

---

# eGovernment und Usability

**Prof. Dr. Peter Mambrey**

Mambrey@fit.fraunhofer.de

---



**Fraunhofer** Institut  
Angewandte  
Informationstechnik

---

# Ablauf

---

1. Historie der Entwicklung
2. Was ist eGovernment
3. Beispiele
4. Usability
5. Herausforderungen

# Historie

---

Techniken:

ADV; EDV; IuKT

Leitbilder:

➡ Verwaltungsautomation

➡ Computerbürokratie

➡ Lean Administration

Fragestellung: Löst Informationstechnik die Probleme

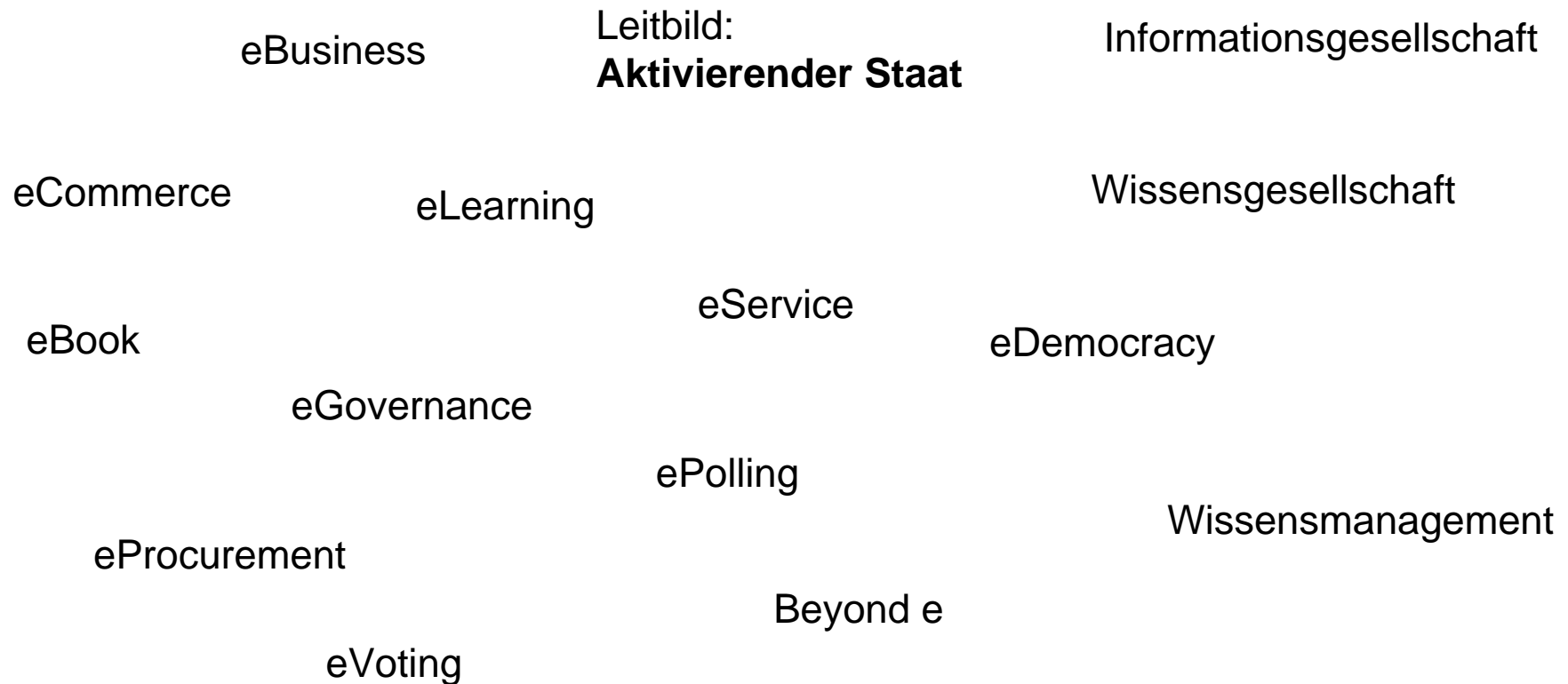
öffentlicher Verwaltungen?

1970 - 1995

# Historie: eGovernment

---

Alter Wein in neuen Schläuchen?



# eGovernment – ein Leitbild – kein analytischer Begriff!

---

**Es ist eine ganzheitliche Vision zur  
Transformation  
von Regierung und Verwaltung**

„Electronic Government ist die Nutzung des Internets und anderer elektronischer Medien zur Einbindung der Bürger und Unternehmen in das Verwaltungs-handeln sowie zur verwaltungsinternen Zusammenarbeit“

eGovernment-Handbuch des BSI

# eGovernment (Speyrer Modell)

Adressatenspezifische Betrachtung: individuelle und soziale Akteure

	Relevant Groups of e-Government			
E-Government	Individuals & Citizens	Government & Administration	Second Sector Businesses	Third Sector NPO / NGO
Individuals & Citizens	C2C	C2G	C2B	C2N
Government & Administration	G2C	G2G IEE	G2B	G2N
Second Sector Businesses	B2C	B2G	B2B	B2N
Third Sector NPO / NGO	N2C	N2G	N2B	N2N

Welche Perspektive: Binnensicht Verwaltung; Außensicht Kunde etc.

# Relationale Betrachtung

---

1. Information
2. Kommunikation
3. Mehrfachkommunikation
4. Transaktion

One-stop Government: Verbindung (Relation) durch Portale

Portale präsentieren Unternehmen, Institutionen und Behörden gegenüber Kunden, Partnern und Mitarbeitern

# eGovernment – ein globaler Ansatz

---

Gesellschaft und Staatsverständnis haben sich in den letzten Jahren stark verändert. Staatliche Strukturen müssen sich den neuen Anforderungen und Wünschen der Bürgerinnen und Bürger anpassen.

## Neue Verantwortungsverteilung

- innerhalb der Verwaltung
- zwischen Verwaltungen
- zwischen öffentlichem und privaten Sektor

[www.bundonline2005.de](http://www.bundonline2005.de)

[www.bund.de](http://www.bund.de)

[www.staat-modern.de](http://www.staat-modern.de)

[www.bsi.de](http://www.bsi.de)

Mehr Effizienz und Effektivität der Verwaltung (Qualität)

Stärkere Bürgerorientierung, Förderung des bürgerschaftlichen Engagements

**Balanced eGovernment**

Bertelsmann-Stiftung

Seite 8



# Bürgerinformation

---

Information über zivile, soziale und politische Rechte und Pflichten (z.B. Lohnsteuer)

Orientierungs- und Wegweiserinformationen (z.B. Behördenadressen)

Strukturinformationen zur Verwaltung (z.B. Zuständigkeiten)

Alltags- und Fachinformation (z.B. Luftverschmutzung)

Demokratische Information (z.B. Sitzungsprotokolle)

News

Lokale Ticker

Community Building (Förderung von Vereinen und Verbänden ....)

Etc.

# Wo stehen wir heute?

---

Vielerlei Portale

Einige integrierte eGovernmentlösungen

Erste Schritte zu organisationsübergreifenden Diensten

Erste verfügbare Lösungen für Beschaffung und Vergabe

Erste Beispiele für eParticipation

Definition von Standards

.



- Deutschland
  - Grundgesetz
  - Verträge z.d. Einheit
  - Bundespräsident
  - Bundesrat
  - Bundestag
  - Bundeskanzler
  - Bundesregierung
  - Bundesministerien
  - Bundesländer
  - Deutschlandkarten
  - Deutschlandfahne
  - Deutschlandlied
  - Deutsche Literatur
  - Deutsche Geschichte

- Alle Institutionen
  - Städte & Gemeinden
  - Bundesämter/-behörden
  - Arbeitsämter
  - Finanzämter
  - Regierungsbezirke
  - Polizei
  - Kammern (IHK,...)
  - Hochschulen

Neuer Suchbegriff:

Suchen

### Willkommen bei bundesrepublik.org (Version 0.1)

bundesrepublik.org ist eine private, kostenlose Dienstleistung von Bürgern für Bürger. Behördenführer und Almanach mit 237.531 Datensätzen: bundesrepublik.org bietet erstmals auf einer Seite eine Übersicht über alle wichtigen staatlichen & privaten Institutionen im Land. Städte, Gerichte, Unis, Finanzämter, aber auch Religion, Abkürzungen und Ferientermine...

Die Anschriften, E-Mail Adressen, Links, Telefon- & Faxnummern, die Sie auf diesen Seiten finden, sind nach Themen geordnet, sie wurden einzeln und zeitaufwendig recherchiert.

Die Seite und die Inhalte werden ständig bearbeitet und erweitert. Wir freuen uns über Ihre Unterstützung und Ihre Vorschläge.

Mailen Sie einfach an:

meinVorschlag@bundesrepublik.org

Viel Spaß beim Surfen, Ihr Team von bundesrepublik.org

- Bildung & Ausbildung**  
Universitäten, FH, Kunst- & Musikhoch..
- Ämter & Behörden**  
Arbeitsämter, Finanzämter, Bundesämter und Bundesbehörden
- Reise & Verkehr**  
Fliegen/Flughäfen, Fahrpläne, Deutsche Bahn, ..
- Ausland**  
Staaten der Erde, Währung,...

- Wirtschaft**  
IHK, HWK, AHK
- Recht**  
Bundesverfassungsgericht, Generalstaatsanwaltschaft, ..
- Regierungsinstitutionen**  
Bundeskanzler, Bundeskabinett, Bundesministerien, ..
- Politik**  
Bundtagsabgeordnete, Fraktionen,...

- Einstellungen/Kontakt
  - Zur Startseite
  - Impressum
  - Presse

- Service
  - Telefon
  - Medien
  - KFZ-Kennzeichen
  - Post & Postleitzahlen
  - Verbraucherberatung
  - Währung & Wechselkurs
  - Wetter
  - Zeit & Zeiten
  - Auto & Verkehr
  - Deutsche Bahn
  - Fahrpläne ÖPNV
  - Fliegen/Flughäfen
  - Religion & Glauben

- international
  - Staaten der Erde
  - Botschaften in D.
  - Deutsche Botschaften
  - Ländervertretungen (EI)

# Das Dienstleistungsportal des Bundes

der schnelle Zugang zu allen behördlichen Informationen und Service-Angeboten der Verwaltung

## SERVICE CENTER



### Formular-Center

Das aktuelle Formularregister der öffentlichen Verwaltung mehr...



### EU-Mobilität

Zugang zu Informationen zur Tätigkeit im deutschen öffentlichen Dienst für Interessenten anderer EU-Mitgliedstaaten  
zur Tätigkeit im öffentlichen Dienst anderer EU-Mitgliedstaaten für deutsche Interessenten



### Jobbörse

- ▶ Ausbildungsplatz zur/ zum Kraftfahrzeugmechatroniker/ in
- ▶ Ausbildungsplatz im anerkannten Beruf der/ des...
- ▶ Sachbearbeiter/ in im Bundesumweltministerium, Dienststelle Berlin



### Ausschreibungen

- ▶ Pflege von Grünflächen
- ▶ Softwarelizenzen für BI-Tools
- ▶ Bettwäsche und Woldecken

## Katalog-Suche Bund

suchen

### Arbeit und Beruf

Berufswahl, Selbständigkeit / Freie Berufe, Arbeitslosigkeit, ...

### Bildung und Ausbildung

Schule, Ausbildung, Studium, ...

### Familie und Partnerschaft

Partnerschaft, Senioren, Eltern und Kinder, ...

### Kinder und Jugend

Freizeit, Kinder- und Jugendschutz, Aktiv werden, ...

### Gesundheit und Vorsorge

Gesund bleiben, Krankheit und Heilung, Forschung und Medizin, ...

### Natur und Umwelt

Nachhaltigkeit, Naturschutz, Umweltschutz, ...

## Bauen und Wohnen

Bau- und Wohnungswesen, Städtebau, Raumordnung und -planung, ...

## Geld und Steuern

Steuern, Kredite und Kapital, Wertpapiere, ...

## Kultur und Sport

Deutsche Sprache, Kultur Online, Sport, ...

## Staat und Gesellschaft

Politische Bildung, Interessengruppen, Parteien, ...

## Kommunikation und Medien

Internet, Film, Rundfunk, ...

## Wirtschaft und Unternehmen

Existenzgründung, Förderungen, Hilfen, Ratgeber, Ausschreibungen, ...

## Verkehr und Transport

Flugzeug, Auto und LKW, Bahn, ...

## Wissenschaft und Forschung

Förderung, Netzwerke, Forschungsgebiete, ...

## Sicherheit

Bundeswehr, Innere Sicherheit, Internationale Sicherheit, ...

## Deutschland und die Welt

Entwicklungszusammenarbeit, Reisen und Tourismus, Deutsche Auslandsvertretungen, ...

## Recherchieren beim Bund

Bibliothek, Spezialdatenbanken, Statistiken, ...

## Hochwasserhilfe

Finanzhilfe, Hilfsbörsen, Spendenkonten, ...

## Electronic Government

BundOnline 2005, Fachportale, E-Government der Länder, ...

## AKTUELLES

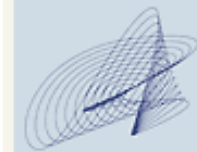
### Virtueller Arbeitsmarkt



Unter www.arbeits-agentur.de ist seit dem 01.12.2003 der

Virtuelle Arbeitsmarkt der Bundesanstalt für Arbeit erreichbar. mehr...

## BUNDONLINE 2005



Informationen zur Regierungsinitiative BundOnline 2005

mehr...



### Anzeigenkampagne: BundOnline im Alltag

- ▶ Leben und arbeiten im Ausland
- ▶ Existenzgründung
- ▶ Studium
- ▶ Familie & Beruf

### Fortschrittsanzeiger

Die Online Dienstleistungen der Initiative BundOnline



## VERWALTUNG IN DEUTSCHLAND

### Bund

#### Behörden-Suche Bund

suchen

### Bundesländer

#### Behörden-Suche Land

suchen

### Städte, Kreise & Gemeinden

#### Gemeinde-Suche

suchen

Die Bundesverwaltung

Die Verwaltung der Länder

Die kommunale Ebene

- ▶ Ausbildungsplatz im anerkannten Beruf der/ des...
- ▶ Sachbearbeiter/ in im Bundesumweltministerium, Dienststelle Berlin

**Natur und Umwelt**  
Nachhaltigkeit, Naturschutz, Umweltschutz, ...

Flugzeug, Auto und LKW, Bahn, ...

## VERWALTUNG IN DEUTSCHLAND

### Bund

#### Behörden-Suche Bund

suchen 

### Bundesländer

#### Behörden-Suche Land

suchen 

### Städte, Kreise & Gemeinden

#### Gemeinde-Suche

suchen 

#### Die Bundesverwaltung kompakt

Informationen zur Organisation und den Aufgaben der Bundesverwaltung

#### Die Verwaltung der Länder kompakt

Informationen zur Organisation und den Aufgaben der Landesverwaltungen

#### Die kommunale Ebene kompakt

Informationen zur Organisation und den Aufgaben der Kommunalverwaltungen

#### Institutionen des Bundes

Bundespräsident, Bundestag, ...

#### Baden-Württemberg

**Bayern**

**Berlin**

**Brandenburg**

**Bremen**

**Hamburg**

**Hessen**

**Mecklenburg-Vorpommern**

**Niedersachsen**

**Nordrhein-Westfalen**

**Rheinland-Pfalz**

**Saarland**

**Sachsen**

**Sachsen-Anhalt**

**Schleswig-Holstein**

**Thüringen**

**Vertretungen der Länder beim Bund**

#### Städte, Kreise & Gemeinden

Verwaltungsanschriften und statistische Daten zu allen Städten, Kreisen und Gemeinden in Deutschland

#### Städte mit mehr als 150.000 Einwohnern

#### Landeshauptstädte

#### Kommunale Spitzenverbände

#### Die Bundesverwaltung thematisch

Bundesgrenzschutz, Bundeszollverwaltung, ...

#### Anschriftenverzeichnis

Bundespräsident, Bundestag, ...

#### Der Bund von A - Z

Alle Behörden und Institutionen des Bundes alphabetisch geordnet

### Ausschreibungen

- ▶ Pflege von Grünflächen
- ▶ Softwarelizenzen für BI-Tools
- ▶ Bettwäsche und Wolldecken

### Veräußerungen

- ▶ Vierfamilienhaus Uelenbenderweg 2 in 52159 Roetgen (Rott)
- ▶ Büro- und Geschäftshaus in Berlin / Poststr.
- ▶ Einfamilienhaus in Berlin / Berner Str.

### bund.de fragt nach

Wie zufrieden sind Sie mit unserem Internet-Angebot? Ihre Meinung interessiert uns!

### Anzeigenkampagne: BundOnline im Alltag

- ▶ Leben und arbeiten im Ausland
- ▶ Existenzgründung
- ▶ Studium
- ▶ Familie & Beruf

### Fortschrittsanzeiger



Die Online Dienstleistungen der Initiative BundOnline 2005

[mehr...](#)

### HINTERGRUND

#### Deutsche Demokratie



Eine Einführung in die Grundlagen der politischen

Ordnung und der Verwaltung [mehr...](#)



▶ [Zu den Quiz-Spielen](#)

#### Protokoll



Staatliche Repräsentation, National-symbole,

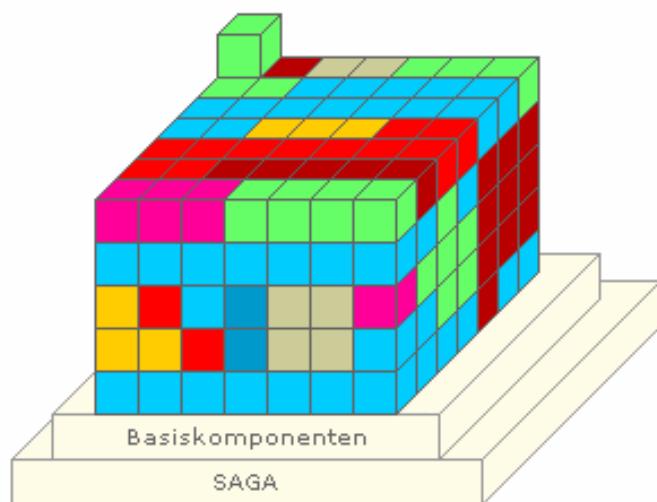
Zeremoniell und Gedenktage [mehr...](#)





# Der Fortschrittsanzeiger

## Der Fortschrittsanzeiger der Initiative BundOnline 2005



Hier erhalten Sie Informationen zu den online bereitgestellten Dienstleistungen der Bundesverwaltung.

Im Rahmen der **eGovernment-Initiative BundOnline 2005** sollen alle rund 400 internetfähigen Dienstleistungen der Bundesverwaltung bis zum Jahr 2005 online verfügbar gemacht werden. Mehr als 100 Einzelbehörden und Behördenbereiche der Bundesverwaltung sind an dem Projekt beteiligt.

Mit den **Basiskomponenten** der Initiative werden allen Bundesbehörden Schlüsseltechnologien für eGovernment einheitlich als Grundlage für die Realisierung der Online-Dienstleistungen zur Verfügung gestellt. Zu den Basiskomponenten zählen unter anderem ein Content-Management-System, eine Zahlungsplattform, Instrumente der

Datensicherheit und das Dienstleistungsportal des Bundes. Das Dokument **Standards und Architekturen für eGovernment Anwendungen**, d. h. Grundsätze für die Online-Umsetzung der Dienstleistungen.

Die Bilanz der Initiative ist positiv: Mehr als 240 Dienstleistungen bietet die Bundesverwaltung bereits im Internet an. Hierzu gehören u.a. die elektronische Vergabepattform "**e-Vergabe**" des Beschaffungsamtes des BMI, die **Online-Zollauktion** der Bundeszollverwaltung oder auch das Außenwirtschaftsportal **iXPOS** als Gemeinschaftsprojekt von Bundesministerien, Ländern, Verbänden und Kammern als auch Finanzierungsinstitutionen.

Damit wird das im **Umsetzungsplan** festgelegte Ziel für 2002 erreicht. Diese Einschätzung bestätigt auch der aktuelle Jahresbericht der Initiative, den Bundesinnenminister Otto Schily am 11.12.2002 dem Bundeskabinett vorlegte.

### Dienstleistungen Aktuell

#### Solarantrag Online

Hausbesitzer und andere Förderberechtigte können hier, geleitet durch ein interaktives Online Formular, einen Förderungsantrag zur Nutzung erneuerbarer Energien stellen. Die Online-Antragstellung steigert sowohl Effektivität als auch Effizienz des Förderverfahrens. Parallel kann der Kundenservice verbessert werden: Durch die Kopplung eines Workflowsystems mit der Fachanwendung kann der Sachbearbeiter bei Anfragen umgehend qualifiziert Auskunft über den Bearbeitungsstand geben.

Ihren Solarantrag können Sie unter der folgenden Adresse stellen:  
<http://www.bafa.de/1/de...>

### Dienstleistungen im Überblick

Alle Dienstleistungen auf  
einen Blick





### VERWALTUNG

#### Behörden-Suche

- Landesbehörden und -institutionen
- Landesverwaltung nach Themen
- RLP-Lotse - Dienstleistungen der Landesverwaltung
- Kreise, Städte und Gemeinden

#### Verwaltung RLP

#### Verwaltungsportal für Rheinland-Pfalz



#### Herzlich willkommen auf dem Verwaltungsportal des Landes Rheinland-Pfalz!

Das rasante Wachstum des Internets, der Ausbau des rlp-Netzes und neue netzbasierte Services der Verwaltung sind die Grundlage für eine neue Qualität der Kommunikation zwischen Bürger, Wirtschaft und Verwaltung.

#### Staatskanzlei

Dem will dieses Angebot Rechnung tragen und den rheinland-pfälzischen Verwaltung rund um die Uhr gewährleisten.

So bieten Ihnen die vorliegenden Seiten eine vollständige Abbildung der rheinland-pfälzischen Verwaltungsstruktur, 24 Stunden am Tag, sieben Tage die Woche. Die klare Gliederung unterschiedlicher Zugangswege zur Verwaltung des Landes garantiert dabei das schnelle Auffinden der von Ihnen gesuchten Behörde.

Sie suchen nach einer konkreten Behörde oder Institution? Dann klicken Sie einfach auf den Punkt **Landesbehörden und -institutionen** und wählen die entsprechende Organisation aus.

Sie möchten einen Überblick über einzelne Bereiche der Landesverwaltung? Unter dem Punkt **Landesverwaltung nach Themen** sind die wichtigsten Bereiche in alphabetischer Reihenfolge zu finden.

Und sind Sie sich nicht ganz sicher, welche Behörde oder welcher Verwaltungszweig für Ihr konkretes Anliegen zuständig ist, dann klicken Sie einfach auf den **RLP-Lotsen**. Der informiert Sie in jeder Situation und Lebenslage darüber, was zu tun ist und welche Behörde die passende Dienstleistung für Sie anbietet.

#### Mitteilungen aus der Verwaltung

Neue Information und Mitteilungen aus der Verwaltung finden Sie **hier**.

#### Landesrecht Online



# Beispiele

The screenshot shows the website for Rheinland-Pfalz. At the top, there is a navigation bar with the logo and a search bar. Below the navigation bar, there is a section for "Aktuelle Nachrichten aus Rheinland-Pfalz". The main content area is divided into several columns. The first column features an article titled "Fastnacht" with a sub-headline "Start in die Fastnacht - Narren schunkeln wieder". The second column features an article titled "Unterstützung für nestwärme" with a sub-headline "Beck: Mit dem CD-Erwerb chronisch kranken Kindern helfen". The third column features an article titled "Regionalisierte Steuerschätzung" with a sub-headline "Mittler: Mit vorgezogener Steuerreform spürbaren". The fourth column features an article titled "Schule" with a sub-headline "Ahnen: Ganztagschulen als". On the right side, there is a sidebar with a logo for "Rheinland-Pfalz" and several links: "Mehr..", "Presse", "Broschüren", and "Stellenmarkt".

**Rheinland-Pfalz**

Übersicht | Regionen | Gruppen | Treffpunkt | Aktuelles

Suche  → Detail-Suche Home | Sitemap | Impressum | Hilfe | Kontakt | Guided Tour

**Aktuelle Nachrichten aus Rheinland-Pfalz**

**Fastnacht**

**Start in die Fastnacht - Narren schunkeln wieder**

Mit viel Helau und der Verkündung des närrischen Grundgesetzes ist am Dienstag, pünktlich um 11.11 Uhr, am Mainzer Fastnachtsbrunnen die fünfte Jahreszeit eingeläutet worden. Vom bunt geschmückten Balkon des historischen Osteiner Hofs wurde vor rund 1500 Fastnachtern das Narrengesetz verlesen, dessen Tradition bis ins Jahr 1842 zurückgeht. Zu Narrhalla-Marsch und Humba-Tätärä erklangen Helau-Rufe, und an Glühwein-Ständen wurde kräftig geschunkelt.

**Unterstützung für nestwärme**

**Beck: Mit dem CD-Erwerb chronisch kranken Kindern helfen**

Eines der ersten Exemplare der neuen CD "Alle Kinder brauchen Wärme - lustige und listige Lieder für kleine und große Kinder" überreichten die Vorsitzenden des Fördervereins nestwärme, Petra Moske und Elisabeth Schuh, aus Trier an Ministerpräsident Kurt Beck in der Mainzer Staatskanzlei. Beck, der Schirmherr des Vereins nestwärme ist, hat bei der Produktion der CD selbst mitgewirkt und zusammen mit dem zweiten Schirmherrn, dem Parodisten Jörg Knör, auf der CD Texte des Kinderbuches "Irgendwie Anders" gelesen. Das Buch wurde mit dem "UNESCO Prize for Children's and Young People's Literature in the Service of Tolerance" ausgezeichnet.

[Hier lesen Sie mehr..](#)  
[www.nestwaerme.de](http://www.nestwaerme.de)

**Regionalisierte Steuerschätzung**

**Mittler: Mit vorgezogener Steuerreform spürbaren**

**Schule**

**Ahnen: Ganztagschulen als**

**Rheinland-Pfalz**  
Wir entwickeln Zukunft.  
**Ausbildungsendspurt**

**Mehr..**

**Presse**  
Presseinfos für Journalisten

**Broschüren**  
Aktuelle Broschüren zum Herunterladen.

**Stellenmarkt**  
**Staatsanzeiger**  
Aktuelle Stellenausschreibungen aus der Verwaltung





News Rathausonline Wirtschaft Kultur Bildung Sport Tourismus Freizeit Marktplatz

## Willkommen in Duisburg



**NEWS**

### Protest: Kahlschlag beim Bürgerservice

Stundenlange Wartezeiten, Bürotechnik aus den 50er Jahren, kahle Wände, leere Regale und horrende Gebühren für eine simple Auskunft – mit diesen düsteren Szenarien machten drei Bürger-Service-Stationen in den Bezirksämtern deutlich, was die Folgen einer gescheiterten Finanzreform für die Duisburgerinnen und Duisburger bedeuten könnten. In Hamborn, Rheinhausen und Mitte wurden die Dienstleistungen vorübergehend auf ein Minimum reduziert und mit den Besuchern über die finanzielle Not der Kommune diskutiert. Mit dieser Aktion endet die zweite Aktionswoche „Reformen statt Kahlschlag“.

**mehr...**

---

**NEWS**

### Ampeln im Duisburger Süden ausgefallen

Ein Defekt am zentralen Verkehrsrechner hat zum Ausfall von 29 Ampeln im Duisburger Süden geführt.

**mehr...**

---

**KULTUR**

### Die Preisträger der 27. Duisburger Filmwoche

Auch in diesem Jahr wurden am Ende der 27. Duisburger Filmwoche zahlreiche hochkarätige Preise wie u.a.

---

**KULTUR**

### IKiBu tut „tierisch gut“ - Stadtbibliothek präsentiert 32. Internationale Kinder- und Jugendbuchausstellung

Unter dem Titel „Tierisch gut“ findet vom 17. bis 22. November die diesjährige 32. Internationale Kinder- und Jugendbuchausstellung (IKiBu) der Duisburger Stadtbibliothek statt. Neben dem traditionellen Schwerpunkt von Autorenlesungen werden Theateraufführungen, Medienprojekte, Ausstellungen und verschiedene Kreativwerkstätten den jungen Besuchern angeboten. 60 Seiten dick ist das neue Veranstaltungsprogramm der Zentralbibliothek und ihrer Zweigstellen, das ab kommenden Samstag in allen Büchereien und ab nächster Woche stadtweit ausliegt.

**mehr...**

---

**BILDUNG**

### Zentrum für Brennstoffzellen von Minister Horstmann offiziell

...

---



**Onlineservice**



**Call Duisburg**



**Stadtplan**



**Ausbildung 2004**





**Sie sind Unternehmer und führen einen kleinen oder mittelständischen Betrieb?**

**Sie haben ein konkretes Vorhaben und wissen nicht, welche Genehmigungen erforderlich sind und wie Sie diese bekommen?**

### **Unser Team:**

Mit dem Genehmigungsportal bietet die Stadt Duisburg seinen mittelständischen Betrieben einen schnellen und effektiven Weg für ihre Vorhaben. Unser Ziel ist es, Ihnen Zeit und Wege zu ersparen - um am Standort Duisburg optimale Rahmenbedingungen für Sie zu schaffen.

Die [Genehmigungsmanagerinnen und -manager](#) beraten Sie persönlich bei der Antragstellung und sorgen dafür, dass Ihre Anträge zügig und kontrolliert bearbeitet werden.

### **Wir können viel für Sie tun:**

Nach einem Termin kennen wir Ihr Anliegen, planen mit Ihnen zusammen die Formalitäten, das weitere Vorgehen und setzen uns für Sie ein.

Das Genehmigungsportal der Stadt Duisburg ist ein neuer Service für Unternehmen. Die Stadt Duisburg hat eine zentrale Anlaufstelle für Unternehmer eingerichtet, die diese vor allem bei komplexen Vorhaben darüber informiert, welche Genehmigungen erforderlich sind, wie lange die Verfahren dauern und in welcher Höhe Verwaltungskosten anfallen. Dieser Genehmigungsservice wurde in einem Gemeinschaftsprojekt der Stadt Duisburg und der GFW Duisburg im



✓ **Der schnellste Weg für Ihre Vorhaben**

# Das vorherrschende Begriffsverständnis von Usability

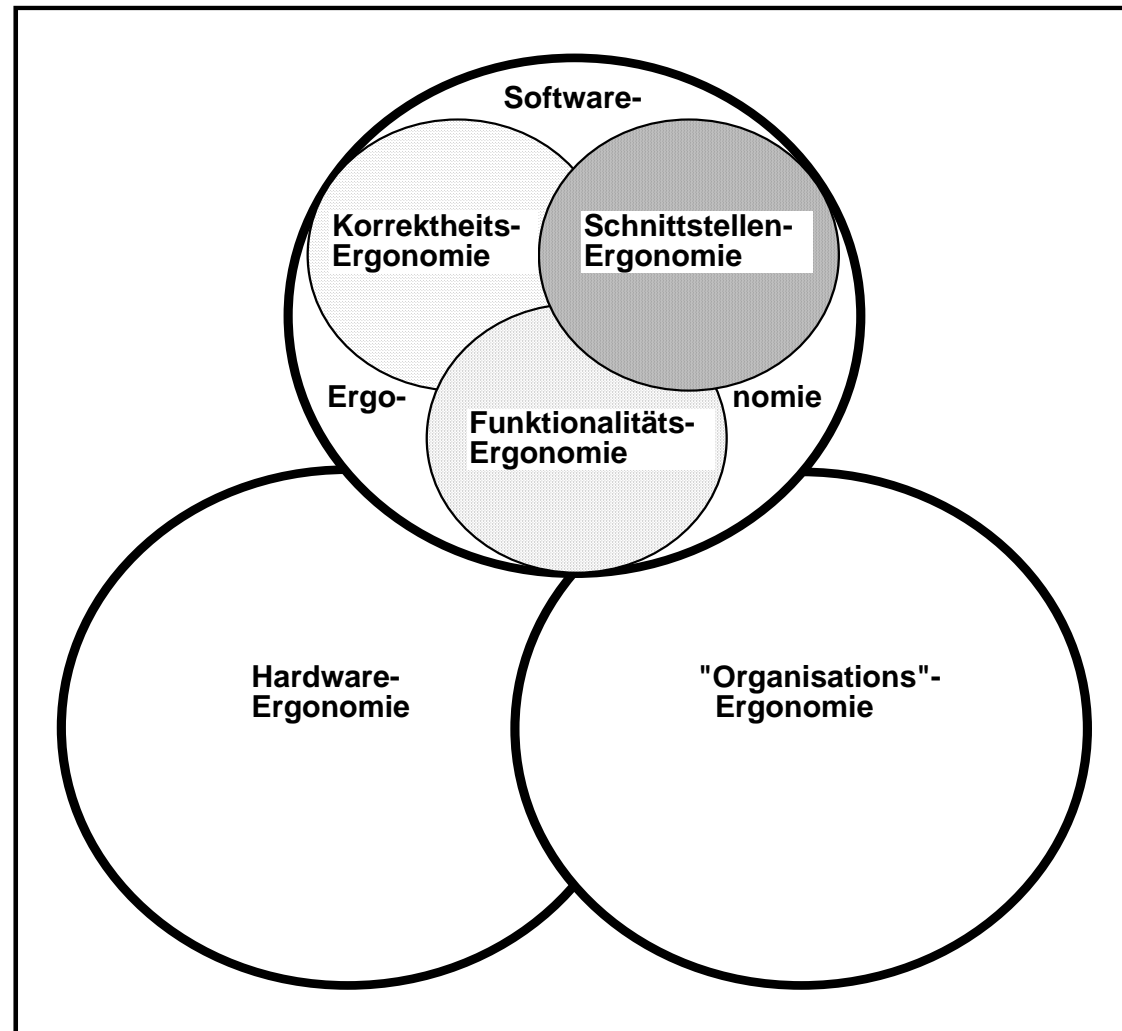
---

Das klassische Verständnis: evaluation of the interface

- ❑ „Interface evaluation is the process of assessing the usability of an interface and checking that it meets user requirements“
  
- ❑ Attributes are
  - Learnability
  - Speed of operation
  - Robustness
  - Recoverability
  - Adaptability

# Das weitere Verständnis von Usability

Trend:  
Es geht um  
sozio-technische  
Systemgestaltung  
sowie  
die Einbettung und  
Nutzung in die Praxis



# Benutzerfreundliches eGovernment

---

Everything (alle Verwaltungsleistungen)

Non-stop (allzeitige Verfügbarkeit; unabhängig von Öffnungszeiten; 7 x 24)

One-stop (alle Verwaltungsleistungen gebündelt über einen virtuellen Ort (Portal))

Everywhere (beliebiger Serviceort und Dienstleister ((Auskunft über call-center und nicht Gemeinde xx))

Anyhow (multichannel access)

Seamless (keine Medienbrüche; Front-Back-Office)

One-to-one (vergleichbar beim Sachbearbeiter soll das Gefühl der Individualität vermittelt werden (Kontextwissen über den Kunden erforderlich))

**Webportale als neues Medium neben TV, Radio, und Printpresse**

# Herausforderungen

---

Sozio-technische Fragestellungen: Management von Kooperation und Außenbeziehung

Interoperationalität:

- technisch
- semantisch
- organisatorisch
- kulturell
- politisch
- rechtlich

ePrivacy, eSafety, eSecurity      Prozess- und Kooperationsunterstützung

# Herausforderungen / Gebrauchstauglichkeit

---

Verteilung statt Kommunikation und Wissensteilung

Quantität statt Qualität

Frage / Antwortroutinen, Agenten interagieren im Netz

Unterhaltung statt Inhalt

Intranet statt Bürgerforum, staatszentrierte Ansätze

Verletzung von Bürgerrechten, Datenschutz

Barrierefreier Zugang

Mediale Überforderung

Fehlender Überblick – lost in Portal

# Richtlinien / Vorschriften

---

eGovernment-Handbuch des BSI

<http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/6.htm>

Barrierefreier Zugang (aus dem Styleguide der Bundesregierung)

[http://styleguide.bundesregierung.de/f\\_20000\\_noscript.htm](http://styleguide.bundesregierung.de/f_20000_noscript.htm)

Web- und Print-Styleguide der Bundesregierung

<http://styleguide.bundesregierung.de>

BSI Bund Qualitätskriterien für einen bürgerfreundlichen und sicheren Web-Auftritt

[http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/4\\_Qualit.pdf](http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/4_Qualit.pdf)

SAGA – Standards und Architekturen für E-Government-Anwendungen

[http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/5\\_SAGA.pdf](http://www.bsi.bund.de/fachthem/egov/download/5_SAGA.pdf)



