

Weiter Weg

von Britta Hofmann

Sind Online-Bürgerservices bedarfsgerecht? Antwort auf diese Frage gibt eine Studie des Fraunhofer-Instituts FIT. Anhand einer konkreten Lebenslage prüften Usability-Experten, ob die Angebote in 16 Städten den Bedürfnissen der Nutzer auch entsprechen.

Die Internet-Auftritte der Städte und Gemeinden sind ein wichtiger Teil der E-Government-Aktivitäten. Es stellt sich allerdings die Frage, ob die darüber angebotenen Services den Lebenslagen und Anliegen der Bürger gerecht werden. Dieser Frage ging das Fraunhofer-Institut FIT in Sankt Augustin in der „E-Government-Studie 2004 – Bürgerorientierung kommunaler Internetdienstleistungen in Deutschland“ am Beispiel der Lebenslage „Um-

Dortmund, Düsseldorf, Erlangen, Essen, Esslingen, Hagen, Hamburg, Köln, Magdeburg, Nürnberg, Sankt Augustin, Siegburg und Stuttgart (Ergebnisse siehe S. 14).

Um die Online-Abwicklung der Anliegen zu bewerten, erarbeitete das Fraunhofer FIT 44 auf software-ergonomischen Prinzipien basierende Anforderungen. Diese lassen sich entsprechend ihrer Inhalte unter vier Überschriften mit folgenden inhaltlichen Schwerpunkten zusammenfassen:

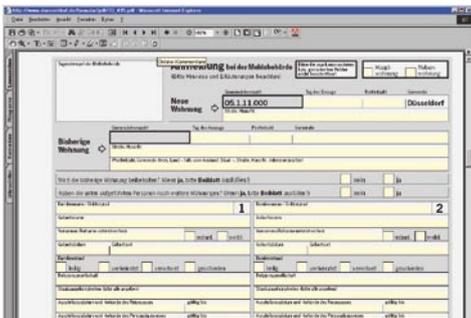
- **Abdeckung der Lebenslage:** Werden alle relevanten Anliegen durch den Internet-Auftritt bedient?
- **Handhabung der Formulare:** Sind alle Online-Formulare verständlich handhabbar?
- **Informationsbereitstellung:** Wird dem Bürger vermittelt, wie er ein Anliegen abwickeln muss?
- **Gestaltung der Kontaktaufnahme:** Wird es dem Bürger leicht gemacht, persönlichen Kontakt zu Mitarbeitern der Behörden aufzunehmen?

Die Analyse der 16 Internet-Auftritte bringt die Experten des Fraunhofer FIT zu dem Schluss: Städte und Gemeinden haben noch einen weiten Weg vor sich. Die untersuchten Websites der 16 Städte

erfüllen nur knapp die Hälfte der 44 vom Fraunhofer FIT erarbeiteten Anforderungen. Hinzu kommt, dass nicht alle angebotenen Informationen und Funktionen leicht zu finden und zu bedienen sind.

Das Fraunhofer FIT stellte fest, dass nicht alle relevanten Anliegen für den Umzug in eine andere Stadt vorhanden sind. Beispielsweise ist es nicht bei allen Städten möglich, einen Kindergarten oder eine Grundschule in Wohnnähe im Internet ausfindig zu machen. Mehr als die Hälfte der Städte unterstützen die Bürger zwar bei der Meldung des Zählerstandes oder bei der GEZ-Anmeldung, allerdings werden die Bürger eher selten beim An-/Ummelden des Telefons und beim Melden der neuen Adresse an die Kindergeldstelle unterstützt.

Verständliche und leicht auszufüllende Online-Formulare sind von großer Wichtigkeit. Auch hier kann noch vieles verbessert werden. Dem Bürger werden in den meisten Fällen zwar am Bildschirm ausfüllbare Formulare zur Verfügung gestellt, allerdings wird selten die Plausibilität der eingegebenen Daten überprüft. Darüber hinaus ist bedauerlich, dass die Städte das Medium Internet mit



Online-Formular: Amtsdeutsch erklären.

zug“ nach. Insgesamt 16 kommunale Internet-Auftritte haben die Usability-Experten von Fraunhofer FIT auf ihre Nutzungsqualität untersucht. Die Studie zeigt exemplarisch, in wieweit die Städte heute gebrauchstaugliche Online-Services für die Verwaltungsaspekte eines Umzugs in eine neue Stadt bieten. Untersucht wurden die Websites der Städte Berlin, Bonn, Bremen,

seinen Möglichkeiten nicht nutzen, die Formulare verständlicher zu gestalten.

Den meisten Bürgern ist im Vorfeld eines Umzugs in eine andere Stadt nicht bewusst, an was alles zu denken ist. Deshalb ist die Beantwortung der Frage „Was muss ich tun und wie geht das?“ aus Bürgersicht sehr wichtig. Die Studie stellt fest, dass die meisten Informationen zur Lebenslage „Umzug“ größtenteils grundsätzlich auffindbar sind. Allerdings werden Daten nicht nach Lebenslagen gebündelt, sodass der Benutzer sich meist nicht gezielt darüber informieren kann, was er alles beachten muss. Eine Tendenz in die richtige Richtung stellen „Umzugsratgeber“ dar, mehr oder weniger umfangreiche Checklisten, die allerdings nicht verlinkt waren. Nur bei einer Stadt wurden alle untersuchten Anliegen unter der Lebenslage „Umzug“ angeboten.

Trotz aller erdenklichen Online-Unterstützung benötigt der Bürger Informationen über die Möglichkeiten direkten persönlichen Kontakts mit der Behörde, weil viele Anliegen nur so abgewickelt werden können. Die Kontaktdaten von den relevanten Behörden und Einrichtungen erhält der Bürger weitgehend vollständig und diese sind zudem meist leicht zugänglich. Leider fehlten teilweise Angaben zu den Öffnungszeiten der Kindergärten und Grundschulen. Hier besteht noch Nachbesserungsbedarf.

Die untersuchten Internet-Auftritte der Städte erfüllen die Anforderungen an gebrauchstaugliche Verwaltungsservices zur Bewältigung eines Umzugs in eine neue Stadt heute nur eingeschränkt. Obwohl die notwendigen Funktionen und Informationen größtenteils vorhanden sind, können sie meist nur schwer gefunden oder bedient werden. Fast überall feh-

len durchgängige, auf Lebenslagen ausgerichtete Nutzungskonzepte. Hier muss noch einiges getan werden, damit der Online-Service einer Stadt die Bürger bei der Erledigung ihrer Anliegen optimal unterstützt.

Damit die E-Government-Aktivitäten ihr Ziel der zeitsparenden und kostengünstigen Abwicklung von Bürgerdiensten eines Tages erreichen, müssen die Städte und Gemeinden die Bürger mit ihren Anliegen bei der Gestaltung ihrer Internet-Auftritte maßgeblich berücksichtigen. Nur ein bürgerzentrierter Entwicklungsprozess der E-Government-Services wird aus diesen in Zukunft gebrauchstaugliche und für alle verständliche Verwaltungsmedien machen.

Britta Hofmann ist Leiterin des Usability-Kompetenzzentrums im Fraunhofer-Institut für Angewandte Informationstechnik FIT, Sankt Augustin.

Usability: Ratschläge von Experten

In der Fraunhofer-Studie werden Hinweise gegeben, wie Online-Services nutzerfreundlicher gestaltet werden können. Die wichtigsten sind:

Abdeckung der Lebenslage: Zur Optimierung der Online-Services ist es sinnvoll, eine tätigkeitsorientierte und bürgerzentrierte Sicht einzunehmen. Nur so können Internet-Auftritte gestaltet werden, die den Benutzer wirklich unterstützen.

Handhabung der Formulare: Dem Bürger sollten Ausfüllhilfen bereitgestellt werden, die das

„Amtsdeutsch“ erklären. Um eine angemessene Hilfe zu bieten, muss im Vorfeld überprüft werden, wo Bürger typischerweise Verständnisprobleme beim Ausfüllen von Formularen haben.

Informationsbereitstellung: Die Internet-Auftritte der Städte und Gemeinden sollten so gestaltet werden, dass Bürger mit minimalem Wissen in der Lage sind, alle anstehenden Anliegen im Rahmen einer bestimmten Lebenslage vollständig und richtig abzuwickeln. Es reicht nicht, einfach Formulare alphabetisch ins Netz zu stellen.

Die Bürger müssen sich ausgehend von einer bestimmten Lebenslage informieren können, welche Formulare für sie wichtig sind und welche Amtsgänge erledigt werden müssen.

Gestaltung der Kontaktaufnahme: Trotz des schon recht umfassenden Informationsangebots zu den Kontaktadressen ist zu überprüfen, ob alle relevanten Kontaktinformationen auch vollständig gegeben wurden. Hierzu sollten entsprechend der möglichen Lebenslagen die informatorischen Bedürfnisse der Bürger identifiziert werden.