee: Wenn schon die Verwaltungsangebote selbst nicht über Behördengrenzen hinweg harmonisiert werden können, dann soll mit einem übergreifenden Portal wenigstens für deren bessere Auffindbarkeit gesorgt werden. Über einen einheitlichen Zugang, so die Vorstellung, könnte die Idee vom One-Stop-Government im Netz doch noch in Ansätzen umgesetzt werden, auch wenn die eigentlichen Angebote heterogen bleiben. Für beide Ansätze muss jedoch geworben werden, damit die Bürger das Angebot überhaupt kennenlernen. Dies ist bislang nicht geschehen. Doch selbst wenn Marketing betrieben würde, stellt sich die Frage, ob diese beiden Zugangsangebote tatsächlich attraktiv und zielführend sind: Erstens werden viele Bürgerinnen und Bürger bei Behördenangelegenheiten auch weiterhin die Homepage ihrer Heimatkommune als ersten Anlaufpunkt nutzen und dort häufig auch schon fündig werden. Zweitens führen die gängigen Suchmaschinen in vielen Fällen ebenfalls zum Ziel, so dass sich die Frage stellt, warum die Bürger ausgerechnet für die Suche nach einer Behörde von ihren alltäglichen Such- und Navigationsroutinen abweichen sollen.

Damit ist festzustellen, dass den Versuchen, bestehende organisatorische Grenzen durch übergreifende Suchmechanismen und Portalfunktionen zu überwinden, bislang nicht allzu viel Erfolg beschieden war. In Zukunft empfiehlt es sich wohl eher, auf weitere diesbezügliche Eigenentwicklungen der deutschen Verwaltung zu verzichten und stattdessen die Auffindbarkeit behördlicher Online-Dienste im Internet zu optimieren, wofür insbesondere die Platzierung in den Trefferlisten der wichtigsten Suchmaschinen entscheidend ist.

Darüber hinaus scheint mehr One-Stop-Government im Internet nur möglich zu sein, wenn unmittelbar an Strukturen des öffentlichen Sektors angesetzt wird. Dieser Ansatz wurde in der jüngeren Vergangenheit insbesondere mit der EU-Dienstleistungsrichtlinie⁹ verfolgt, die u.a. die Einrichtung einheitlicher Ansprechpartner (EA) in den Bundesländern vorsah. Diese sollten Dienstleistungsunternehmen vor allem in der Anfangsphase ihrer gewerblichen Tätigkeit die Erledigung der anfallenden Verwaltungsangelegenheiten an einem einzigen Anlaufpunkt ermöglichen. Ergänzend dazu forderte die Richtlinie die Umsetzung elektronischer Dienstleistungen in diesem Bereich. Nachdem die Dienstleistungsrichtlinie gut drei Jahre lang die Fachdiskussionen beherrscht hat, redet heute, gut ein Jahr nach ihrem Inkrafttreten, kaum noch jemand darüber. Für die Umsetzung sind von Bundesland zu Bundesland unterschiedliche Wege eingeschlagen worden, die nicht alle zum gewünschten Erfolg geführt haben.¹⁰ Schon die

⁹ Es ist verschiedentlich darauf hingewiesen worden, dass es eigentlich „EG-Dienstleistungsrichtlinie“ heißen müsse. An dieser Stelle wird dennoch am eingeführten und weithin verbreiteten Terminus festgehalten.

¹⁰ Zur Umsetzung in Bremen s. <http://www.wfb-bremen.de/de/wfb-einheitlicher-ansprechpartner> (letzter Abruf: 20.12.2010).

Beibehaltung der sperrigen Bezeichnung „Einheitlicher Ansprechpartner“ auch in der Außendarstellung gegenüber den Unternehmen zeigt, wie schwer es Verwaltungen fällt, sich in die Sichtweisen und Suchmechanismen ihrer Kunden zu versetzen.

Der erhoffte Schwung für One-Stop-Government und elektronische Verwaltungsdienste ist jedenfalls ausgeblieben, vielfach sind die von der Richtlinie geforderten Ansprechpartner und Online-Angebote sogar kaum aufzufinden. Dabei hat die Dienstleistungsrichtlinie sogar dafür gesorgt, dass mit den Regelungen zu „Einheitlichen Stellen“ im Verwaltungsverfahrensgesetz des Bundes und den entsprechenden Normen der Länder die rechtlichen Voraussetzungen geschaffen worden sind, um künftig auch in anderen Bereichen One-Stop-Government nach den Grundgedanken der Dienstleistungsrichtlinie umsetzen zu können. Voraussetzung dafür ist, dass eine Rechtsvorschrift dies anordnet. Angesichts dessen, dass diese neuen Möglichkeiten über die von der EU geforderten Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie bislang noch nicht einmal zum Gegenstand fachlicher Diskussionen geworden sind, ist kaum zu erwarten, dass es in Sachen One-Stop-Government in Deutschland in absehbarer Zeit zu größeren Fortschritten kommen wird.

2.4 Aktuelle Entwicklungen

Während die Entwicklung zum behördenübergreifenden E-Government kaum nennenswerte Fortschritte aufzuweisen hat, erfährt der telefonische Service eine Renaissance. Auf kommunaler Ebene sind in den letzten Jahren zahlreiche Call Center eingerichtet worden, die den Bürgerinnen und Bürgern in vielen Fällen schon im Erstkontakt die gewünschten Informationen geben können und für weitere Auskünfte an die zuständigen Stellen innerhalb der Verwaltung weiter vermitteln. Mehr als die zentrale Rufnummer der Kommune müssen die Verwaltungskunden in diesen Fällen also nicht mehr kennen. Selbst dies könnte perspektivisch überflüssig werden, sollte den Bemühungen um die bundesweit einheitliche Verwaltungsrufnummer 115 der erhoffte Erfolg beschieden sein.¹¹ Bei der Realisierung des dahinter stehenden Verbundes der behördlichen Call Center hat der oben bereits erwähnte LeiKa entscheidend dazu beigetragen, dass die erforderlichen Informationen über bürgerbezogene Verwaltungsdienste an unterschiedlichen Stellen in einheitlicher Struktur hinterlegt werden. Dieses Ziel verfolgt auch das in den nachfolgenden Kapiteln detailliert beschriebene IT-System Bürgerservice für die Freie Hansestadt Bremen: Um Mehrfachaufwände sowie eine redundante – und damit stets auch fehleranfällige – Datenhaltung zu vermeiden, sollen die Informationsangebote von Verwaltungen im Internet und das System für die Agenten im Call Center künftig auf einen einheitlichen Datenpool zugreifen, dessen Inhalt jeweils kanalspezifisch aufbereitet ausgegeben werden kann. Beispielsweise kann sich eine freundlich formulierte Einleitung zu Verwaltungsinformationen im Internet durchaus empfehlen, während es beim

¹¹ Für weitere Informationen zur Behördenrufnummer 115 siehe <http://www.115.de> (letzter Abruf: 20.12.2010).

System für ein Call Center darauf ankommt, dass die gewünschten Informationen von den Servicekräften schnell abgerufen und präzise erfasst und wiedergegeben werden können.

Auch an verbesserten Voraussetzungen für elektronische Verwaltungsleistungen wird weiter gearbeitet. Dies betrifft allerdings nicht die strukturellen Voraussetzungen für One-Stop-Government, sondern vor allem die Mechanismen zur sicheren Identifizierung der Kommunikationspartner im Internet: Hier soll zum einen der neue Personalausweis mit seiner Funktion zum Identitätsnachweis im Internet die Möglichkeiten zur Online-Erledigung von Verwaltungsangelegenheiten erweitern. Ähnliches wird vom umstrittenen Vorhaben der Bundesregierung erwartet, mit „De-Mail“ einen Kommunikationsweg mit höherer Sicherheit als bei der E-Mail zu etablieren.¹² Die Deutsche Post AG hat mit dem „E-Postbrief“ ein vergleichbares Angebot bereits im Sommer 2010 gestartet, wobei die Kontroversen zwischen dem Konzern und potenziellen De-Mail-Anbietern aktuell an Schärfe zugenommen haben.¹³ Unabhängig davon, wie sich dieser Markt weiter entwickeln wird und wie viele Bürger bei der Beantragung eines neuen Personalausweises die Funktion für den elektronischen Identitätsnachweis freischalten lassen, wird die weitere Ausgestaltung der rechtlichen Rahmenbedingungen erheblichen Einfluss auf das künftige Online-Angebot deutscher Behörden haben. Die Bundesregierung plant gegenwärtig ein E-Government-Gesetz, um zumindest für die Ausführung von Bundesgesetzen die Hürden zur Online-Erledigung deutlich zu senken. Ein wichtiger Ansatzpunkt dafür ist die Reduzierung von Schriftformerfordernissen, so dass künftig deutlich mehr Angelegenheiten ohne den Einsatz elektronischer Signaturen erledigt werden könnten. Im Anschluss an die gegenwärtig laufenden Beratungen und Vorbereitungsarbeiten soll das Gesetzgebungsverfahren im Herbst 2011 starten und bis Ende 2012 abgeschlossen werden.

Ein Bürgerservice gänzlich anderer Art wird seit kurzem unter dem Stichwort „Open Data“ diskutiert, worunter ein deutlich erweiterter freier Zugang zu den Informationsbeständen von Behörden verstanden wird. Die derzeitige Prominenz des Themas ist auf die entsprechende Programmatik der Obama-Administration in den USA zurückzuführen. Allerdings zeigen die Reaktionen auf die Veröffentlichung von Dossiers aus der US-Außenpolitik durch die Plattform Wikileaks im Winter 2010, dass dort zwischen Anspruch und Wirklichkeit noch erhebliche Lücken klaffen. Zudem darf nicht in Vergessenheit geraten, dass es vergleichbare Ansätze auch in Deutschland schon seit längerem gibt. Diese

¹² Vgl. hierzu u.a. heise online vom 26.11.2010: „Bundesrat fordert umfassende Änderungen am De-Mail-Gesetz“, <http://www.heise.de/newsticker/meldung/Bundesrat-fordert-umfassende-Aenderungen-am-De-Mail-Gesetz-1143023.html> (letzter Abruf: 20.12.2010).

¹³ Vgl. hierzu heise online vom 12.12.2010: „De-Mail verklagt E-Post“, <http://www.heise.de/newsticker/meldung/De-Mail-verklagt-E-Post-1151657.html> (letzter Abruf: 20.12.2010).

haben zum Teil sogar die Begrifflichkeit des „Open Government“ vorweg genommen.¹⁴

2.5 Ausblick

So wichtig die in den vorangegangenen Abschnitten dargestellten Konzepte und Entwicklungen zum E-Government in Deutschland auch sind, letztlich wird die Gestaltung des künftigen Online-Serviceangebots auch ganz entscheidend davon abhängen, wie sich behördliche Leistungs- und Serviceangebote generell vor dem Hintergrund aktueller gesellschaftlicher Trends entwickeln werden. Das Deutsche Institut für Urbanistik (Difu) hat hierzu die viel beachtete Studie „ServiceStadt Berlin 2016“ vorgelegt.¹⁵ In dieser Untersuchung wurden 20 Servicetypen unterschieden – von Routineaufgaben der bürgerbezogenen Förderung über Sicherheit und Schutz der Öffentlichkeit bis zur formellen und informellen Bürgerbeteiligung. Weiterhin wurden wesentliche Rahmenbedingungen, Trends und Einflussfaktoren (Demografie, öffentliche Finanzen, Technologieentwicklung etc.) identifiziert, woraus dann künftige Anforderungen an die Leistungs- und Serviceangebote im Land Berlin abgeleitet worden sind. Angesichts der technologischen Entwicklung und weiterer Rahmenbedingungen wurde so z.B. für die bürgerbezogene Förderung empfohlen, die Zugangsorte zur Verwaltung (One-Stop-Shops) weiter zu bündeln, diese in große Einzelhandelsstandorte zu integrieren, die Angebote im Call Center und im Internet auszubauen und noch stärker darauf hinzuwirken, dass Standardanfragen sofort bearbeitet werden können. Für sich genommen mögen diese Empfehlungen nicht neu erscheinen. Die methodische Herleitung sowie der Bezug zu gesellschaftlichen Trends und sich verändernden Anforderungen an den öffentlichen Sektor verleihen ihnen aber neuen Nachdruck, der von vorausschauenden Planern, Verwaltungsmanagern und Politikern nicht so leicht ignoriert werden kann wie es in der Vergangenheit bei Konzepten noch möglich war, die stärker oder sogar ausschließlich aus Technologietrends hergeleitet worden sind.

¹⁴ Vgl. Kohl, Sandra/Hagen, Martin (2010): Verwaltung öffne Dich: Mehrwert für die Bürger durch E-Government. In: AWV-Informationen 6/2010, S. 12-14.

¹⁵ Grabow, Busso/Knipp, Rüdiger/Schneider, Stefan (2009): ServiceStadt Berlin 2016. Anforderungen an die zukünftige Ausgestaltung der leistungs- und Serviceangebote im Land Berlin unter sich verändernden Rahmenbedingungen. Berlin: Difu-Impulse.

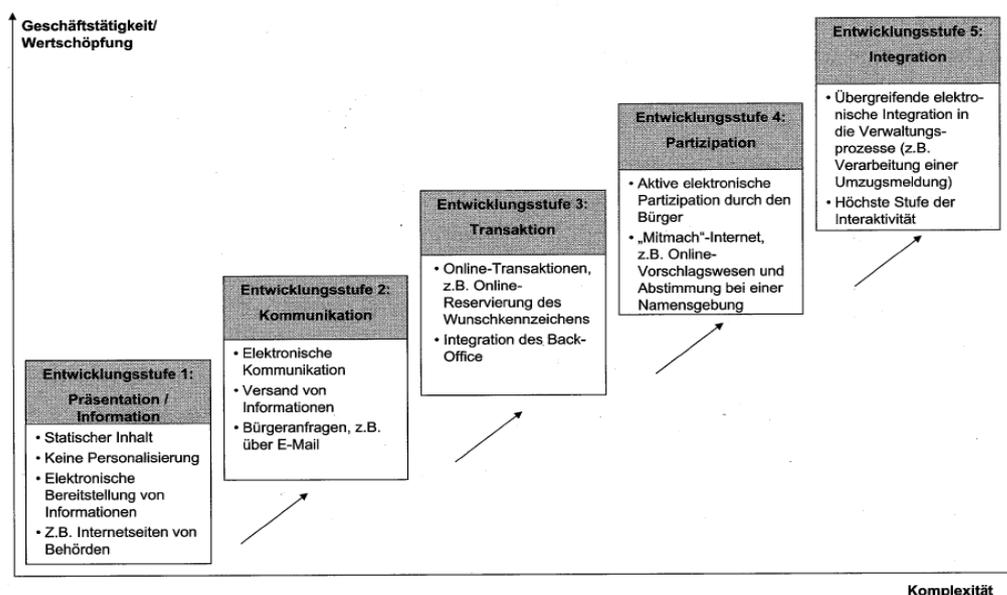


Abbildung 5: Darstellung vermeintlicher Entwicklungsstufen im E-Government¹⁶

Weit weniger überzeugend sind folglich Darstellungen, in denen die weitere Entwicklung aus dem Betrachtungsgegenstand selbst hergeleitet wird, in denen E-Government also ohne Bezug zu gesellschaftlichen Trends oder Veränderungstendenzen im Verwaltungsumfeld diskutiert wird. Nur auf den ersten Blick plausibel sind z.B. Modelle, die eine stufenweise verlaufende Entwicklung annehmen, an deren Anfang die Gestaltung von Informationsangeboten und an deren Ende Transaktionsdienste oder anders bezeichnete Dienste stehen (Abbildung 5). Neben einer Reihe weiterer fragwürdiger Annahmen¹⁷ wird damit der Eindruck erweckt, die einzelnen Entwicklungsstufen würden sich mehr oder weniger naturwüchsig auf einem vorgegebenen Pfad aus der jeweils vorherigen, dann sozusagen „abgearbeiteten“ Stufe ergeben. Solche Annahmen sind empirisch nicht haltbar. Die Praxis zeigt vielmehr, dass sich die Anforderungen an die einzelnen Gestaltungsfelder elektronischer Bürgerservices ständig fortentwickeln und damit jedes Feld für sich und in Beziehung zu anderen Bereichen des E-Government stets aufs Neue überdacht und fortgeschrieben werden muss. Kritikwürdig ist ferner die Platzierung einer als „Integration“ bezeichneten Phase als (vorläufiger?) Abschluss der Entwicklung im E-Government. Für Qualität, Effektivität und Effizienz des Verwaltungshandelns ist vielmehr entscheidend, dass bei der Gestaltung des Bürgerservice, ob nun online, per Telefon oder im Bürgerbüro, generell ein hohes Maß an organisatorischer und technischer Integration angestrebt wird. Beispielsweise müssen für die Pflege von Informationsangeboten entsprechende Zuständigkeiten und Abläufe definiert und für den

¹⁶ Wirtz, Bernd W./Nitzsche, Philipp (2010): E-Government-Portale auf kommunaler Ebene im internationalen Kontext. In: Verwaltung und Management 4/2010, S. 209-221.

¹⁷ Warum sollte z.B. auf Online-Transaktionen die elektronische Partizipation folgen, die den Bereich der Verwaltungsleistungen gar nicht unmittelbar berührt, sondern in der Arena der politischen Meinungsbildung angesiedelt ist?

technischen Im- und Export Schnittstellen zu anderen IT-Systeme bereitgestellt werden.

Das in Abbildung 5 dargestellte Stufenmodell behauptet, dass Informationsangebote vergleichsweise wenig komplex seien und nur wenig zur Wertschöpfung bzw. zur Geschäftstätigkeit beitragen würden. Das nachfolgend dargelegte Konzept zum IT-System Bürgerservice zeigt, dass auch diese Annahmen bei näherer Betrachtung nicht haltbar sind.

3 Ausgangssituation und Rahmenbedingungen in Bremen

3.1 Ausgangssituation

Informationen zu Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung wurden in der Freien Hansestadt Bremen bislang an zahlreichen unterschiedlichen Stellen bereitgestellt und verteilt und heterogen gepflegt. Jedes Ressort und jede Dienststelle pflegte die Informationen für sich und auf die eigene Weise für Webauftritt und interne Verwendung.

Es existierte bisher keine gemeinsame Struktur, um eine einheitliche Beschreibung von Verwaltungsdienstleistungen zu gewährleisten oder die automatische Weitergabe von Informationen in verschiedene Systeme zu ermöglichen.

Die Verwaltungskunden erhalten Informationen zu den Dienstleistungen der FHB an unterschiedlichen Stellen – hervorzuheben sind das Stadtportal bremen.de, das Call Center Bremen¹⁸ und das Bürger Service Center – und über verschiedene Kanäle (telefonisch, persönlich vor Ort, online, teils auch per Fax und Briefpost).

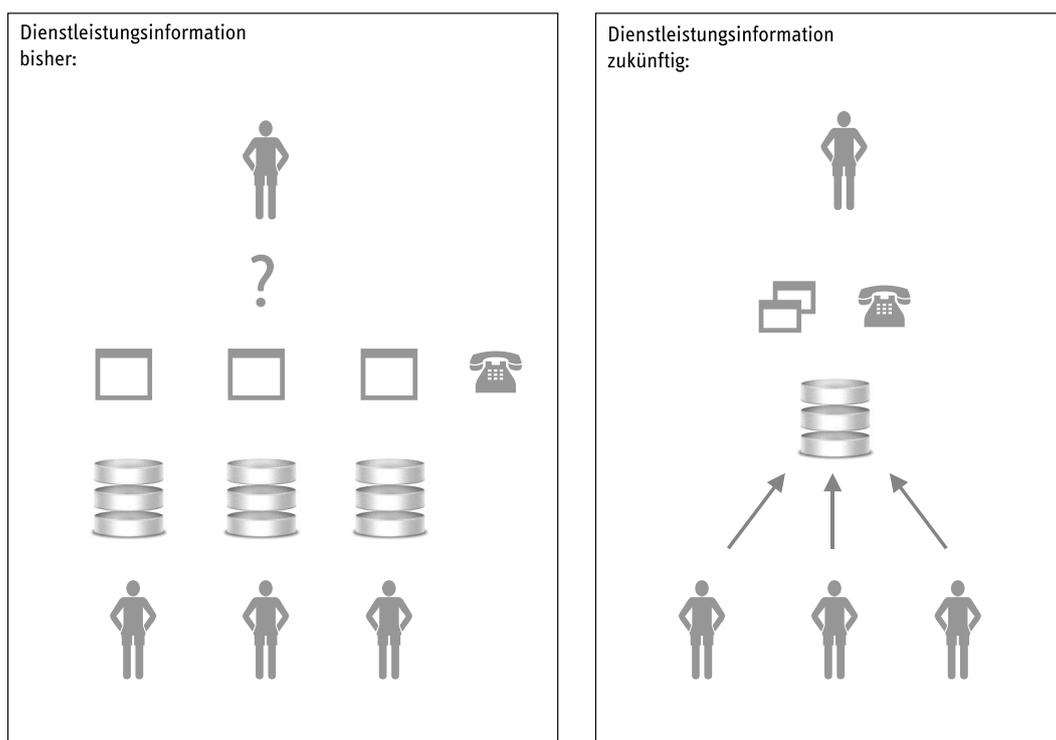


Abbildung 6: Grundidee des einheitlichen IT-Systems Bürgerservice

Ein Leitgedanke für den Bürgerservice in Bremen ist es, die jeweils im Behördenkontakt benötigten Informationen aktuell, korrekt und verständlich über eine breite Auswahl nachgefragter Ausgabekanäle bereit zu stellen (Multi-Kanal: Web, Telefon, persönlicher Kontakt).

¹⁸ Vorgänger des Bürgertelefons Bremen (BTB).

Aufgrund der Haushaltsnotlage sah sich die FHB bisher gezwungen, die bestehenden Informationsangebote lediglich bestandswährend zu bearbeiten und sporadisch fortzuentwickeln. Mit Mitteln aus dem Konjunkturprogramm II bestand in den Jahren 2009 und 2010 eine Chance, das IT-System Bürgerservice technisch und organisatorisch auf eine neue Grundlage zu stellen.

Zu betrachten ist das System aus der Sicht von Bürgerinnen und Bürgern bzw. Unternehmerinnen und Unternehmern, die eine Angelegenheit zu regeln haben und dabei Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in Anspruch nehmen müssen. Es ist anzunehmen, dass diese Zielgruppe Informationen zu Dienstleistungen der öffentlichen Verwaltung in einem möglichst weiten Sinne erwartet, um das Anliegen vollständig erledigen zu können.

Der Staat sieht allerdings in immer weiteren Bereichen – insbesondere bei der Daseinsvorsorge – davon ab, die ihm obliegenden Aufgaben selbst wahrzunehmen („Leistungsstaat“), sondern ermöglicht Privaten im Rahmen regulativer Vorgaben die Aufgabenerledigung.¹⁹ Es wird eine Grundversorgung durch private Unternehmen gewährleistet („Gewährleistungsstaat“).

Die teilweise oder vollständige Auslagerung der Aufgabenerfüllung auf Private betrifft hauptsächlich, aber nicht ausschließlich Energie, Transport, Abfallwirtschaft, Wasser, Abwasser, Telekommunikation und Postdienstleistungen.

Um einerseits ein breites Dienstleistungsangebot darzustellen, das dem Interesse der Verwaltungskunden entspricht, andererseits aber den Redaktionen ausufernde Katalogisierungsaufgaben²⁰ zu ersparen, empfehlen wir, lediglich Dienstleistungen der Stellen aufzunehmen, die dem „Konzern Bremen“ zuzuordnen sind.

Dazu zählen zum einen die Kernverwaltung, die Betriebe Bremens, die Sonderhaushalte und die Stiftungen, Körperschaften und Anstalten.

Zum anderen sind dem Konzern auch Unternehmen, die von der Stadtgemeinde geführt oder betrieben werden, oder die zumindest mehrheitlich im städtischen Eigentum stehen, zuzuordnen. Relevant sind Beteiligungen, bei denen die Freie Hansestadt Bremen mindestens 50 % der Anteile besitzt und die Zuwendungsempfänger mit institutioneller Bindung an die Freie Hansestadt Bremen.

Daneben werden zentrale Dienstleistungen des Bundes zu ergänzen sein.

Davon deutlich abzugrenzen ist die Darstellung von Dienstleistungen Dritter, etwa auf bremen.de, in Form von Werbung für Einzelunternehmen²¹ im rechtlich

¹⁹ Siehe etwa: Matthias Knauff, Unbegrenzte Gewährleistung statt unbegrenzter Leistung? Kritische Anmerkungen zum Wandel von Staatlichkeit im Zeitalter der Globalisierung, *Verwaltungsrundschau* 2003, 269-276.

²⁰ Etwa Führung aktueller Listen der Strom- oder TK-Anbieter zur Vermeidung wettbewerbsverzerrender Einzeldarstellungen.

²¹ Erwerbswirtschaftliche Nutzung eines Ausgabekanals.

erlaubten Rahmen (fiskalische Randnutzung²²). Diese ist an den Vorgaben des § 6 Telemediengesetz auszurichten (u.a. klar erkennbare Darstellung kommerzieller Kommunikation).

3.2 Rahmenbedingungen

3.2.1 Rahmenbedingungen in Bremen

Beim Aufbau des IT-Systems Bürgerservice sind eine Reihe in der FHB bereits laufender Systeme und deren wechselseitige Abhängigkeiten zu berücksichtigen.

Bremen.de dient als offizielle zentrale Internetpräsenz des Landes Bremen und als bremisches Stadtportal. Über die Website werden Informationen über Bremen und Dienstleistungen der bremischen Verwaltung bereitgestellt. Auch private Anbieter, Organisationen und Verbände haben die Möglichkeit, auf bremen.de Informationen bereitzustellen. Insbesondere können sie sich mit einer „Visitenkarte“ auf der Website präsentieren. Visitenkarten sind standardisierte Kurzdarstellungen der wichtigsten Informationen zu Organisationen und Einrichtungen. Das von bremen.de organisatorisch und technisch unabhängige Stadtinformationssystem für Bremerhaven ist unter bremerhaven.de zu finden. Das IT-System Bürgerservice soll in erster Linie auf die Dienstleistungen stadtbremischer Dienststellen ausgerichtet sein.

Zum besseren Verständnis der Voraussetzungen im Bereich Online-Bürgerinformation soll im Folgenden die technische und institutionelle Entwicklung von bremen.de kurz dargestellt werden.

3.2.2 Technische Entwicklung

Beim seit 1993 an der Universität Bremen entwickelten Vorgänger „InfoThek“ wurden Stadtinformationen auf Basis von HyperCard – einem kommerziellen Hypertext-System – bereitgestellt. Der Zugang erfolgte zunächst über öffentliche „Kiosk“-Terminals im Stadtgebiet (Standorte in Bibliotheken, im Bürgerhaus „Weserterrassen“ und im Supermarkt „Lestra“).

Aus der Entwicklungsphase an der Universität ist auch der Thesaurus hervorgegangen, der bis heute immer weiter entwickelt wurde und kontinuierlich redaktionell betreut und gepflegt wird.

1995 wurde die „InfoThek“ auf den – seit 1993 als Public Domain freigegebenen – WWW-Standard umgestellt und als Datenbanksystem umgestaltet.

1996 war www.bremen.de eines der ersten Stadtinformationssysteme im Internet. Darüber hinaus war es eines der ersten kommunalen Internetangebote, in dem die Daten in einer Datenbank – und nicht als statisches HTML – gehalten wurden. Auf diese Weise wurde das damals noch wenig verbreitete Prinzip der

²² Zu Werbung in kommunalen Internetauftritten schon MEDIA@Komm, Rechtskonformes E-Government, 2003 (http://mediakomm.difu.de/documents/rechtsratgeber_gesamt.pdf), S. 14. Siehe auch: Markus Mempel, Werbung und redaktionelle Tätigkeit in kommunalen Publikationen, Kommunaljurist 2005, S. 292-296, S. 293.

Trennung von Daten und Darstellung umgesetzt (das auch dem IT-System Bürgerservice zugrunde liegt).

Die öffentlichen Säulen dienten nun als Internet-Zugangsorte. Als neuer Zugang auf die die Datenbankinhalte der Infothek wurde die webbasierte Oberfläche bremen.de eingerichtet.

Unter der Adresse „mobil.bremen.de“ lässt sich seit 2006 ein für WAP-Handys und andere Mobilgeräte mit kleinem Display optimiertes Mobilportal mit ausgewählten Informationen – etwa Behördenwegweiser, Veranstaltungshinweise, Notdienste, Tourismusinformationen – aufrufen. Mobilgeräte mit größerem und hochauflösendem Display und schnellem Zugang über UMTS oder WLAN können ebensogut die bremen.de-Standardseiten aufrufen. Vereinfacht wird der Zugang seit 2009 durch offene WLAN-Hotspots der Brekom im Stadtgebiet, die kostenlosen Zugriff auf bremen.de ermöglichen (z.B. im Haus des Reichs, an der Domsheide, zwischen Rathaus und Dom oder am Schlüsselkorb).

3.2.3 Trägerschaft und Betrieb

In den Jahren 1996 bis 2000 war die Universität Träger des Systems, danach ist die Trägerschaft an die Stadt übergegangen. Die damaligen Pläne zum Verkauf an ein privates Betreiberkonsortium sind unter anderem an ungeklärten Fragen zum Geschäftsmodell und dann insbesondere auch am Platzen der „Dotcom-Blase“ gescheitert. Nachdem sich die großen Hoffnungen auf die Internetwirtschaft nicht bewahrheitet hatten, war es nicht möglich, geeignete Unternehmen für eine Öffentlich Private Partnerschaft zu gewinnen.

Im Rahmen des MEDIA@Komm-Projekts²³ wurde 1999 die Firma [bremen online services](http://bremen.online.services) als projektdurchführende Gesellschaft gegründet. Online-Dienste der FHB und weiterer beteiligter Dienstleister wurden zeitweise über einen gesonderten Auftritt präsentiert („bremer-online-service.de“, 2001 bis 2004).

Parallel dazu wurde 2003 mit der Gründung der [bremen.online GmbH](http://bremen.online) ein neuer Weg eingeschlagen, um die Vermarktung des Stadtinformationssystems voran zu treiben und die technische Weiterentwicklung zu gewährleisten. Zu den Aufgaben der Gesellschaft gehören bis heute die kommerzielle Verwertung der Angebote durch Werbung sowie die Ausweitung des redaktionellen Angebotes durch Kooperationen. Die Gesellschaft ist durch Personenidentität des Geschäftsführers eng an die Firma [bremen online services](http://bremen.online.services) angebunden.

Bei der Finanzbehörde (heute: Senatorin für Finanzen, Referat 02) ist eine Verwaltungsredaktion angesiedelt, die auch als Ansprechpartner für die Dienststellen tätig wird. SF02 setzt auch den Rahmen für die Fortentwicklung der technischen Plattform.

Derzeit betreibt die bremen.de-Verwaltungsredaktion Qualitätssicherung und Synonymvergabe für Dienstleistungen auf bremen.de, dazu kommen der Verwaltungs-Thesaurus und ein kommunaler Universal-Thesaurus. Auf die Bürger-

²³ Media@Komm-Wettbewerb des Bundesministeriums für Wirtschaft und Technologie.

informationen unter bremen.de kann auch über eine A-bis-Z-Liste zugegriffen werden.

Neben der zentralen Verwaltungsredaktion gibt es eine zentrale Redaktion für Vereine, Initiativen und Verbände sowie Teilredaktionen in zahlreichen Verwaltungseinheiten.

Das Kompetenzzentrum für die Gestaltung der Informationssysteme (KoGIs) bei der Senatorin für Finanzen stellt seit Oktober 2005 – von bremen.de technisch separierte und nach Standardvorgaben gestaltete – Internet-Auftritte zahlreicher Ressorts und Dienststellen der Bremer Verwaltung bereit.²⁴ Diese werden jeweils dezentral von einer Redaktion der jeweiligen Stelle betreut.

Nach dem Erlass der Bremischen Verordnung für die Gestaltung barrierefreier Informationstechnik (BremBITV) vom 27.09.2005 waren die Internetauftritte der Behörden des Landes und der Stadtgemeinden Bremen und Bremerhaven bis zum April 2007 barrierefrei zu gestalten. Hierfür war eine grundlegende Neugestaltung der Internetauftritte nötig, bei der gleichzeitig eine einheitliche Darstellung des „Konzerns Bremens“ erreicht werden konnte.

Zuvor präsentierten sich fast alle Ressorts und Dienststellen mit einem unterschiedlich gestalteten Internetauftritt. So war es für die Bürgerinnen und Bürger, Politik und Wirtschaft schwierig, auf den ersten Blick zu erkennen, ob es sich um eine offizielle Seite Bremens handelte.



Abbildung 7: Internetauftritte der FHB vor KoGIs

Deshalb hatte eine ressortübergreifende Arbeitsgruppe 2005 ein Konzept für die Entwicklung eines Basismodulbaukastens sowie das Konzept für das Kompe-

²⁴ Hierzu auch Senatorin für Finanzen, Rundschreiben 17/2008 vom 3.7.2008, „Einheitliches Informationsmanagement der Verwaltung – Vereinheitlichung der Internetauftritte“ (http://www.kogis.bremen.de/sixcms/media.php/13/2008-05-14-Rundschreiben_KoGIs.pdf).

tenzzentrum entwickelt. Bestätigung fand die Initiative in dem entsprechenden Senatsbeschluss vom 04.04.2006.

3.2.4 Datenmodell und Zugang zu Informationen

Auch in Bezug auf den Zugang zu Informationen wurde seit 1996 ein Entwicklungsprozess durchlaufen. Der Einstieg in der Navigation auf bremen.de war anfangs rollenbasiert. Besucher, Bürger und Wirtschaft sollten auf speziell für sie aufbereitete Kategorien zugreifen.

Dieses Konzept hat sich nicht bewährt, da Inhalte nicht trennscharf zuzuordnen sind und auch die Nutzer sich nicht immer klar darüber sind, in welcher Rolle sie welche Inhalte finden können.

Als Ersatz wurde, insbesondere im Rahmen des MEDIA@Komm-Projektes, die Navigation nach Lebenslagen herangezogen. Die Begrifflichkeit wurde später durch „Lebenssituationen“ ersetzt (heute noch ein Haupt-Navigationspunkt in bremen.de).

Das ursprüngliche Datenmodell sah „Einrichtungen“, „Aufgaben“ und „Veranstaltungen“ als wichtigste Objektklassen vor.²⁵ Leistungen der Verwaltung wurden anfangs entsprechend als „Aufgaben“ dargestellt: Dies führte dazu, dass z.B. auch die „Amtsleitung“ als Aufgabe im Web beschrieben wurde und dass Aufgaben redundant erfasst wurden, falls sie in mehreren Dienststellen anfielen.

Diese aus der Verwaltungssicht definierte Sichtweise wurde später durch „Anliegen“ aus der Bürgerperspektive ersetzt. Hierbei besteht jedoch das Problem, dass Anliegen dezentral kaum vollständig dargestellt werden können, da häufig mehrere Stellen aufzusuchen bzw. zu kontaktieren sind. So sind beim Anliegen Umzug nicht nur die Meldebehörde, sondern ggf. auch die Kfz-Behörde, Bildungseinrichtungen und Versorger zu kontaktieren.

Aktuell werden unter „<http://bremen.de/lebenssituationen>“ Bürgerinformationen und -dienstleistungen gebündelt nach „Lebenssituationen“ dargestellt (Neu in Bremen, Heiraten in Bremen, Geburt, Studium, Umzug, Geldbörsen weg, Sterbefall). Die Darstellung von Dienstleistungen kombiniert dabei Verwaltungs- und Bürgersicht.

Darüber hinaus werden unter der Überschrift „Bremen für...“ (http://bremen.de/bremen_fuer) Teilbereiche redaktionell gepflegt, die sich an spezielle Zielgruppen wenden, etwa „[frauenseiten.bremen](http://frauenseiten.bremen.de)“ für Frauen, „Seniorenlotse“ für Ältere oder „[nightlife.bremen](http://nightlife.bremen.de)“ für „Nachtschwärmer“.

Eine weitere Besonderheit ist der Antragsassistent für Gewerbebeanmeldungen als zielgruppenspezifischer Online-Service.

Die Darstellung von Verwaltungsdienstleistungen an unterschiedlichen Stellen, in unterschiedlicher Form und mit unterschiedlicher Qualität ist seit längerer Zeit ein Problem. Im Zuge des IT-Systems Bürgerservice wird diesbezüglich eine

²⁵ Kubicek et al., www.stadtinfo.de, S. 130 f.

Konsolidierung, Standardisierung und Qualitätssicherung angestrebt. Wichtige Teilaspekte sind hierbei die durchgängige Verständlichkeit für Bürgerinnen und Bürger und Barrierefreiheit (nach der BremBITV). Bei einer Verbesserung der Darstellung von Dienstleistungen müssen bremen.de und KoGIs gleichermaßen aktiv werden.

3.2.5 Weitere Komponenten

Verwaltungsinformationen, die nach dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz veröffentlicht werden, sind im zentralen Informationsregister auf bremen.de verlinkt. Die Verschlagwortung für das Informationsregister erfolgt derzeit parallel zur Verschlagwortung für das Internet-Angebot.

Als Content-Management-System wird das Produkt SixCMS der Firma Six Offene Systeme GmbH (<http://six.de>) eingesetzt. Diese Basiskomponente, die allen Verwaltungseinheiten ohne zusätzliche Lizenzkosten zur Verfügung steht, wird auch in anderen Bereichen mit Bezug zu Bürgerservice-Informationen genutzt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der FHB haben zudem Zugriff auf ein Mitarbeiterportal (MIP), in dem unter anderem Telefonnummern und Tätigkeitsfelder gepflegt werden. Im Intranet der FHB (Infosys) kann auf interne Dokumente und Datenbanken zugegriffen werden. Eine Verbindung von Infosys und MIP ist in Planung.

Das Organisations- und Fernsprechverzeichnis („Rotes Telefonbuch“) wird unabhängig von den Daten im MIP durch Performa Nord erstellt. Das Telefonbuch enthält Zusatzinformationen zum Verwaltungsaufbau und zusätzliche Kontakte (etwa Eigenbetriebe und Universitäts-Beschäftigte).

Bei Performa Nord ist auch das Call Center der FHB angesiedelt (Telefon 361-0, ehemals „Stadtvermittlung“) angesiedelt, in dem auch allgemeine Fragen zu Verwaltungsleistungen beantwortet werden. Das Call Center wird im ersten Quartal 2011 zum Bürgertelefon Bremen (BTB), mit erweiterten Aufgaben als Organisationseinheit für D115, ausgebaut.

Für das Stadtamt und die Bürger Service Center existieren keine einheitlichen Systeme zur Bereitstellung von Bürgerinformationen an den Arbeitsplätzen. Die 2003 gestartete Informationsplattform „Start-Info“²⁶ wurde aufgegeben.

Die Wirtschaftsförderung Bremen (WFB) fungiert im Rahmen der Umsetzung der EU-Dienstleistungsrichtlinie als „Einheitlicher Ansprechpartner“, d.h. Kontaktstelle zur Abwicklung aller mit der Erbringung von Dienstleistungen verbundenen Verwaltungsverfahren (<https://ea.bremen.de>).

Bei der einleitenden Betrachtung des bestehenden Systems stellte sich heraus, dass die Verfahren zur Pflege von Behördenmitarbeiter-Kontaktdaten in der Gesamtverwaltung kompliziert sind und allgemein als unbefriedigend angesehen

²⁶ Ankündigung in: Senatorin für Finanzen, Informationen zur Verwaltungsreform 1/2003, Januar 2003, <http://finanzen.bremen.de/sixcms/media.php/13/Email-Info-1-2003.pdf> (letzter Abruf: 28.01.2010)

werden. Dieser Missstand sollte mittelfristig behoben werden, musste im Projektkontext jedoch aufgrund der Knappheit der verfügbaren Zeit und der Ressourcen ausgeblendet werden.

3.2.6 Rahmenbedingungen außerhalb der FHB

Die Anschlussfähigkeit des IT-Systems Bürgerservice zu relevanten bundesweiten Entwicklungen ist sicherzustellen (siehe auch „Aktuelle Entwicklungen“, oben 2.4).

Das von Bund und Ländern vorangetriebene Deutschland-Online²⁷ Vorhaben „Verbund Internetportale / Zuständigkeitsfinder“ erfordert, genau wie das Projekt „Behördenrufnummer D115“ (<http://d115.de>), ein zentrales Informationsmanagement, unter anderem für die (Online-)Dienstleistungen der Verwaltung. Mit der Umsetzung von D115 wurde in Bremen Ende 2010 begonnen.

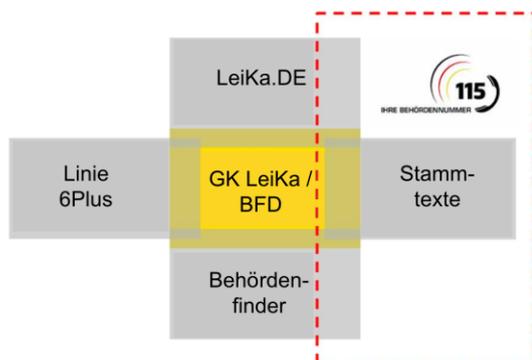
Der gemeinsame Bürger- und Unternehmensservice (BUS) von Niedersachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen, Hessen, Rheinland-Pfalz und Schleswig-Holstein trägt den Namen „Linie 6Plus“ (<http://linie6plus.de>). Neben einem flächendeckenden Zuständigkeitsfinder werden hier Kerninformationen zu Verwaltungsdienstleistungen bereitgestellt. Auch die FHB ist berechtigt, Beschreibungstexte aus diesem System zu übernehmen. Bislang stehen allerdings noch zu wenige länderübergreifend nutzbare Stammtexte zur Verfügung, um unmittelbar mit der Übernahme in das IT-System Bürgerservice zu beginnen.

Ein in Deutschland-Online entwickelter Leistungskatalog (LeiKa) gliedert die von Bund, Ländern und Kommunen angebotenen Dienstleistungen in Leistungsgruppen und aus Verwaltungssicht einheitlich benannte Leistungen (mit Synonymen). Die Leistungen werden aus Sicht der Verwaltung benannt. Die Geschäfts- und Koordinierungsstelle (GK) Leistungskatalog ist bei LeiKa und Behördenfinder Deutschland (BFD) sowohl inhaltlich-redaktionell als auch organisatorisch-koordinierend tätig. Sie wurde auf Grundlage von Beschlüssen des KoopA ADV Ende 2008 eingerichtet. Die aktuelle Version 2.0 des LeiKa steht unter der Adresse <http://www.leika2.metaredaktion.de> online bereit. Bremen hat sich dem Verbund angeschlossen und sieht eine Integration geeigneter Inhalte vor. So kann perspektivisch – etwa bei der Beschreibung von Bundesleistungen – der redaktionelle Aufwand erheblich vermindert werden. Eine Besonderheit in Bremen ist, dass LeiKa von Anfang an im Gesamtsystem mit D115 verbunden wird.

De-Mail ist ein Dienst für die verschlüsselte, nicht manipulierbare und verbindlich nachweisbare Übermittlung von elektronischen Nachrichten und Dokumenten. Eine Rechtsgrundlage wird auf Bundesebene mit einem Gesetz zur Regelung von De-Mail-Diensten geschaffen. Nachdem seit 1997 die Erfahrung gemacht wurde, dass ein komplexes System wie die qualifizierte elektronische Signatur

²⁷ Deutschland-Online ist die nationale E-Government-Strategie von Bund, Ländern und Kommunen und setzt sich für ein integriertes E-Government-Angebot aller Verwaltungsebenen ein (<http://www.deutschland-online.de>).

nur von wenigen Personen genutzt wird, wurde bei De-Mail – und beim vorab im Juli 2010 gestarteten Dienst E-Postbrief der Deutschen Post – großer Wert auf eine einfache Bedienbarkeit gelegt. In Bremen wird ein Pilotprojekt in Verbindung mit dem Elektronischen Gerichts- und Verwaltungspostfach (EGVP) durchgeführt.



Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiK 1

Abbildung 8: Geschäfts- und Koordinierungsstelle LeiKa

4 Struktur der Daten zu Verwaltungsdienstleistungen

Ein einheitliches Datenmodell für die Beschreibung von Verwaltungsdienstleistungen ist notwendige Grundlage für den effizienten Austausch von Dienstleistungsinformationen innerhalb der Verwaltung der FHB und mit externen Stellen (z.B. im Rahmen des D115-Verbunds). Zielsetzung war es, eine Standardisierung zu erreichen, die von Anfang an eine Datennutzung über bremen.de und KoGIs-Instanzen hinaus ermöglicht (BTB und Stadtamt) und die Möglichkeit einer Nutzung der Inhalte über weitere – gegenwärtig noch nicht absehbare – Kanäle offen hält.

4.1 Vorgehensweise

Zur Entwicklung eines zukunftsfähigen Datenmodells für Dienstleistungsbeschreibungen wurde auf die bestehende Strukturierung der Beschreibungen in der FHB und einschlägige externe Datenmodelle zurückgegriffen. Im Einzelnen wurden folgende Modelle analysiert:

- Freie Hansestadt Bremen, Stadtamt, <http://stadtamt.bremen.de>
- Freie Hansestadt Bremen, Politik + Staat: „Behördenwegweiser: Dienstleistungen von A bis Z“, <http://www.bremen.de>
- Freie Hansestadt Bremen, Amt für Straßen und Verkehr, „Service“, <http://asv.bremen.de>
- Freie Hansestadt Bremen, Gewerbeaufsicht des Landes Bremen, <http://gewerbeaufsicht.bremen.de>
- Projekt D115 – Einheitliche Behördenrufnummer, Feinkonzept, Version 1.1, 08.10.2008
- BUS Niedersachsen (<http://buergerservice.niedersachsen.de>) / Linie 6Plus
- DiBIS, Direktes Bürger-Informationssystem Hamburg, <http://l.hh.de/bfhh>
- Kompetenzzentrum Digitale Verwaltung NRW (KDV NRW), <http://d-nrw.de/projekte/kdv>
- Portal service-bw, Baden-Württemberg, <http://service-bw.de>
- Amt24 Sachsen, <http://amt24.sachsen.de>

Die Elemente der Datenmodelle wurden ermittelt und tabellarisch gegenübergestellt (Übersicht zu den im Oktober 2009 analysierten Datenmodellen in Anlage 7). Aus dem Gesamtbestand wurden Gemeinsamkeiten abgeleitet und für das IT-System Bürgerservice relevante Strukturelemente ausgewählt.

4.2 Analyseergebnisse

Die betrachteten Datenmodelle für Dienstleistungsinformationen wiesen eine unterschiedliche Strukturierungstiefe auf – von drei bis zu 20 Elementen – und waren nur in Teilbereichen deckungsgleich.

Typische Bestandteile einer Struktur zur Erfassung von Dienstleistungsinformationen sind:

- Name der Dienstleistung
- Synonyme des Dienstleistungsnamens, Schlagwörter
- Beschreibung
- Voraussetzung
- Zuständigkeit
- Erforderliche Unterlagen
- Dienstleistungsnummer
- Aktualisierungsstand

Die Vorgaben aus D115, BUS Niedersachsen und DiBIS FHH bieten zusammen eine gute Grundlage für ein zukunftsfähiges Datenmodell. D115 ist hierbei von besonderer Relevanz, da dieser Standard für den behördenübergreifenden Datenaustausch im Projekt „Bürgertelefon Bremen“ eine entscheidende Rolle spielt und für den Beitritt zum D115 Verbund zwingend Voraussetzung ist.

In der FHB existierten bisher keine übergreifenden Vorgaben für die strukturierte Erfassung von Daten zu Verwaltungsdienstleistungen.

4.3 Empfehlungen

4.3.1 Empfohlenes Datenmodell für die FHB

Aus den vorgenannten Quellen wurde ein Vorschlag für die zukünftige Struktur von Dienstleistungsbeschreibungen in der FHB entwickelt (vollständige Darstellung und Erläuterungen in Anlage 4). Es wird empfohlen, die Informationen zu Dienstleistungsbeschreibungen nach dieser Struktur zu erfassen.

Für die TOP-125-Dienstleistungen²⁸ (ermittelt durch den D115-Verbund) sollten aus dem bremischen Bestand neue Dienstleistungsbeschreibungen erstellt werden. Dank der strukturierten Erfassung bleibt das System in Richtung BUS / Linie⁶²⁹ zukunfts offen (die erforderlichen Texte sind dort bisher nicht vorhanden).

Das Objekt „Dienstleistung“ wird durch weitere Objekte (wie „Dienststelle“, „Ansprechpartner“ oder „Online-Service“) ergänzt.

²⁸ Top 100 kommunal plus 25 Landesleistungen.

²⁹ Siehe Abschnitt 3.2.6.

Name: IT-System Bürgerservice
 Package: IT-System Bürgerservice
 Version: 1.4
 Author: ifib

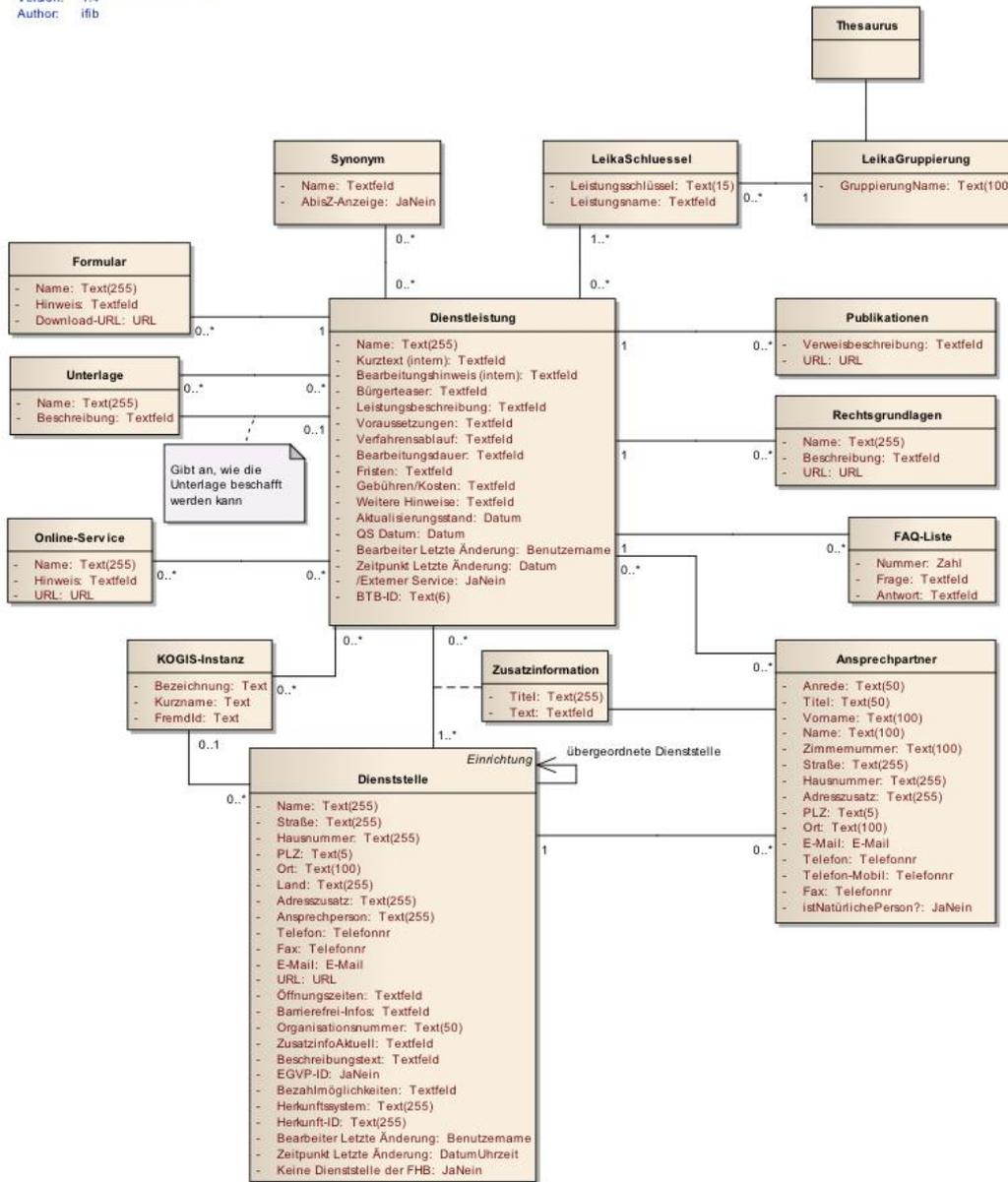


Abbildung 9: Fachliches Datenmodell

Im Zusammenhang mit Verwaltungsdienstleistungen erforderliche Unterlagen (z.B. „beglaubigte Dokumente“) sind einheitlich zu beschreiben.

Die LeiKa-Schlüssel zu Leistungen sind von einem zentralen Redakteur („LeiKa-Redakteur“) einzutragen (Darstellung des Rollenmodells in Anlage 8). Die Leistungsgruppierungen aus LeiKa sollten als Schlagwort ergänzt werden.

Für Daten zur Organisationseinheit wird auf die Organisations-Visitenkarten auf bremen.de verwiesen (Anlage 3, KoGIs-Struktur Visitenkarten, Stand: 18.01.2009). Nach dem dargestellten Datenmodell müssten die Visitenkarten um die Felder Zusatzinfo/Aktuell, Beschreibungstext, EGVP-ID und Bezahlungsmöglichkeiten ergänzt werden.

Das Zusammenspiel der Bestandteile des Datenmodells ist mit der KoGIs-Koordination und mit dem CMS-Anbieter (Six) zu diskutieren.

4.3.2 Beziehung der empfohlenen Datenstruktur zur D115-Struktur

Die folgende Tabelle stellt die Felder der empfohlenen Datenstruktur den Datenfeldern der D115-Struktur gegenüber.

Datenfeld	entspricht bei D115-Leistung
Name der DL aus Kundensicht	
Kurztext (intern)	
Synonyme, Zuordnung zu A-Z-Liste	Leistungssynonym
LeiKa-Leistungsschlüssel	LeistungsNrLeika
„Bürgerteaser“	
Leistungsbeschreibung	Leistungsbeschreibung
Voraussetzungen	*
Erforderliche Unterlagen	BenoetigteUnterlagen
Verfahrensablauf	*
Bearbeitungsdauer	Bearbeitungszeit
Fristen	*
Gebühren/Kosten	Gebuehrenrahmen
Zuständigkeiten	Ansprechpunkt
Formulare	BenoetigteUnterlagen (zugeordnet)
Online-Service	
Weitere Hinweise	Besonderheiten
FAQ	FAQ
Rechtsgrundlagen	RechtlicheGrundlage

Datenfeld	entspricht bei D115-Leistung
Publikationen	ZuFachinformationen
Aktualisierungsstand	
D115-Name	LeistungsName
D115-Nummer	LeistungsnrD115

*) zusammen mit der Leistungsbeschreibung an D115 zu übergeben

Abbildung 10: Verhältnis der empfohlenen Datenstruktur zu D115

Die für das IT-System Bürgerservice empfohlene Datenstruktur beinhaltet alle vom D115-Verbund für Leistungsbeschreibungen vorgesehenen Pflichtfelder.

4.3.3 Technische Umsetzung

Die aktuellen Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen müssen automatisiert an alle Systeme weitergeleitet werden, die Dienstleistungsbeschreibungen vorhalten.

In der folgenden Abbildung werden die zukünftigen Datenlieferbeziehungen nach Einführung einer zentralen Komponente „IT-System Bürgerservice“ dargestellt. (Zum von der Skizze abweichenden Ablauf der redaktionellen Pflege von Visitenkarten-Daten siehe Abschnitt 5.3.5, „Pflege der Visitenkarten“, S. 37.)

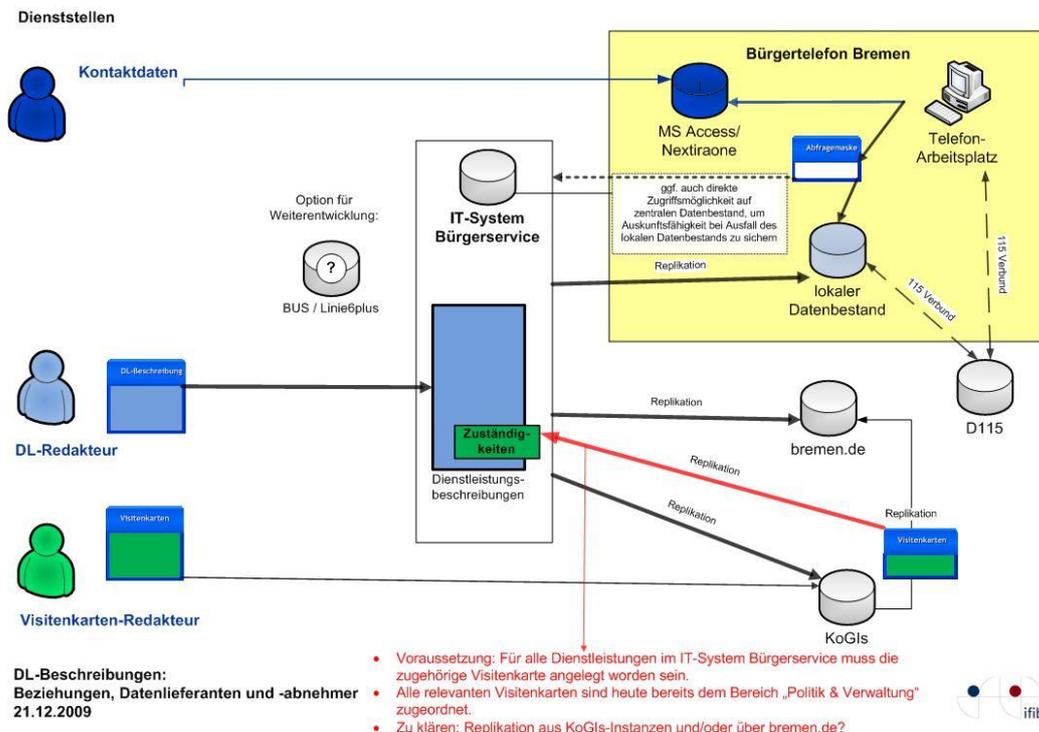


Abbildung 11: Beziehungen, Datenlieferanten und -abnehmer

Das „IT-System Bürgerservice“ muss vom CMS-Anbieter (Six) als Instanz eingerichtet werden. Auch die Einrichtung der Replikationsmechanismen ist mit dem CMS-Anbieter vorzubereiten.

5 Erfassung und Pflege der Daten zu Verwaltungsdienstleistungen

5.1 Vorgehensweise

Die bislang in Bremen üblichen Abläufe zur Erfassung und Pflege der Daten zu Verwaltungsdienstleistungen wurden in Interviews mit der Verwaltungsredaktion und den für Dienstleistungsbeschreibungen redaktionell verantwortlichen Personen im Stadtamt und bei Performa Nord (Call Center) ermittelt.

5.2 Analyseergebnisse

Eine ausführliche Darstellung der Ausgangssituation in Bremen erfolgte bereits oben in Abschnitt 3. Bisher ist die Datenerfassung und -pflege in den Dienststellen uneinheitlich und teils redundant organisiert. So kann es vorkommen, dass eine Person Informationen für das Internet gepflegt, eine Person die Informationen für das Intranet und eine weitere Person die Informationen für den Datenbestand bei Performa Nord. Es finden vermeidbare und fehlerträchtige Doppelbearbeitungen – sowohl in Ressorts und Dienststellen als auch dienststellen- und ressortübergreifend – statt.

5.3 Empfehlungen

Die Pflege der Dienstleistungsinformationen sollte einheitlich strukturiert und vereinfacht werden. Eine Skizze der zu berücksichtigenden Workflows findet sich in Anlage 1. Der Geschäftsprozess für die Erfassung der Dienstleistungsinformationen im Überblick ist in Anlage 2 dargestellt.

Für das IT-System Bürgerservice sollte eine verantwortliche Stelle (Qualitätssicherungs-Redaktion) für das gesamte Informationsangebot eingerichtet werden, die mit Durchgriffsmöglichkeiten und den erforderlichen Ressourcen ausgestattet wird.

Die vorzusehenden Aufgaben des Qualitätssicherungs-Redakteurs sind in Anlage 6 als Stellenbeschreibung ausformuliert.

Eine Darstellung der vorgesehenen Redaktionsrollen und ihrer Rechte ist in Anlage 8 zu finden.

5.3.1 Erfassung der Dienstleistungen und Ansprechpersonen

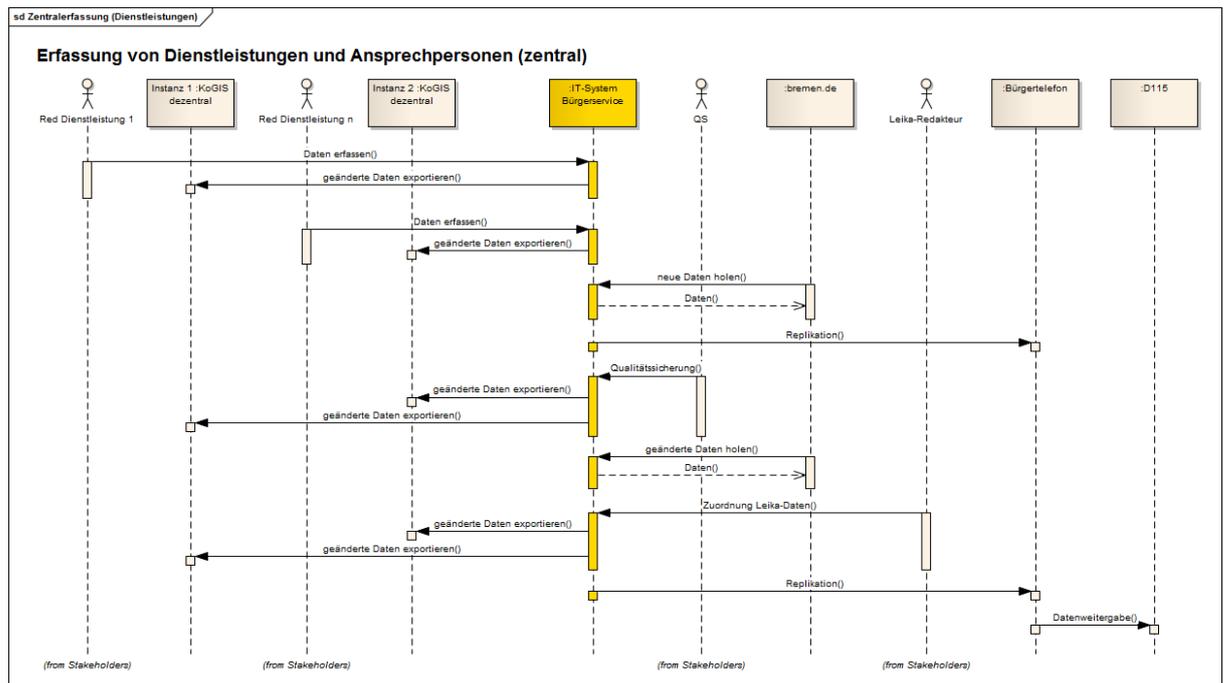


Abbildung 12: Zentralerfassung von Dienstleistungen

Das empfohlene zentrale Qualitätssicherungs- und Replikationsmodell wird in der obigen Abbildung schematisch dargestellt.

Die Erfassung der Dienstleistungen und Ansprechpersonen erfolgt durch die dezentralen Redakteure direkt im IT-System Bürgerservice. Die mit der Erfassung betrauten Redakteure sind nicht notwendigerweise dieselben, die auch die Erfassung der Visitenkarten vornehmen.

Damit die erfassten Daten zeitnah auch in den dezentralen KoGIS-Instanzen zur Verfügung stehen, ist ein schneller Export der geänderten Daten in die dezentralen Instanzen vorzusehen. Auf diese Weise haben auch die Redakteure nicht das Gefühl, einen fremden Datenbestand zu pflegen, sondern weiterhin die Inhalte ihres KoGIS-Auftritts zu verändern.

Vorzusehen ist eine nächtliche Replikation nach bremen.de und für das Bürgertelefon mit ergänzender Möglichkeit des manuellen Eingreifens zur schnellen Aktualisierung bei zeitkritischen Änderungen (Schaltfläche „Jetzt aktualisieren“).

Die Erfassung der Ansprechpersonen sollte durch die Dienstleistungs-Redaktion erfolgt, da diese ohnehin die Zuordnung der Ansprechpersonen zu Dienstleistungen vornehmen muss und da die Visitenkarten-Redaktion keine Kenntnis davon hat, welche Ansprechpersonen zu erfassen sind.

5.3.2 Qualitätssicherung

Für die Erfassung der Visitenkarten ist keine zusätzliche Qualitätssicherung vorgesehen, da hier im Wesentlichen Fakten (z.B. Adressdaten) erfasst werden.

Für die Erfassung der Dienstleistungen empfehlen wir eine zentrale Qualitätssicherung, um die korrekte Nutzung der Datenfelder sicherzustellen. Ob ein Da-

tenexport, z.B. nach bremen.de, bereits vor Abschluss der Qualitätssicherung erfolgen darf, ist noch abzustimmen.

Es ist aktuell kein Workflow vorgesehen, um Visitenkarten zentral bearbeiten oder ergänzen zu können. Daraus folgt, dass bei der dezentralen redaktionellen Erfassung auf der gemeinsamen Plattform möglichst feingliedrig alle Organisationseinheiten berücksichtigt werden sollten, damit diese für die Zuordnung von Dienstleistungen zur Verfügung stehen.

Die Umsetzung des Projekts Bürgertelefon Bremen (BTB) und die Teilnahme am D115-Verbund machen eine Qualitätssicherung der Dienstleistungsbeschreibungen erforderlich. Bei Performa Nord wird in diesem Zusammenhang qualifiziertes Personal zur Verfügung stehen (Wissensmanager und Servicekräfte Kommunikation).

Servicekräfte Kommunikation (SK) nehmen Anfragen von Bürgerinnen und Bürgern entgegen und bearbeiten diese. Sofern eine Bearbeitung nicht durch die SKs möglich ist, leiten sie die Anfrage an die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter weiter. Teamleiter/innen leiten Teams aus mehreren SKs.

Servicekräfte Informationsmanagement (SKIM) sind speziell ausgebildet und werden als Qualitätsmanager tätig. Die Rolle der SKIMs wird in der Regel durch die Teamleiter wahrgenommen.

Für den Fall, dass die vom IT-System Bürgerservice zugelieferten Dienstleistungsbeschreibungen fehlerhaft erscheinen, wendet sich die Servicekraft Kommunikation im BTB an den zuständigen BTB-Teamleiter. Dieser nimmt – in seiner Rolle als Wissensmanager / ITB-Qualitätssicherer – Kontakt mit der zuständigen Dienststelle auf. Das BTB kann generell nicht schreibend zugreifen, sondern muss Visitenkarten-Redakteure persönlich oder über das IT-System Bürgerservice kontaktieren.

5.3.3 Aufzunehmende Dienstleistungen

Wie oben dargestellt (3.1 Ausgangssituation, S. 20), sind in das IT-System Bürgerservice ausschließlich Dienstleistungen der Stellen aufzunehmen, die zum „Konzern Bremen“ gehören.

5.3.4 Zuordnung LeiKa-Daten

Für einen Export der Dienstleistungsinformationen an den D115-Verbund (bundesweite Verwaltungs-Service-Nummer) ist eine Zuordnung der Dienstleistungen zu einem standardisierten Leistungskatalog (LeiKa) erforderlich. Die Zuordnung von LeiKa-Daten sollte durch eine zentrale Stelle erfolgen, um die vollständige und korrekte Vergabe der LeiKa-Nummern garantieren zu können. Gleichwohl kann die Replikation an die Datenbank für das Bürgertelefon auch ohne Zuordnung der LeiKa-Nummern erfolgen. Datensätze, die an den D115-Verbund weitergeleitet werden sollen, müssen die entsprechenden LeiKa-Nummern beinhalten.

5.3.5 Pflege der Visitenkarten

Visitenkarten dienen auf bremen.de der Kurzdarstellung von Ämtern, Einrichtungen und Unternehmen. Erfasst werden neben Namen und Adressen eine Reihe anderer Daten, darunter Zugangseröffnung (sichere elektronische Kommunikation über EGVP), übergeordnete Einrichtung und der Link zum jeweiligen Internetauftritt. Sie lassen sich in bremen.de sowohl über die allgemeine Namens- und Schlagwortsuche, als auch über die thematische Gliederung finden.

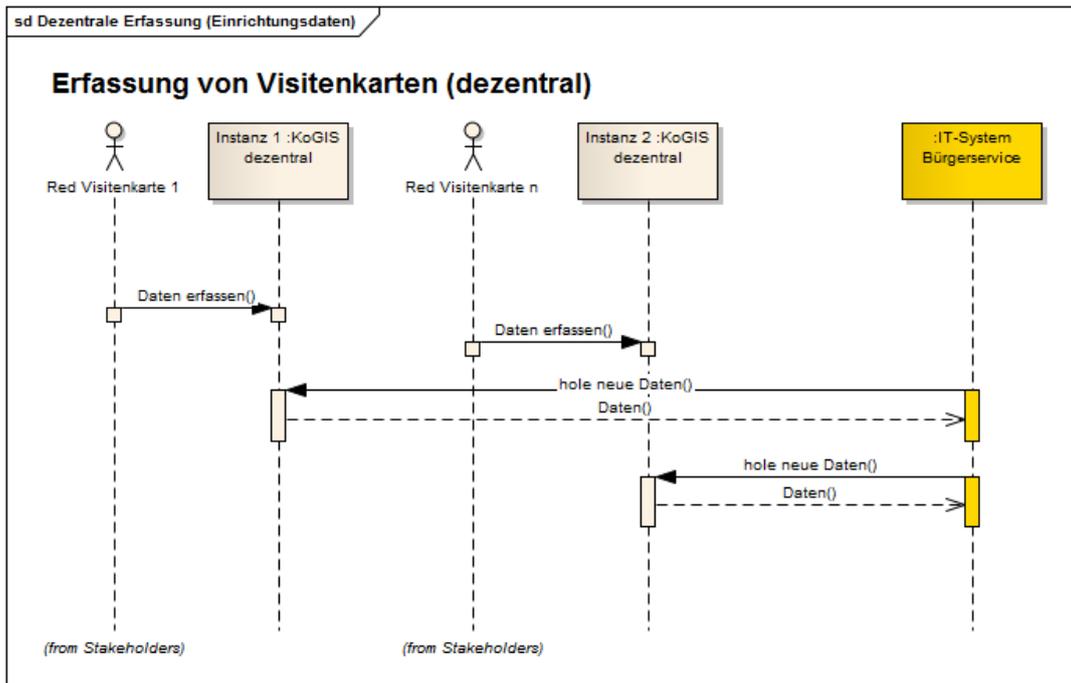


Abbildung 13: Dezentrale Erfassung von Visitenkarten

Für das IT-System Bürgerservice ist ein einheitlicher Datenfluss vorzusehen, der Einheitlichkeit und höhere Aktualität der Daten in den angeschlossenen Systemen unterstützt. Es wurden vier Abstufungen einer Verbesserung des Datenflusses zur Diskussion gestellt (siehe Abbildung 14: Möglichkeiten zur Pflege von Visitenkartendaten).

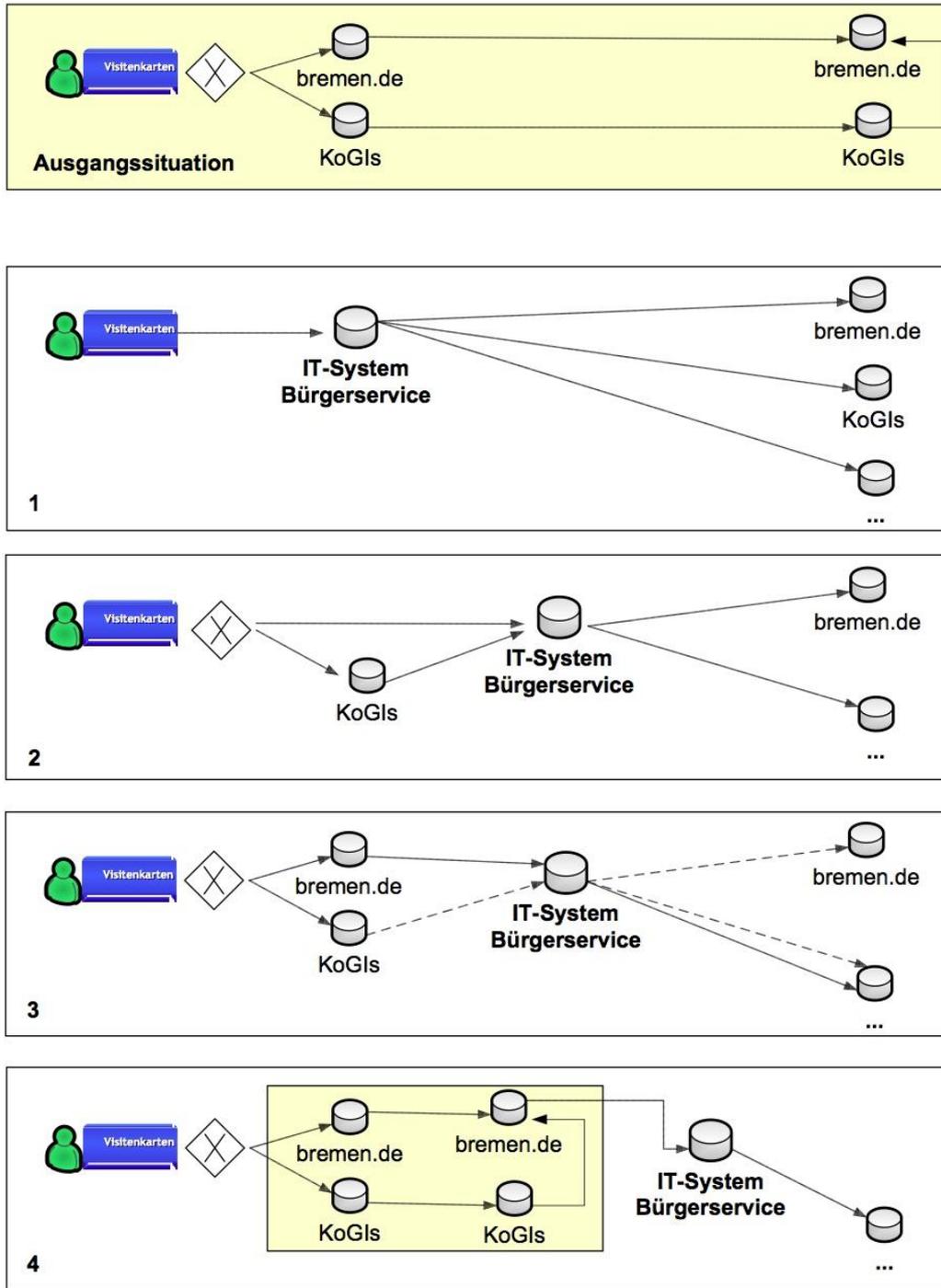


Abbildung 14: Möglichkeiten zur Pflege von Visitenkartendaten

Gegenüber einer ausschließlichen Pflege aller Daten über das neue zentrale System (im Ausgangsentwurf Möglichkeit 1 in Abbildung 13) ist aus praktischen Gründen eine Variante zu präferieren, bei der zusätzliche Visitenkartendaten aus dezentralen Systemen integriert werden (Möglichkeit 2). Komplexere Varianten (Möglichkeiten 3 und 4) wurden verworfen, da die Vorteile des IT-Systems Bürgerservice durch Datenübertragungen und Abhängigkeiten zwischen Systemen nicht oder nicht voll zum Tragen kommen würden.

Visitenkartendaten von Stellen, die für das System relevante Verwaltungsdienstleistungen erbringen, werden durch KoGIS-Redakteure ausschließlich im IT-System Bürgerservice gepflegt.

In regelmäßigen Abständen sollen zusätzliche Visitenkarten aus KoGIS-Instanzen (dies sind nicht Visitenkarten der leistungserbringenden Dienststellen) vom IT-System Bürgerservice abgeholt und in den zentralen Datenbestand überführt werden.

Bei der Zuweisung von Zuständigkeiten ist vorzusehen, dass für einzelne Dienstleistungen – insbesondere aus dem Bereich der Bürgerservices – auch mehrere Stellen zuständig sein können.

6 Zugang zu Informationen über Verwaltungsdienstleistungen

6.1 Vorgehensweise

Ein weiteres Ziel des Projektes ist die Optimierung der Erschließung und Darstellung der Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen auf dem Landesportal www.bremen.de. Angestrebt wird hierbei auch eine Erhöhung der Qualität des Online-Angebots im Vergleich zu den Verwaltungs-Webangeboten anderer großer Städte in Deutschland. Seit 1997 wurde [bremen.de](http://www.bremen.de) mehrfach für eine vorbildliche Internetpräsenz ausgezeichnet. Im letzten einschlägigen Wettbewerb mit hoher Sichtbarkeit (ComputerBild 6/2009 vom 2.3.2009: Die 15 größten Städte im Internet) hat Bremen allerdings nur mittelmäßig abgeschnitten (Platz 8 in der Gesamtwertung).

Um Verbesserungsmöglichkeiten bei der Erschließung und Darstellung der Informationen zu Verwaltungsdienstleistungen sichtbar zu machen, war zunächst der Sachstand zu ermitteln. Hierzu wurde zunächst mit mehreren Personen getestet, wie der typische Weg von der Startseite bis zu einer Dienstleistungsbeschreibung aussieht und welche Hindernisse sich auf diesem Weg ergeben (Abschnitt 6.2.1).

Danach wurde der Frage nachgegangen, ob die Einschätzung der ComputerBild-Tester im Vergleich 2009 nachvollziehbar und begründet ist (siehe unten, ab S. 42).

Um die aktuelle Positionierung des Bremer Angebots im Wettbewerb der Städteportale einschätzen zu können, wurden zudem 15 Internetauftritte großer deutscher Städte und das Verwaltungsportal Service Baden-Württemberg im Hinblick auf Sichtbarkeit und Erschließung des Bürgerservice verglichen (ab S. 45).

Auf Basis dieser Untersuchungen werden schließlich Empfehlungen zu Verbesserungsmöglichkeiten ausgesprochen und veranschaulicht (siehe ab S. 53).

6.2 Analyseergebnisse: Erschließung und Darstellung auf [bremen.de](http://www.bremen.de)

6.2.1 Erster Eindruck

Bereits bei einer ersten Kurz-Begutachtung des Stadtportals aus Bürgerservice-Sicht im Januar 2010 wurden Verbesserungspotentiale deutlich.

Der Weg zur Dienstleistungsbeschreibung über die menügesteuerte Navigation war lang und wies fast immer Umwege und Sackgassen auf. Allgemeine Informationen zu Dienstleistungen waren an vielen Stellen verstreut.

Die Kategorien auf der Startseite und ihre Anordnung waren beim ersten Besuch nicht direkt einleuchtend. Das Zusammenkommen von Staats- und Stadtinformationen verkomplizierte die Orientierung.

Der Menüpunkt „nightlife“ stand im Fokus, auch wenn man von typischer Augenbewegung³⁰ ausgeht.



Abbildung 15: Detailansicht Einstiegsseite bremen.de/aktuelles am 18.01.2010

Die Drehscheibe für die Freie Hansestadt Bremen („Der schnelle Überblick über die Bremer Verwaltung“) war gut verlinkt, aber bei der Suche nach Informationen zu bestimmten Verwaltungsdienstleistungen für den Bürger nicht zielführend, weil hier Informationen zum Verwaltungsaufbau im Vordergrund standen.

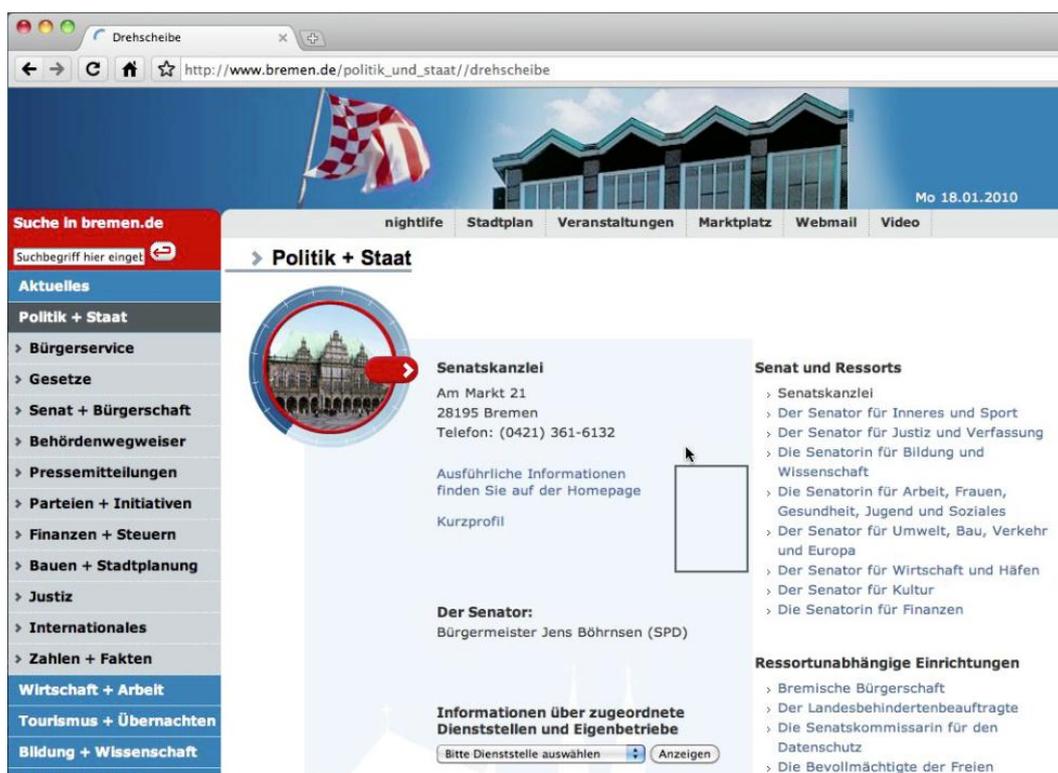


Abbildung 16: „Der schnelle Überblick“ am 15.01.2010

Browser- und betriebssystemunabhängig verhielt sich die Website zum Testzeitpunkt träge, Menüs reagierten häufig erst nach einem zweiten Klick.

³⁰ Nielsen, 17.04.2006, http://www.useit.com/alertbox/reading_pattern.html (letzter Abruf: 28.01.2010).

nightlife Stadtplan Veranstaltungen Marktplatz Webmail

› Bürgerservice

Top-Anliegen und Lebenssituationen
Wo kann ich...
 ↳ ... [MEIN AUTO UMMELDEN?](#)
 ↳ ... [KINDERGELD BEANTRAGEN?](#)
 ↳ ... [WEITERE ANLIEGEN NACH LEBENSSITUATIONEN](#)

Dienstleistungen A bis Z
Alle Dienstleistungen der Freien Hansestadt Bremen auf einen Blick.
 ↳ [MEHR](#)

Formulare
Fast 300 Formulare von Behörden und Unternehmen stehen Ihnen hier zur Verfügung. Von „Abmelden bei der Meldebehörde“ bis „Zweitwohnungssteueranmeldung“.
 ↳ [MEHR](#)

Online-Services
Mit ihren Bemühungen um eine bürgernahe Verwaltung und ein virtuelles Rathaus zählt die Stadt Bremen zu den fortschrittlichsten Verwaltungen in Deutschland.
 ↳ [MEHR](#)

Ämter A bis Z
Von Amt für Soziale Dienste bis Zollamt – hier finden Sie alle Ämter und Behördenstellen in alphabetischer Reihenfolge.
 ↳ [MEHR](#)

Zuständigkeiten
Wer ist zuständig im Stadtteil für...
 ↳ [MEHR](#)

Suche nach amtlichen Informationen
Recherchieren Sie hier in Informationen und Dokumenten aus der bremischen Verwaltung, u.a. in Senatsbeschlüssen, internen Vorschriften und vielem mehr!

Abbildung 17: Einstiegsseite Bürgerservice auf bremen.de (3/2010)

6.2.2 Prüfung der Detailergebnisse im ComputerBild Test

Es wurde geprüft, ob die Einschätzung der ComputerBild-Tester (Website-Bewertung: „ausreichend“ im März 2009) nachvollziehbar und im April 2010 noch begründet ist (siehe Übersicht auf der folgenden Seite).

ComputerBild hatte im Städtevergleich geprüft, ob in sieben Themengruppen (Meldeangelegenheiten, Auto und Verkehr, Standesamt, Arbeit, Familie und Bildung, Wohnen und Bauen, Justiz und Polizei) Online-Dienste der Verwaltung vorhanden waren und die Ausgestaltung der Dienste bewertet. Zudem wurden Datenschutz und Erreichbarkeit der Seite in die Wertung einbezogen. Diese Testkriterien sind an den Interessen der Nutzer / Bürger ausgerichtet und in der entsprechenden Ausgabe der ComputerBild nachvollziehbar dargestellt worden.

Abzüge (Teilnote 6) für Bremen gab es im Wesentlichen für das Fehlen von Online-Diensten in folgenden Bereichen:

- An- und Ummeldung von Kfz

- Feinstaub-Plakette beantragen
- Anmeldung zur Eheschließung
- Betreuungsförderung beantragen
- BAföG Antrag
- Strafanzeige stellen
- Anmeldung von Demonstrationen
- Radarfallen-Info

Zur Verifikation der Testergebnisse wurde von uns versucht, die Vorgehensweise der ComputerBild-Tester nachzuvollziehen. Die Online-Angebote der FHB zu zahlreichen Anliegen (Meldeangelegenheiten, Auto & Verkehr, Standesamt, Arbeit, Familie & Bildung, Wohnen & Bauen sowie Justiz & Polizei) wurden nach den Kriterien Übersichtlichkeit, Nutzerführung, Informationsgehalt und Vollständigkeit und Auffindbarkeit³¹ bewertet. Die Bereitstellung von E-Government-Diensten (Online-Anträge) wurde wie im ComputerBild-Test besser bewertet als die Bereitstellung von Formularen zum Herunterladen. Es wurde jeweils eine Schulnote (1 – sehr gut – bis 6 – ungenügend) in den Teilabschnitten des Bild-Tests vergeben und für die übergeordneten Anliegen zusammengefasst. Zusätzlich wurden Noten für „Extras“ (Fundbüro, Stadtbibliothek, Sperrmüllabfuhr, Handyportal) und Datenschutz vergeben.

Unsere Prüfergebnisse werden in Abbildung 18 den Bewertungen in der ComputerBild gegenüber gestellt. Rechts neben der Ausgangstabelle für Bremen wurde eine Spalte mit unseren Noteneinschätzungen im April 2010 eingefügt. In einer weiteren Spalte werden Veränderungen zur ComputerBild-Note 3/2009 durch Pfeile indiziert. Zudem haben wir in Stichworten auf den Grund des Abweichens der Bewertung hingewiesen.

- Positiv ist in dies Bewertung eingeflossen, dass die Voranmeldung zur Eheschließung online möglich ist.
- Im Rahmen der der Umsetzung der Dienstleistungsrichtlinie wurde für viele Fälle eine Gewerbean-, -um- und -abmeldung online ermöglicht (EA: Einheitlicher Ansprechpartner)
- Ausführliche Erläuterungen zum Antrag auf Eltern- und Erziehungsgeld führen zu einer Notenverbesserung.
- Die elektronischen BAföG-Antragsformulare sind verlinkt (allerdings nicht leicht zu finden).
- Beim Antrag auf Mahnbescheid ist das Online-Mahnverfahren in die Wertung einzubeziehen.

³¹ Interne Suche auf bremen.de und Google-Suche (site:bremen.de).



Einschätzung
(ifib ch 4/2010)

Testergebnisse im Detail		→	8. Platz	
Stadt		Gewichtung	Bremen	Note
Internetadresse			www.bremen.de	
Meldeangelegenheiten				
Anmeldung und Ummeldung des Wohnsitzes: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	4,00%	ja/nein	4,33	3 ↗
Abmeldung des Wohnsitzes: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	3,00%	ja/nein	4,33	3 ↗
Melderegisterauskunft: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	3,00%	eingeschränkt/eingeschränkt!	3,50	3 ↗
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	etwas kompliziert/etwas gering/gut/sehr ausführlich	2,25	2 ↔
Meldeangelegenheiten	Summe 14,00%		Zwischennote 3,56	2,8
Auto und Verkehr				
An- und Ummeldung von Kraftfahrzeugen: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	3,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Wunschkennzeichen reservieren: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/ja	2,67	2 ↗
Feinstaub-Plakette beantragen: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Anwohnerparkausweise beantragen: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/ja	2,67	6 ↓ (nein / nein)
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	kompliziert/etwas gering/gut/etwas knapp	3,00	3 ↔
Auto und Verkehr	Summe 13,00%		Zwischennote 4,05	4,6
Standesamt				
Standesamtsurkunden ² anfordern: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	4,00%	ja/nein	4,33	4 ↔
Anmeldung zur Eheschließung: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/nein	6,00	5 ↗ (Voranmeldung)
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	kompliziert/hoch/gut/ausführlich	2,00	2 ↔
Standesamt	Summe 10,00%		Zwischennote 3,73	3,7
Arbeit				
Lohnsteuerkarten-Antrag: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	3,00%	eingeschränkt/eingeschränkt!	3,50	3 ↗
Gewerbe-, -um- und -abmeldung: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	ja/nein	4,33	1 ↗ EA (ja / ja, EU-DLR)
Lokale Stellenbörse/Stellenausschreibungen der Stadt einsehen	2,00%	ja/ja	1,00	1 ↗
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	kompliziert/hoch/etwas schlecht/ausführlich	2,75	2 ↗
Arbeit	Summe 11,00%		Zwischennote 2,92	1,8
Familie und Bildung				
Suchfunktion: Kitas und Kindergärten/Schulen	2,00%	ja/ja	1,00	1 ↔
Antrag auf Betreuungsförderung: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	1,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Antrag auf Eltern- und Erziehungsgeld: Formulare zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	ja/nein	4,33	3 ↗ (ausführl. Erläuterungen)
BAFöG-Antrag: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/nein	6,00	5 ↗ (allgemeiner Link)
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	etwas kompliziert/gering/schlecht/knapp	3,75	4 ↔
Familie und Bildung	Summe 11,00%		Zwischennote 3,97	3,8
Wohnen und Bauen				
Wohngeld-Antrag: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	3,00%	ja/nein	4,33	4 ↔
Antrag auf einen Wohnberechtigungsschein: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	ja/nein	4,33	4 ↔
Wohngeldrechner/Mietspiegel-Info	1,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Bau-Antrag: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	ja/nein	4,33	4 ↔
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	etwas kompliziert/gering/schlecht/knapp	3,75	4 ↔
Wohnen und Bauen	Summe 12,00%		Zwischennote 4,28	4,4
Justiz und Polizei				
Handelsregisterauskunft	2,00%	ja	1,00	1 ↔
Antrag auf Mahnbescheid: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	1,00%	nein/ja	2,67	2 ↗ (Online-Mahnantrag)
Gerichtsurteilsdatenbank	1,00%	nein	6,00	3 ↗ (ja, VG Auswahl seit 2004)
Strafanzeige stellen: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Anmeldung von Demonstrationen: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	1,00%	nein/nein	6,00	6 ↔
Polizeidienststellen-Suche	1,00%	nein	6,00	2 ↗ (ja)
Radarfallen-Info	1,00%	nein	6,00	6 ↔
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	etwas kompliziert/gering/schlecht/knapp	3,75	4 ↔
Justiz und Polizei	Summe 13,00%		Zwischennote 4,28	3,6
Extras				
Verlustmeldung im Fundbüro: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	nein/ja	2,67	2 ↗ (Fundinfo)
Stadtbibliothek: Fernleihe, Verlängerung, Vorbestellung, Katalogrecherche	2,00%	ja/ja/ja/ja	1,00	1 ↔
Antrag auf Sperrmüllabfuhr: Formular zum Herunterladen/online ausfüllen und online senden	2,00%	ja/nein	4,33	4 ↔
Weitere Extras: Handyportal/persönliche E-Mail-Adresse (xyz@stadtname.de)	1,00%	ja/ja	1,00	1 ↔
Bedienung/Informationsgehalt/Auffindbarkeit/Kontaktinfos	4,00%	gut/hoch/gut/ausführlich	2,00	2 ↔
Extras	Summe 11,00%		Zwischennote 2,27	2,0
Datenschutz und Erreichbarkeit der Seite				
Datenschutzerklärung	2,00%	Begriff der personenbezogenen Daten nicht näher erläutert	2,00	1 ↗ (ips-zertifiziert)
Ladegeschwindigkeit der Startseite/Verfügbarkeit	3,00%	3,77 Sek./97,31 Prozent	3,92	4 ↔
Datenschutz und Erreichbarkeit der Seite	Summe 5,00%		Zwischennote 3,15	2,5
Zwischennote	100%		3,63	3,3
Abwertung		keine	0,00	0 ↔
Computer	Testergebnis		ausreichend	3,63 befriedigend 3,3

Abbildung 18: Prüfung der FHB-Dienste nach ComputerBild-Kriterien 4/2010

- Das Verwaltungsgericht Bremen veröffentlicht zahlreiche Urteile seit 2004 online (im eigenen KoGIs-Auftritt).
- Eine Suche nach Polizeidienststellen in Bremen ist online möglich.
- Auch das Fundamt stellt Online-Dienste bereit (FundInfo zusammen mit zahlreichen Umlandgemeinden).
- Im Bereich Datenschutz ist bremen.de als „sehr gut“ einzuschätzen (u.a. zertifiziert nach ips).

Auch wenn in der Zeit zwischen März 2009 und April 2010 offenbar Verbesserungen in einigen Teilbereichen eingetreten sind (Gewerbeanmeldung, Gerichtsurteile, Polizeidienststellen-Suche), ist das Gesamtergebnis vergleichbar: Note 3,3 (befriedigend) statt 3,63 (ausreichend).

6.2.3 Vergleich großer Städteportale aus Bürgerservice-Sicht

Die 15 Städteportale aus dem ComputerBild-Test und Service BW (das einheitliche Verwaltungsportal Baden-Württembergs) wurden im April 2010 auf Basis der Wertungskriterien „interne Verlinkung“ und „Bewertung der Domain“ verglichen.

Für beide Kriterien wurde eine Notenwert ermittelt (1 – „sehr gut“ bis 6 – „ungenügend“). Die beiden Werte sind schließlich gewichtet in eine Gesamtnote eingegangen, wobei die interne Verlinkung mit 80 % und der Domainwert mit 20 % berücksichtigt wurde.

Die Wertung zur internen Verlinkung berücksichtigte im Einzelnen:

- die Positionierung des Links auf Online-Service-Bereich (Sichtbarkeit),
- die erforderlichen Klicks bis zum Online-Service-Bereich,
- die erforderlichen Klicks bis zur Formularansicht,
- die erforderlichen Klicks bis zu Dienstleistungsbeschreibungen.

Die Bewertung der Domain setzte sich im Wesentlichen aus den im Suchmaschinen-Optimierungs-Bereich üblichen Kennzahlen zusammen:

Mit dem Google Pagerank (vom 1.4.2010) waren maximal 10 Punkte erreichbar. Jeweils 0,25 optionale Zusatzpunkte wurden vergeben für gute Ergebnisse

- beim Alexa.com Traffic-Wert,
- beim Web of Trust Vertrauenswert (nutzergeneriert),
- delicious.com (öffentliche Bookmarks),
- misterwong.de (öffentliche Bookmarks).

Maximal waren 11 Punkte erreichbar. Ab 8 Punkten wurde die Note 1 vergeben; ab 6 Punkten: 2; ab 4 Punkten: 3 usw.

Die Ergebnisse sind – sortiert nach gewichteter Gesamtnote³² – in der folgenden Tabelle (Abbildung 19) dargestellt.

Website	URL	Domain-bewert.	Name des Bürger-servicebereichs	Verlinkung intern	Gesamt-note
Landeshauptstadt Dresden	dresden.de	2	Rathaus online	1,0	1,2
Landeshauptstadt Düsseldorf	duesseldorf.de	2	Bürgerservice	1,3	1,4
Frankfurt am Main	frankfurt.de	2	Rathaus	1,8	1,8
Stadt Bremerhaven	bremerhaven.de	2	Bürgerservice	1,8	1,8
Berlin	berlin.de	2	Bürgerservice	2,0	2,0
Stadt Nürnberg	nuernberg.de	2	Stadt und Bürger	2,0	2,0
Stadt Duisburg	duisburg.de	2	Rathaus, Politik, Bürger Service	2,0	2,0
Stadt Dortmund	dortmund.de	2	Rathaus & Bürger-service	2,0	2,0
Stadt Köln	koeln.de	3	Rathaus / Bürger-service	2,0	2,2
Freie und Hansestadt Hamburg	hamburg.de	1	Bürgerservice	2,5	2,2
Stadt Leipzig	leipzig.de	2	Bürgerservice	2,5	2,4
Landeshauptstadt Stuttgart	stuttgart.de	2	Bürgerservice	2,5	2,4
Stadt München	muenchen.de	2	Rathaus	2,8	2,6
Hannover	hannover.de	2	Bürgerservice & Politik	2,8	2,6
Stadt Essen	essen.de	2	Rathaus	3,5	3,2
Freie Hansestadt Bremen	bremen.de	2	Politik + Staat / Bürgerservice	3,8	3,4
Service BW	service-bw.de	2	Service	1,0	1,2

Abbildung 19: Ranking nach interner Verlinkung und Wert der Domain

Die Tabelle wird von Dresden und Düsseldorf angeführt, da Bürgerinnen und Bürger dort besonders einfach zu den relevanten Dienstleistungsinformationen, Formularen und Online-Diensten gelangen können.

³² Bei gleicher Gesamtnote wurde die Alexa-Wert zur Sortierung herangezogen.



Abbildung 20: Ausschnitt Einstiegsseite Dresden. de (Bildschirmfoto 5/2010)

Die Navigation auf der Dresden-Startseite ermöglicht einen direkten Zugriff zu den relevanten Bürgerservice-Bereichen.

Ein Auswahlmenü für häufig gewünschte Dienste auf der Startseite (Beispiel Düsseldorf) kann für viele Besucher den Weg zum gewünschten Dienst abkürzen.



Abbildung 21: Ausschnitt Bildschirmfoto Duesseldorf.de (5/2010)

Der Einstieg zum Bürgerservice-Bereich erfolgt zumeist über einen gut sichtbaren Link auf der Startseite.

Häufig wird auch auf einen Bereich „Online-Dienste“ oder „E-Government“ verwiesen. Hierbei gehen die Ansichten darüber, was unter „Online-Dienst“ zu subsumieren ist, sehr auseinander. So werden teilweise auch Datenbanken und Listen aufgenommen (Beispiele aus Hamburg: Liste der Altenheime, Gesundheitswegweiser), während andere Städte hier nur ausgewählte Transaktionsdienste auflisten.

Es wurde von uns jeweils erfasst, wie der Bürgerservice-Bereich benannt wurde. Der Begriff „Bürgerservice“ ist üblich, hin und wieder werden die Inhalte auch im Bereich „Rathaus“ untergebracht.

Da der telefonische Kontakt auch für Besucher der Website häufig von hohem Interesse ist, bietet es sich an, Informationen zum Call Center prominent zu platzieren (Beispiele Köln, Duisburg).



Abbildung 22: Ausschnitt Internetauftritt Stadt-koeln.de (5/2010)

Der Behördenfinder der Freien und Hansestadt Hamburg ist eine bemerkenswerte Orientierungshilfe. In der FHH findet sich der Bereich Bürgerservice unterhalb von „Stadt und Staat“.

Ein Bürgerservice-Auswahlkasten auf der Startseite kann direkte Links zu den Unterbereichen unaufdringlich verfügbar machen (Beispiel Berlin). In Berlin sind „Politik und Verwaltung“ und „Bürgerservice“ getrennte Menüpunkte.



Abbildung 23: Ausschnitt Bildschirmfoto Berlin.de (5/2010)

Die aus den Ergebnissen des Städteportal-Vergleichs abgeleiteten Empfehlungen finden sich in Bereich 6.3.1 (Verbesserungsvorschläge zur Menüstruktur, ab S. 53). In Abschnitt 8 (ab S. 61) wird zur Darstellung erster Effekte ein erneuter Vergleich im November 2011 dokumentiert.

6.2.4 Online-Dienste auf Städteportalen im Mai 2010

Als Nebenprodukt des Rankings der 15 Städteportale wurde eine Bestandsaufnahme der aktuell auf diesen Websites angebotenen E-Government-Dienste erstellt.

Hierzu wurden die Namen der Dienste auf allen Online-Service-Übersichtsseiten zusammengestellt. Insgesamt konnten fast 400 Online-Dienste identifiziert werden, die 50 Ordnungsgruppen zugeordnet wurden (siehe tabellarische Übersicht, Anlage 5). Die Dienste wurden als Informationsdienst oder Online-Dienst im engeren Sinne (E-Government Transaktion) gekennzeichnet.

Schließlich wurde die Liste mit den Diensten auf bremen.de und in KoGIS-Instanzen (Suche in allen Inhalten der Second Level Domain bremen.de über den Google-Suchbegriff „site:bremen.de“) abgeglichen.

Es wurde geprüft, wie viele der Dienste, die in anderen Städteportalen als „Online-Dienst“ eingestuft werden, auch in Bremen vorhanden sind. Zudem wurden aus dieser Gegenüberstellung Empfehlungen abgeleitet, welche Online-Dienste in Bremen ergänzt werden könnten.

Legt man die in anderen Städten üblichen Maßstäbe an, gibt es in Bremen über 40 Online-Dienste:

- Antrag nach dem Bremischen Informationsfreiheitsgesetz
- Elektronisches Gerichts- und Verwaltungspostfach
- Formular zum Bürokratieabbau
- Gesetze
- Online-Mahnantrag
- Online-Veröffentlichungen in Insolvenzverfahren
- Registerauskunft Online
- Vergabeplattform
- Initiativbewerbung von schwerbehinderten Menschen
- Stellenausschreibungen (Bremen und Region Nordwest)
- Antrag auf Erstattung von Abzugsbeträgen (§ 48c Abs. 2 EStG)
- ELSTER – Elektronische Steuererklärung
- Antrag auf Einrichtung einer Baustelle bzw. Folgeantrag wegen mehrerer Bauabschnitte
- Antrag auf Verlängerung einer Baustelle
- Ausnahmegenehmigung Tempo 100
- Ausnahmegenehmigungen – Befahren Anwohnerzone
- Ausnahmegenehmigungen – Parkerleichterungen
- Ausnahmegenehmigungen – Sonntagsfahrverbot / Ferienreiseverordnung
- Bewohnerparken
- Erteilung einer Veranstaltungserlaubnis
- Informationen und Voraussetzungen zur Einrichtung eines persönlichen Behindertenparkplatzes
- Fundinfo
- Gründungsmanager
- Datenweitergabe aus dem Melderegister widersprechen
- Melderegisterauskunft (Großkunden)
- E-Mail-Benachrichtigung Ausweise + Dokumente
- ePetition
- Wahlschein online beantragen
- Kennzeichenreservierung
- E-LIB der SuUB
- Stadtbibliothek – Onlinedienste
- Stellenbörse der Freiwilligenagentur
- VHS-Bremen – suchen und buchen
- Familiennetz Bremen
- Wirtschaftsförderung Bremen
- Branchensuche
- Pendlerportal
- Automatisiertes Grundbuchabrufverfahren SolumSTAR
- Bestellung von Auszügen aus dem Liegenschaftskataster
- CO₂-Rechner
- Elektronisches Abfallnachweisverfahren (eANV)

Desweiteren wurde untersucht, bei welchen der Online-Dienste elektronische Signaturen verwendet werden. Die qualifizierte elektronische Signatur nach Signaturgesetz kann in Online-Verfahren die Schriftformform ersetzen. Sie wird in anderen Städten fast ausschließlich da eingesetzt, wo es explizit gesetzlich gefordert wird. Typische Beispiele sind:

- Vergabeplattform (z.B. Berlin, Hamburg, Hannover, Stuttgart)
- Gewerbeanmeldung / EA (z.B. Stuttgart, Düsseldorf)
- Elektronisches Abfallnachweisverfahren (z.B. Berlin, Hamburg, Köln)
- Elektronische Bauakte (Nürnberg)

Lediglich in Bremerhaven werden über 20 Formulare zum Signieren bereitgestellt.

6.2.5 Feststellungen zur Einrichtungs- und Dienstleistungsseite

Im Mai 2010 wurde zudem begutachtet, wie Informationen auf den Seiten zu Einrichtungen und Dienstleistungen auf bremen.de dargestellt werden.

Einrichtungsansicht

Bei der Navigation auf Einrichtungsseiten (siehe Abbildung 24 f.) wurde Verbesserungsbedarf ausgemacht. Bisher fehlen Menüposition, Breadcrumb-Anzeige³³ zur Orientierung, Alternativ-Texte für Bilder (etwa Telefon- und Telefax-Icon ohne „Alt-Text“).



Abbildung 24: Bildschirmfoto Einrichtungsansicht (5/2010)

³³ Es wird der Pfad visualisiert, den der Nutzer ausgehend von der Startseite bis zur aktuellen Seite beschriften hat (Begriff angelehnt an Brotkrumen-Navigation im Märchen).

Stadttamt - Bürgeramt Blumenthal

- Landrat-Christians-Straße 109
28779 Bremen
- Standortanzeige <URL: [http://www.bremen.de/stadtplan?strasse=Landrat-Christians-Straße 109](http://www.bremen.de/stadtplan?strasse=Landrat-Christians-Stra%C3%9F%20109)>
- Verbindung mit der BSAG suchen <URL: [http://www.bremen.de/http://62.159.139.100/bsag/sessionID=0&place_destination=Bremen&name_destination=Landrat-Christians-Straße 109](http://www.bremen.de/http://62.159.139.100/bsag/sessionID=0&place_destination=Bremen&name_destination=Landrat-Christians-Stra%C3%9F%20109)>
- Homepage <URL: <http://www.bremen.de/http://www.stadttamt.bremen.de>>
- E-Mail <URL: [http://www.bremen.de/mailto:buergeramt-blumenthal@stadttamt.bremen.de](mailto:buergeramt-blumenthal@stadttamt.bremen.de)>
- (0421) 361-7423 und 361-7859
- (0421) 361-79738

Mo 08:00 - 12:00 15:00 - 18:00
Di + Do 08:00 - 12:00 13:00 - 15:00
Mi + Fr 08:00 - 12:00

Abbildung 25: Druckansicht Einrichtungsdaten (5/2010)

Bei der Darstellung der Öffnungszeiten fallen Leerzeichen und Umbrüche negativ aus. Auch die dreispaltige Darstellung ist einem schnellen Zugang abträglich.

mt - Bürgeramt Blumenthal

Landrat-Christians-Straße 109 28779 Bremen	 Homepage	 Mo 08:00 - 12:00 15:00 - 18:00
Standortanzeige	 E-Mail	Di + Do 08:00 - 12:00 13:00 - 15:00
Verbindung mit der BSAG suchen	 (0421) 361-7423 und 361-7859	Mi + Fr 08:00 - 12:00
	 (0421) 361-79738	

Abbildung 26: Einrichtungsansicht Öffnungszeiten (5/2010)

Homepage und E-Mail sind nur als Link gekennzeichnet. Der Internetlink (URL) ist nur im Ausdruck sichtbar. Beim Ausdruck kommt es zu fehlerhaften Darstellungen.

Bei Telefon und -faxnummern ist die Formatierung teilweise uneinheitlich und die Nummern sind durch Zeilenumbrüche erschwert lesbar.

Die Liste der einer Einrichtung zugeordneten Dienstleistungen ist bei der üblichen Bildschirmbreite (1024 Pixel) nur teilweise lesbar. Die vertikale Ausrichtung steht nicht in Bezug zu anderen Elementen der Seite.

Stadtamt - Bürgeramt Vegesack

Weserstraße 75
28757 Bremen

[Homepage](#)

[E-Mail](#)

(0421) 3 61-78 18

(0421) 3 61-79389

Siehe unten

Mo + Di 7:30 - 16.00,
Mi 08:00 - 12:00
Do 07:30 - 18:00
Fr 07:30 - 12:00

Gewerbean,- um- und
Abmeldungen:
Mi. - Fr.: 8:00 -
12:00 Uhr

Behinderteneingang:
Rampe und Türöffner
am Hintereingang

[Informationen für
Menschen mit
Behinderungen](#)

Dienstleistungen:

- > [Abmeldung \(Wohnung\)](#)
- > [Anmeldung, Ummeldung \(Wohnung\)](#)
- > [Annahme von Wohngeldanträgen](#)
- > [Anschriftenänderung, Namensänderung, Fahrzeugschein](#)
- > [Auskunftssperren, Übermittlungssperren](#)
- > [Ausstellen von Personalausweise](#)
- > [Ausstellen von ...](#)

Außerdem sind wir auch unter folgenden Rufnummern erreichbar:

- > 361-7818

Abbildung 27: Liste der Dienstleistungen zu einer Einrichtung (5/2010)

Dienstleistungsansicht

Bei der Dienstleistungsansicht fehlt eine Breadcrumb-Anzeige zur Orientierung. Die Menüposition ist nicht ersichtlich. Der Text „[INFO]“ bei der Liste der Dienststellen ist ungünstig gewählt.

Dienststellen

- > [Stadtamt - Bürgeramt Blumenthal](#)
- > [Stadtamt - Bürgeramt Vegesack](#)
- > [Stadtamt - BürgerServiceCenter-Mitte \[INFO\]](#)
- > [Stadtamt - MobilerBürgerService \(MoBS\)](#)
- > [Stadtamt - ServiceCenter \[INFO\]](#)

Abbildung 28: Liste der Stellen, die eine Dienstleistung anbieten (5/2010)

6.3 Empfehlungen: Maßnahmen zur Verbesserung der Auffindbarkeit von Dienstleistungsinformationen

Auch wenn bremen.de in Rankings zu Städteportalen zurückgefallen ist, hat die Seite jederzeit die Möglichkeit, wieder zur Spitzengruppe zu zählen.

Empfehlenswerte Maßnahmen hierzu wären neben organisatorischen Verbesserungen (siehe 5), Veränderungen der Menüstruktur (6.3.1), Optimierungen der Einrichtungs- und Dienstleistungsansicht (6.3.2) sowie ein besserer Zugang zu existierenden Online-Diensten (6.3.3).

6.3.1 Verbesserungsvorschläge zur Menüstruktur

Um die Sichtbarkeit des Bürgerservice-Bereichs zu erhöhen, sollte der Menüpunkt „Bürgerservice“ auf die oberste Ebene rücken – bisher Unterpunkt von „Politik + Staat“ – und in der Navigationsspalte gleich auf „Aktuelles“ folgen (siehe Entwurf).

Auch „Politik + Staat“ sollte einen eigenen Menüpunkt auf oberster Ebene behalten. Die Darstellung einer Schnittmenge zwischen den beiden Bereichen lässt sich durch interne Verknüpfungen besser darstellen als durch ein Über- / Unterordnungsverhältnis.

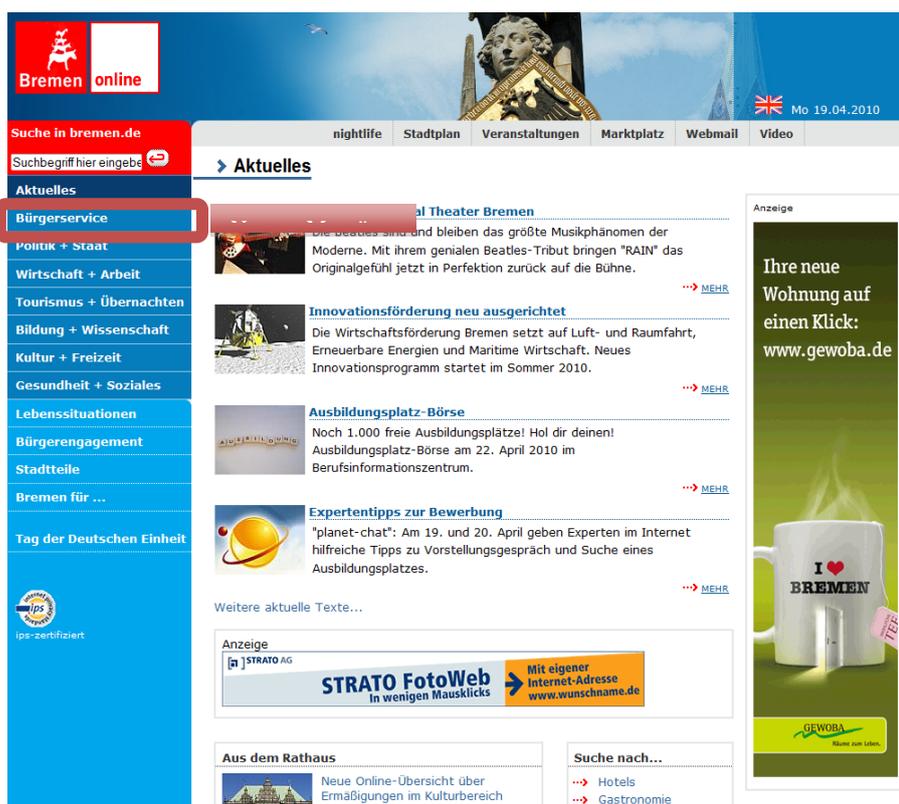


Abbildung 29: „Bürgerservice“ gut sichtbar auf der Startseite (Vorschlag ifib 5/2010)

Als Name für den Abschnitt des Online-Angebots empfiehlt sich auch weiterhin „Bürgerservice“, da das andernorts verwendete „Rathaus“ in Bremen mit dem Webauftritt des Rathauses in Konflikt geraten würde und der Begriff „Service“ zu allgemein wäre. Eine Bezeichnung mit „Stadt und Bürger“ würde zu Abgrenzungsproblemen mit „Politik und Staat“ führen.

Die **Einstiegsseite zum Bereich Bürgerservice** (alter Stand: siehe Abbildung 17) sollte redaktionell aufbereitet werden und interessant für wiederkehrende Besucher sein (Vorschlag: Abbildung 30).

Die aktuellen Informationen zum Bürgerservice sollten kompakt an einer Stelle dargestellt werden. Zudem kann auf der Bürgerservice-Einstiegsseite Werbung für Online-Dienste gemacht werden (auf diese Weise lassen sich als Nebeneffekt auch die Chancen in Rankings und Wettbewerben erhöhen). Folgender Aufbau erscheint vorteilhaft:

- Seitenkopf: Liste mit aktuellen Infos
- Rechts: wichtige, ständig aktualisierte Hinweise (z.B. Personalausweis-Abholung); weitere aktuelle Infos
- Mitte: Top-Dienstleistungen als Tag-Cloud (Hervorhebung redaktionell als wichtig bewerteter Schlagworte); Online-Dienstleistungen; Ansprechperson

Abbildung 30: Verbesserte Startseite „Bürgerservice“ (Vorschlag ifib 5/2010)

- Die Punkte „Top-Anliegen und Lebenssituationen“, „Online-Services“, „Zuständigkeiten“ und „Drehscheibe“ könnten aus dem Bürgerservice-Menü entfernt werden, um die Anzahl der Menüpunkte einzuschränken. Auf diese Weise würden der Bereich mit aktuellen Informationen, „Top-Dienstleistungen“ und Wegweiser verbleiben (Entwurf in Abbildung 30).
- Als Möglichkeit zur Darstellung von Links zu den wichtigsten Online-Diensten der Verwaltung ist eine Tag-Cloud (Hervorhebung redaktionell als wichtig bewerteter Schlagworte) auf der Bürgerservice-Übersichtsseite in Betracht zu ziehen.

Zugang zu Formularen und Online-Diensten

Die Verwaltungsredaktion pflegt bisher zusätzlich zu den Dienstleistungsnamen aus Bürgersicht eine Liste mit „Anliegen“. Diese Praxis mit erheblichem Zusatzaufwand und geringem Zusatznutzen verbunden und daher aufzugeben.

Da die tatsächlichen Formularnamen häufig sperrig sind und sich ohne redaktionellen Zusatzaufwand schlecht für eine alphabetische Auflistung eignen, ist eine A-Z-Übersicht der Formulare mittelfristig nicht mehr zu empfehlen. Dies gilt auch für die Ansicht „Formulare nach Anbietern“.

Als Unterkategorie zu „Bürgerservice“ ist ein Navigationspunkt vorzusehen, der auf die Dienstleistungsübersicht verweist. Um zu verdeutlichen, dass auch die Formulare in diesem Bereich zu finden sind, sollte der Link mit „Dienstleistungen und Formulare“ oder kurz „Leistungen + Formulare“ beschriftet sein.

Formulare und Online-Dienstleistungen sollen zukünftig in der Ansicht der Dienstleistungsbeschreibung rechts oberhalb des Beschreibungstextes erscheinen.

Die Art des Eintrags sollte per Icon dargestellt werden, um innovative Dienste hervorzuheben („Formular zum Drucken“ oder „Online-Dienstleistung“).

Da es unterschiedliche Ausprägungen von Online-Dienstleistungen gibt, sollten Details zu den Voraussetzungen für Online-Dienste auf den entsprechenden Folgeseiten untergebracht werden.

Merkblätter zu Formularen werden im Datenmodell nicht gesondert behandelt, insbesondere, um die dann notwendige Klassifikation und damit redaktionelle Bearbeitung zu minimieren. Es wird empfohlen, alle Merkblätter einheitlich zu kennzeichnen, etwa durch den Zusatz „Merkblatt“ verbunden mit dem jeweils zugehörigen Formularnamen oder alternativ das Merkblatt in das jeweilige Formular-PDF zu integrieren. Sollten Merkblatt und Formular getrennt abgelegt sein, müsste im Hinweistext des Formulars auf das Merkblatt verwiesen werden.

Auch der Bereich „**Politik + Staat**“ sollte eine neue Menüstruktur erhalten (vgl. Abbildung 31). Sowohl „Finanzen + Steuern“ als auch „Bauen und Stadtplanung“ könnten entfallen. Dienstleistungen aus diesen Bereichen können in das IT-System Bürgerservice integriert werden.

The image shows a screenshot of the Bremen online website. The top navigation bar includes the Bremen logo, the date 'Mo 03.05.2010', and links for 'nightlife', 'Stadtplan', 'Veranstaltungen', 'Marktplatz', 'Webmail', and 'Video'. A search bar is located on the left. The main menu on the left is titled 'Politik + Staat' and includes items like 'Aktuelles', 'Bürgerservice', 'Senat + Bürgerschaft', 'Moderne Verwaltung', 'Gesetze', 'Justiz', 'Parteien + Initiativen', 'Internationales', 'Zahlen + Fakten', 'Wirtschaft + Arbeit', 'Tourismus + Übernachten', 'Bildung + Wissenschaft', 'Kultur + Freizeit', 'Gesundheit + Soziales', 'Lebenssituationen', 'Bürgerengagement', 'Stadtteile', 'Bremen für ...', and 'Tag der Deutschen Einheit'. A red box highlights the 'Politik + Staat' menu, and a red callout box contains the text: 'Neue Menüstruktur' and '„Finanzen + Steuern“ sowie „Bauen + Stadtplanung“ entfallen, werden in Dienstleistungen integriert'. The main content area features news items such as 'Die Europawoche' and 'E-Government-Wettbewerb: Bürger gefragt!'.

Abbildung 31: Überarbeitete Menüstruktur „Politik + Staat“ (Entwurf ifib 5/2010)

Weitere Änderungsvorschläge im Bereich „Politik + Staat“:

Einige dienstleistungsbezogene Punkte (z.B. Top-Anliegen) sind in den Bereich „Bürgerservice“ zu verschieben. Wir empfehlen die Einführung einer „Übersicht der Verwaltungsstellen“ und „Übersicht Bürgerservice“ statt der Drehscheibe „Der schnelle Überblick“. Um eine durchgängige Struktur zu bieten, wird ein ähnlicher Aufbau wie bei der Bürgerservice-Seite zu wählen sein.

The screenshot shows the Bremen online website interface. The left sidebar contains a search bar and a menu with categories like 'Aktuelles', 'Bürgerservice', 'Politik + Staat', 'Senat + Bürgerschaft', 'Moderne Verwaltung', 'Gesetze', 'Justiz', 'Parteien + Initiativen', 'Internationales', 'Zahlen + Fakten', 'Wirtschaft + Arbeit', 'Tourismus + Übernachten', 'Bildung + Wissenschaft', 'Kultur + Freizeit', 'Gesundheit + Soziales', 'Lebenssituationen', 'Bürgerengagement', 'Stadtteile', 'Bremen für ...', and 'Tag der Deutschen Einheit'. The main content area is titled 'Politik + Staat' and features a 'Pressemitteilungen' link, a section for 'Der Senat' with a description and links, a section for 'Das Rathaus' with a description and links, and a section for 'Die Bremische Bürgerschaft' with a description. Three red annotations are present: a box around 'Pressemitteilungen', a box around the 'Senat + Bürgerschaft' and 'Aktuelles' menu items with the text 'Aus Menü entfernt und bei „Senat + Bürgerschaft“ und „Aktuelles“ eingefügt', and a box around the 'Das Rathaus' section with the text 'Eigenes Kapitel'.

Abbildung 32: Änderungen im Bereich „Politik + Staat“ (Vorschlag ifib 5/2010)

The screenshot shows the Bremen online website interface with updated content. The left sidebar is identical to the previous screenshot. The main content area is titled 'Politik + Staat' and features three news items: 'Verwaltungsreform' with a photo of a person at a desk, 'E-Government - Bürgerfreundliche Verwaltung in Bremen' with a photo of a family, and 'Die Bürgerbeauftragten in der bremischen Verwaltung' with a photo of a hand. Each news item includes a short description and a 'MEHR' link. A 'Anzeige' (Advertisement) box is visible in the top right corner of the main content area.

Abbildung 33: "Politik + Staat: Moderne Verwaltung" (Vorschlag ifib 5/2010)

6.3.2 Vorschläge zu Einrichtung- und Dienstleistungsansicht

Zur Verbesserung der Einrichtungsansicht werden folgende Vorschläge gemacht:

- Die Bilder (Icons) werden mit Alternativ-Texten versehen.
- Die Menüposition wird durch Farbabstufung markiert.
- Sinnvolle Umbrüche erhöhen die Lesbarkeit von Öffnungszeiten, Telefon- und Faxnummern.
- Internetlinks und E-Mail-Adressen werden sichtbar wiedergegeben.
- Die Liste der Dienstleistungsbeschreibungen wird so eingerichtet, dass sie auch im Modus 1024x768 sichtbar ist.

The screenshot shows the website for the Bremen online portal. The main content area is titled 'Stadtamt - BürgerServiceCenter-Mitte'. It provides the following information:

- Address:** Pelzerstraße 40, 28195 Bremen
- Website:** www.homepage.de
- Email:** name@adresse.de
- Phone:** (0421) 361-88 666
- Phone:** (0421) 361-89 460
- Opening Hours:** Mo-Di, Do-Fr: 7:30-18:30h; Mi: 7:30-13h; Sa: 9-13h

Below the contact information, there is a large 'Stadtamt' logo. Underneath the logo, there is a section titled 'Wir empfehlen einen Termin mit uns zu vereinbaren, bevor Sie uns besuchen.' followed by a list of services and a 'Meldeangelegenheiten' section.

Dienstleistungen:

- › [Abmeldung \(Wohnung\)](#)
- › [Angelschein](#)
- › [Anmeldung, Ummeldung \(Wohnung\)](#)
- › [Anschriftenänderungen / Namensänderungen im Fahrzeugschein](#)
- › [Außerbetriebsetzung eines KFZ / Anhängers](#)
- › [Auskunftssperren / Übermittlungssperren](#)
- › [Ausstellen von Personalausweisen](#)
- › [Ausstellen von Reisepässen](#)

Meldeangelegenheiten:

- › Wohnungsan-, -um-, und -abmeldungen; Lohnsteuerkarten; Pässe und Ausweise; Führungszeugnisse; Haushalts- und Lebensbescheinigungen; Auskünfte

Abbildung 34: Einrichtungsansicht (Vorschlag ifib 5/2010)

Die Dienstleistungsansicht könnte durch eine Hervorhebung der Menüposition, Alternativ-Texte für Bilder und sinnvolle Umbrüche verbessert werden. Desweiteren sind die strukturierten Daten aus dem IT-System Bürgerservice ansprechend aufzubereiten (und mit den Fragestellungen aus Bürgersicht zu versehen z.B. „Welche Unterlagen benötige ich?“).

6.3.3 Online-Dienste

Bremen kann sich in Sachen Online-Dienste durchaus mit anderen Städten messen. Auf bremen.de und in den KoGIs-Auftritten sind deutlich mehr Online-Dienste vorhanden, als bisher auf im zentralen Bürgerservice-Bereich der Website zu finden sind. Die Verwaltungsredaktion sollte die oben genannten Dienste (siehe Abschnitt 6.2.4, S. 48) daraufhin prüfen, ob sie tatsächlich noch verwend-

bar sind. Dienstleistungen mit vorhandener Online-Komponente sind bei der Aufnahme in den IT-System-Datenbestand aus Relevanzgründen früh zu berücksichtigen. Stark nachgefragte Online-Dienstleistungen sollten in bremen.de direkt über die Bürgerservice-Startseite erreichbar sein.

Einige zusätzliche Dienste lassen sich voraussichtlich mit geringem Aufwand einbinden (etwa durch einfache Verlinkung):

- Öffentliche Petitionen, Bund (nur Link),
- Bestellung von Personenstandsurkunden,
- Hundesteuer online,
- Mitteilung Dauerparker, Kfz-Wracks,
- Einspruch gegen Bußgeldbescheid,
- Elterngeldrechner (nur Link),
- Kinderzuschlag beantragen (nur Link),
- Zahnärztlicher Notdienst (nur Link),
- Europarecht (nur Link).

6.3.4 Veränderung der Gabelseite?

Auf der Gabelseite www.bremen.de könnten Direktlinks zu den Bürgerservice-Angeboten der Verwaltungen in Bremen und Bremerhaven ergänzt werden (Direktlink zu Ämtern, Dienstleistungen, Formularen der Verwaltungen in Anlehnung an die vorbildliche Umsetzung in Dresden, siehe S. 47). Als Vorteil brächte dies eine deutlich bessere Erreichbarkeit der Bürgerservice-Angebote mit sich.

Es ist allerdings zu bedenken, dass bei einer Umgestaltung auch die Interessen zahlreicher anderer Stellen (Tourismus, Wirtschaftsförderung u.a.) erneut in die Überlegungen einzubeziehen wären.

Die Aufmerksamkeit für Werbekunden auf der Gabelseite und auf den Eingangsseiten von Bremen und Bremerhaven würde sinken. Zudem würde das Mehr an Auswahl auf der Startseite die Besucher des Internetauftritts zunächst verwirren.

Unter Berücksichtigung dieser Risiken ist von einer Veränderung der Gabelseite abzusehen.

7 Umsetzungsstand

Die Änderungsvorschläge zur Benutzerführung (vgl. oben 6.3, ab S. 53) wurden bereits Anfang Juni 2010 nahezu vollständig umgesetzt.

Der CMS-Anbieter (Six) hat im August 2010 eine den Vorgaben zum Datenmodell (siehe oben S. 7 und Anlage 4) entsprechende Erfassungsmaske und Datenbank bereitgestellt.

Datenmodell und -struktur wurden vor Beauftragung des CMS-Anbieters abschließend mit bremen online und KoGIs abgestimmt.

Die gemäß den Empfehlungen aufgebaute Datenstruktur wurde im Anfang September 2010 an das Projekt Bürgertelefon Bremen weitergeleitet.

Mitte November 2010 standen im IT-System Bürgerservice bereits 126 strukturierte und qualitätsgesicherte Dienstleistungsbeschreibungen zur Verfügung.

Die Bezeichnungen der LeiKa-Gruppierungen wurden im Dezember 2010 in die Liste der Schlagworte aufgenommen.

Die Teilnahme Bremens am D115-Verbund ist Ende 2010 von der Konzept- in die Testphase übergeleitet worden.

Seit dem 22.01.2011 enthält der Bürgerservice-Bereich auf bremen.de Leistungen und Formulare aus dem IT-System.

8 Erkennbare Effekte

Da parallel zu konzeptionellen Arbeiten erste Schritte zur Umsetzung gegangen wurden, lassen sich bereits erkennbare Effekte dokumentieren.

8.1 Zugriffszahlen bremen.de

Schon kurz nachdem die Änderungsvorschläge zur Benutzerführung (vgl. oben 6.3) im Juni 2010 auf bremen.de umgesetzt wurden, waren signifikante Veränderungen der Zugriffszahlen auf die Bereiche „Politik + Staat“ und „Bürgerservice“ auf bremen.de erkennbar.

Durch die Verlegung des Bereichs „Bürgerservice“ – der bis Juni 2010 nur eine Unterkategorie von „Politik + Staat“ war – auf die oberste Navigationsebene hat sich die Zahl der Zugriffe deutlich gesteigert (siehe Abbildung 35).

Seitenabruf	Mai	Juni	Juli	August	Sept.	Oktober
Politik und Staat - Gesamter Bereich	51.181	30.960	28.460	29.661	30.916	30.282
Politik Staat › Start- seite	12.239	8.397	6.936	7.405	7.900	8.008
Politik Staat › Dreh- scheibe	4.809	3.988	4.319	2.922	3.071	3.334
Politik Staat › Behör- denwegweiser › Ämter A bis Z	4.451					
Politik Staat › Behör- denwegweiser	4.139					
Politik Staat › Behör- denwegweiser › Formulare A bis Z	2.166					
Politik Staat › Bür- gerservice	2.117					
Politik Staat › Senat Bürgerschaft	1.986		1.865	2.458	2.721	2.335
Politik Staat › Behör- denwegweiser › Dienstleistungen A bis Z	942					
Politik Staat › Bauen Stadtplanung	769			635	708	671
Politik Staat › Mo- derne Verwaltung › Startseite				928	964	956
Politik Staat › Zahlen Fakten › Startseite				500	569	552
Politik Staat › Finan- zen Steuern › Start- seite				521	493	469

Seitenabruf	Mai	Juni	Juli	August	Sept.	Oktober
Bürgerservice - Gesamter Bereich	1.589	53.512	54.309	61.276	58.485	59.210
Bürgerservice › Startseite		18.875	19.087	20.392	20.105	20.528
Bürgerservice › Ämter A bis Z		8.466	7.521	9.370	7.537	9.590
Bürgerservice › Dienstleistungen A bis Z		7.749	7.185	10.734	5.717	7.517
Bürgerservice › Formulare		5.094	5.121	5.053	3.963	4.998
Bürgerservice › Amtliche Informationen		1.099	936	2.358	1.143	1.081
Bürgerservice › Der neue Personalausweis › Startseite				1.124	1.043	1.140
Bürgerservice › Stadtamt - Bürger-ServiceCenter-Mitte		735	285	244	294	577
Bürgerservice › Stadtamt - Zentrale Meldebehörde		568	238	232	368	360
Bürgerservice › Wunschkennzeichen reservieren		551	512	353	474	469
Bürgerservice › Formulare › Formulare nach Anbietern		450	419	636	712	694
Bürgerservice › Gesetze		424	359	980	446	459
Bürgerservice › Bürgerbeauftragte › Startseite				337	319	290

Abbildung 35: Entwicklung der Zugriffszahlen auf den Bereich „Bürgerservice“ 05-10/2010

8.2 Erneutes Website-Ranking im November 2010

Die 15 Städteportale aus dem ComputerBild-Test und Service BW wurden von uns im November 2010 erneut an den selben Wertungskriterien wie im April gemessen (siehe oben „Vergleich großer Städteportale aus Bürgerservice-Sicht“, S. 45). Im Städteportal-Ranking nach Bürgerservice-Verlinkung und Domain-Wert haben sich einige Verschiebungen ergeben (zu Details siehe Anlage 8).

8.2.1 Interne Verlinkung Bürgerservice

Duisburg, Nürnberg und Bremen haben die Verlinkung ihrer Bürgerservice-Bereiche verbessert und damit auch einen besseren Gesamtwert erreicht.

In Duisburg ist eine „BÜRGERINFOS“-Kategorie mit Verweisen auf Teilbereiche im linken Bereich der Startseite ergänzt worden.

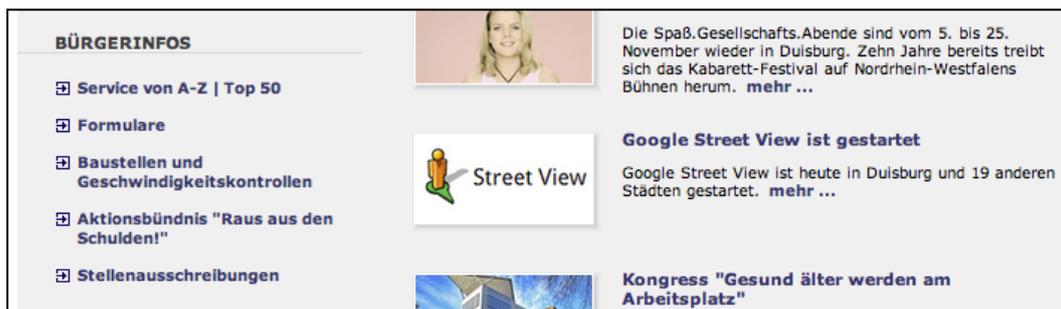


Abbildung 36: Ausschnitt der Duisburg.de -Startseite 11/2010

Auf Nuernberg.de wurde ein Link auf den Bereich „Online-Dienste“ neben „Ämter A-Z“ in der Titelzeile ergänzt.



Abbildung 37: Ausschnitt der Nuernberg.de-Startseite 11/2010

bremen.de ist durch Veränderungen der Navigationsstruktur vom Ende der Liste ins Mittelfeld aufgestiegen. Auf bremen.de muss der Link zum Bereich „Bürgerservice“ nicht mehr als Unterkategorie von „Politik + Staat“ gesucht werden, sondern ist auf der Startseite links oben im Blickfeld. Auch die Verlinkung innerhalb des Bereichs „Bürgerservice“ wurde neu organisiert. Unter anderem sind wichtige Online-Dienste nun auch auf der Bürgerservice-Übersichtsseite verlinkt.



Abbildung 38: Ausschnitt bremen.de, Bereich Bürgerservice 11/2010

8.2.2 Wert der Domain

Das im Laufe des Jahres leicht veränderte Google Website-Bewertungsverfahren³⁴ hat sich offenbar auch auf den Pagerank der Städteseiten ausgewirkt. Davon profitieren konnten Berlin und München. In Berlin sind zudem zahlreiche zusätzliche Nutzer-Bookmarks (bei delicious und misterwong.de) hinzugekommen, allerdings waren hier bereits im April die möglichen Zusatzpunkte erreicht.

Ein geänderter Google-Pagerank hatte negative Folgen für die Teilnote zur Bewertung der Domain in Dortmund.de und bremen.de (Teilnote jeweils von 2 auf 3 verschlechtert).³⁵

8.2.3 Bewegungen in der Gesamtübersicht

In der Gesamtübersicht (Abbildung 39: Website-Ranking im November 2010) bleiben Dresden und Düsseldorf an der Tabellenspitze. Darauf folgen die im Verhältnis zum April (Abbildung 19: Ranking nach interner Verlinkung und Wert der Domain) aufgestiegenen Internetangebote von Duisburg und Berlin. Durch bessere Verlinkung des Bürgerservice haben Nürnberg und Bremen Plätze gut gemacht.

Da der Domainwert nur mit 20 % in die Gesamtnote eingeht, ist auch bremen.de trotz schlechterer Einstufung bei Google dank der besseren internen Verlinkung in der Gesamtübersicht aufgestiegen.

Durch Veränderungen des Google-Pagerank hat sich die Gesamtnote für Dortmund.de verschlechtert und für Muenchen.de verbessert.

³⁴ Official Google Blog, 8.6.2010: „Our new search index: Caffeine“, <http://googleblog.blogspot.com/2010/06/our-new-search-index-caffeine.html> (letzter Abruf: 28.01.2010).

³⁵ Der PageRank von bremen.de hat sich im Dezember 2010 wieder auf den Stand vom April 2010 verbessert. Unter sonst gleichen Bedingungen wäre bremen.de weiter oben in der Rangliste (zwischen Berlin.de und Frankfurt.de) einzuordnen.

Website	URL	Domain-Bewert.	Verlinkung intern	Gesamt-note	
Landeshauptstadt Dresden	dresden.de	2	1,0	1,2	➔
Landeshauptstadt Düsseldorf	duesseldorf.de	2	1,3	1,4	➔
Stadt Duisburg	duisburg.de	2	1,5	1,6	➔ Verlinkung intern
Berlin	berlin.de	1	2,0	1,8	➔ Bookmarks / Pagerank
Frankfurt am Main	frankfurt.de	2	1,8	1,8	➔
Stadt Nürnberg	nuernberg.de	2	1,8	1,8	➔ Verlinkung intern
Stadt Bremerhaven	bremerhaven.de	2	1,8	1,8	➔
Freie Hansestadt Bremen	bremen.de	3	1,8	2,0	➔ Verlinkung intern
Freie und Hansestadt Hamburg	hamburg.de	1	2,5	2,2	➔
Stadt Köln	koeln.de	3	2,0	2,2	➔
Stadt Dortmund	dortmund.de	3	2,0	2,2	⬇ Wert der Domain
Stadt München	muenchen.de	1	2,8	2,4	➔ Wert der Domain
Stadt Leipzig	leipzig.de	2	2,5	2,4	➔
Landeshauptstadt Stuttgart	stuttgart.de	2	2,5	2,4	➔
Hannover	hannover.de	2	2,8	2,6	➔
Stadt Essen	essen.de	2	3,5	3,2	➔
Service BW	service-bw.de	2	1,0	1,2	➔

Abbildung 39: Website-Ranking im November 2010

9 Abschließende Handlungsempfehlungen

Wie in Abschnitt 8 dargestellt, konnten schon durch die ersten Maßnahmen zur Umsetzung des in den vorangegangenen Abschnitten dargestellten Konzepts nachhaltige Verbesserungen für den Bürgerservice unter bremen.de erzielt werden. Die gegenwärtig zum Abschluss des Projektes laufenden Aktivitäten (einheitliche qualitätsgesicherte Dienstleistungsinformationen, Prüfung interner Links) werden diese positive Entwicklung weiter verstärken.

Für die dauerhafte Pflege und die kontinuierliche Verbesserung des Online-Bürgerservices empfehlen wir anknüpfend an die im Projekt erzielten Ergebnisse insbesondere folgende Maßnahmen:

- Die Informationen zu Dienstleistungsbeschreibungen sollten künftig durchgehend gemäss der Strukturvorgabe in Anlage 4 erfasst werden. Für die Ergänzung der LeiKa-Schlüssel zu Leistungen sollte ein Redakteur an zentraler Stelle verantwortlich sein.
- Zur Qualitätssicherung des gesamten Informationsangebots im Bereich Bürgerservice sollte eine verantwortliche Stelle innerhalb der Verwaltungsredaktion eingerichtet werden, die mit den erforderlichen Durchgriffsmöglichkeiten und den erforderlichen Ressourcen ausgestattet wird.
- Die Anbindung der KoGIs-Instanzen sollte über das beschriebene Replikationsmodell erfolgen, Visitenkarten-Daten der Dienststellen wären künftig über das IT-System Bürgerservice zu pflegen.
- Bezogen auf den Zugang zu Dienstleistungsinformationen sollten neben letzten Optimierungen der Menüstruktur (6.3.1) die Überarbeitungen der Einrichtungs- und Dienstleistungsansicht (6.3.2) sowie Verbesserungen beim Zugang zu existierenden Online-Diensten (6.3.3) Priorität genießen.
- Alte Dienstleistungsbeschreibungen, Links und Verweise auf Formulare und Online-Dienstleistungen – auch auf statischen Seiten – sollten systematisch bereinigt, d.h. entfernt oder aktualisiert werden.

Wie bereits in Abschnitt 2.5 erwähnt, handelt es sich bei der Gestaltung des Online-Informationsangebots einer Verwaltung nicht um eine zeitlich begrenzte Phase, an die sich die Realisierung vermeintlich „höherwertiger“ Dienste für die Online-Kommunikation oder Transaktionen anschließt. Vielmehr sind alle Bestandteile des Online-Angebots einer Verwaltung – und damit eben auch ihre Informationsdienste – kontinuierlich zu pflegen und weiterzuentwickeln. Auf diese Weise kann erstens den laufenden Veränderungen innerhalb der Verwaltung und bei ihren Dienstleistungen Rechnung getragen werden. Zweitens sollte der anhaltenden Weiterentwicklung von Internet-Technologien und -Diensten im Allgemeinen und von E-Government im Besonderen die erforderliche Aufmerksamkeit zukommen, um die Angebote zeitgemäß und bedarfsgerecht zu halten.

Vor dem Hintergrund aktueller Trends könnten zur Weiterentwicklung des Bürgerservice unter bremen.de folgende Maßnahmen geprüft werden:

- Bremen ist mit seinem Informationsfreiheitsgesetz ein Vorreiter in Sachen Transparenz und Offenheit der Verwaltung und gibt Impulse für die of-

fene Bereitstellung von Verwaltungsdaten in Deutschland (siehe: Bremer Empfehlung³⁶). Um diese Position zu stärken und auszubauen, könnten geeignete Teildatenbestände des IT-Systems Bürgerservice, etwa die Einrichtungsdaten, anderen Anbietern von Informationsdiensten als offene Daten zur freien Weiternutzung und Einbindung in neue Dienste zur Verfügung gestellt werden. Auf diese Weise könnten durch privatwirtschaftliche Initiativen auch neue Kanäle zur Verbreitung von Verwaltungsinformationen entstehen.

- Im Internet und auch bei mobilen Diensten ist derzeit eine Hinwendung zu in sich geschlossenen Lösungen zu beobachten.³⁷ Nutzer navigieren tendenziell weniger im offenen World Wide Web, sondern bewegen sich innerhalb einzelner Angebote wie Facebook oder nutzen proprietäre, d.h. für eine bestimmte Systemumgebung entwickelte Programme („Apps“).³⁸ Ob es sich dabei um ein Übergangsphänomen³⁹ oder um eine dauerhafte Entwicklung handelt, bleibt abzuwarten. Für den Bürgerservice in Bremen – und im Übrigen auch für bremen.de im Allgemeinen – sollten diese Entwicklungen im Auge behalten werden, da möglicherweise neue Zugangswege zum Verwaltungsangebot erforderlich (z.B. Verlinkung über die parallel gepflegte Facebook-Seite – <http://facebook.com/bremen>) oder von den Bürgerinnen und Bürgern mobile Applikationen nach dem Vorbild anderer Städte erwartet werden.⁴⁰ Aufgrund der Plattformabhängigkeit der „Apps“ sind allerdings bestimmte Entwicklungen für die unterschiedlichen Systemumgebungen mehrfach erforderlich, was die Relation zwischen Aufwand und Nutzen verschlechtern könnte. Eine alternative, für Mobilgeräte mit kleinem Display optimierte Darstellung könnte sich als wirtschaftlichere Alternative anbieten.

³⁶ Bremer Empfehlung zu Open Government Data – Ein elektronischer Weg zu besserem Informationszugang und mehr Transparenz in der öffentlichen Verwaltung. Veröffentlicht im Rahmen der Tagung E-Government in medias res, 17./18.1.2011, Bremen, http://ifib.de/publikationen.html?suche=go&id_pub=974 (letzter Abruf: 28.01.2010).

³⁷ Vgl. „Komfort schlägt Freiheit“, SpiegelOnline vom 7.1.2011; <http://www.spiegel.de/netzwelt/web/0,1518,737748,00.html> (letzter Abruf: 28.01.2010).

³⁸ Vgl. „Zwangsjacke für das Internet“, SpiegelOnline vom 21.1.2010: <http://www.spiegel.de/netzwelt/netzpolitik/0,1518,673182,00.html> (letzter Abruf: 28.01.2010).

³⁹ Vgl. „Apps sind ein Übergangsphänomen“, FAZ.NET vom 2.8.2010: <http://faz-community.faz.net/blogs/netzkonom/archive/2010/08/02/apps-sind-ein-uebergangspphaenomen.aspx> (letzter Abruf: 28.01.2010).

⁴⁰ Beispielsweise stellen Berlin und Hamburg kostenlose „Apps“ für das iPhone bereit. Hamburg hat für das Frühjahr 2011 eine weitere Version für Android-Smartphones angekündigt.

Vgl. „Berlin-App bringt die Hauptstadt aufs Handy“ vom 3.8.2010, <http://www.berlin.de/special/computer-und-handy/handy/news/1240844-909364-berlinappbringtdiehauptstadtaufsmartpho.html> sowie „Gratis Hamburg App fürs iPhone“; <http://www.hamburg.de/app/> (letzter Abruf: 28.01.2010).

- Aktuelle Informationen könnten in Zukunft über weitere Kanäle verbreitet werden, um betroffene Bürgerinnen und Bürger zeitnah zu unterrichten. Beispielsweise informieren manche Landkreise in Niedersachsen über Schulausfall bei Glatteis über einen SMS-Dienst.⁴¹ Weiterhin könnte daran gedacht werden, aktuelle Informationen aus dem Bürgerservice künftig auch über Twitter als viel genutztem Dienst zu verbreiten.⁴²
- Viele Verwaltungen haben damit begonnen, ihr Internetangebot aktiv dafür zu nutzen, Anregungen und Beschwerden der Bürgerinnen und Bürger entgegenzunehmen.⁴³ Größere Bekanntheit hat in letzter Zeit der „Maerker Brandenburg“ erlangt.⁴⁴ Innerhalb der Virtuellen Region Nordwest, in der Bremen mit benachbarten Kommunen aus dem Nordwesten Niedersachsens im Bereich E-Government seit längerem kooperiert, nimmt diesbezüglich der Landkreis Osnabrück mit seinem Angebot „Bürgeranliegen 2.0“ eine gewisse Vorreiterrolle für sich in Anspruch.⁴⁵ Bemerkenswert ist aber auch, dass CMS-Anbieter seit längerem entsprechende Funktionalitäten bieten und auch kleine oder mittelgroße Kommunen damit in der Lage sind, ohne großen Aufwand ihre Bürgerkommunikation zu optimieren.⁴⁶

Parallel zur funktionalen und inhaltlichen Weiterentwicklung empfiehlt es sich aus unserer Sicht, die im Projekt begonnene Sichtung des unter bremen.de oder in den KoGIs-Instanzen bereits vorhandenen Inhalts fortzusetzen. In den letzten Jahren sind viele interessante Informationen und Angebote entwickelt worden, die aber aufgrund ihrer schlechten Auffindbarkeit kaum genutzt werden. Diese „Schätze“ gilt es zu heben und über den Bürgerservice zu erschließen, um sowohl dessen Attraktivität als auch die Nutzung dieser Online-Angebote deutlich zu erhöhen.

Last not least sei abschließend nochmals betont: Die Nachhaltigkeit der im Projekt erzielten Ergebnisse und die Zukunftssicherheit des Online-Angebots der Bremer Verwaltung hängen entscheidend von der Verfügbarkeit der für die Sicherstellung des laufenden Betriebs und die Organisation der redaktionellen Ar-

⁴¹ Vgl. „SMS bei Schulausfall“, Weser Kurier vom 24.11.2010, <http://www.weser-kurier.de/Druckansicht/Region/273287/SMS+bei+Schulausfall.html> (letzter Abruf: 28.01.2010).

⁴² Etwa über den bereits für allgemeine Informationen genutzten Mikroblogging-Account http://twitter.com/bremen_de.

⁴³ In Bremen schon 1997 Anwendung der InfoThek, siehe Kubicek et al., S. 121.

⁴⁴ <http://maerker.brandenburg.de> (letzter Abruf: 28.01.2010).

⁴⁵ <http://www.os-land.raeumt-auf.de/> (letzter Abruf: 28.01.2010).

⁴⁶ Vgl. dazu z.B. das Angebot der Stadt Barsinghausen unter <http://www.barsinghausen.de/internet/page.php?site=24&id=903000801&myMedium=1&auswahl=0> (letzter Abruf: 28.01.2010). sowie die „Aktion saubere Stadt“ der Stadt Nienburg unter <http://www.nienburg.de/internet/page.php?naviID=902000009&brotID=902000009&site=146> (letzter Abruf: 28.01.2010).

beit erforderlichen Ressourcen ab. Die Pflege und Weiterentwicklung des Informationsangebots besitzt für die Präsentation der Bremer Verwaltung im Internet und den Zuspruch zu weiteren Kommunikations- und Transaktionsdiensten eine Schlüsselstellung: Veraltete, schwer verständliche Informationen passen nicht zu einer bürgerfreundlichen Verwaltung. Und Online-Angebote, die schlecht erklärt werden und noch schlechter auffindbar sind, werden auch in Zukunft kaum Nutzerinnen und Nutzer finden. Insofern besitzen die für die Pflege und Weiterentwicklung des Informationsangebots verfügbaren Mittel stets eine gewisse Multiplikatorrolle, da sie auch den übrigen Bestandteilen des Online-Angebots einer Verwaltung bzw. einer Stadt unmittelbar zugutekommen.