

**Marcus Stumböck**

# **Kommunale Internet-Portale**

**Inhaltliche, funktionale und  
organisatorische Anforderungen**

**VDM Verlag Dr. Müller**

# Inhaltsverzeichnis

|   |          |
|---|----------|
| ABBILDUNGSVERZEICHNIS.....                        | V        |
| TABELLENVERZEICHNIS .....                         | VI       |
| ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS.....                        | VII      |
| VORWORT .....                                     | X        |
| <b>1 EINLEITUNG.....</b>                          | <b>1</b> |
| 1.1 Herausforderung .....                         | 1        |
| 1.2 Aufbau der Arbeit .....                       | 2        |
| <b>2 GRUNDLAGEN.....</b>                          | <b>3</b> |
| 2.1 Ziele eines kommunalen Internet-Portals ..... | 3        |
| 2.2 Nutzen eines kommunalen Internet-Portals..... | 4        |
| 2.2.1 Bürgerschaft .....                          | 4        |
| 2.2.2 Unternehmen .....                           | 4        |
| 2.2.3 Öffentliche Stellen.....                    | 4        |
| 2.3 Definitionen und Abgrenzung .....             | 5        |
| 2.3.1 e-Government.....                           | 5        |
| 2.3.1.1 Kommunikationspartner .....               | 6        |
| 2.3.1.2 Anwendungsbereiche .....                  | 7        |
| 2.3.1.3 Interaktionsgrad .....                    | 7        |
| 2.3.2 One-Stop-Government.....                    | 9        |
| 2.3.3 Portale .....                               | 10       |
| 2.3.4 Virtuelle Marktplätze.....                  | 12       |
| 2.3.5 Elektronische Signatur .....                | 14       |
| 2.4 Ausgangssituation in Deutschland .....        | 16       |
| 2.4.1 Nutzung des Internets.....                  | 16       |
| 2.4.2 Stand des e-Government .....                | 17       |
| 2.4.2.1 Bundesebene.....                          | 18       |
| 2.4.2.2 Landesebene .....                         | 18       |
| 2.4.2.3 Kommunalebene.....                        | 19       |

|           |  |    |
|-----------|--|----|
| 2.5       | Rechtliche Rahmenbedingungen .....                           | 20 |
| 2.5.1     | Elektronische Signatur .....                                 | 21 |
| 2.5.2     | Barrierefreiheit .....                                       | 22 |
| 2.5.3     | Impressumpflicht .....                                       | 23 |
| 2.5.4     | Datenschutz .....  | 24 |
| 3         | FACHLICHE ANFORDERUNGEN .....                                | 25 |
| 3.1       | Funktionale Spezifikationen .....                            | 26 |
| 3.1.1     | Navigation .....   | 26 |
| 3.1.2     | Suche .....  | 31 |
| 3.1.3     | Das Lebenslagen-Prinzip .....                                | 32 |
| 3.1.4     | Personalisierung .....                                       | 36 |
| 3.1.5     | Online-Formulare .....                                       | 40 |
| 3.2       | Inhaltliche Spezifikationen.....                             | 42 |
| 3.2.1     | Sinnvolle Portal-Dienstleistungen.....                       | 42 |
| 3.2.1.1   | Information .....  | 42 |
| 3.2.1.1.1 | <i>Selbstdarstellung</i> .....                               | 42 |
| 3.2.1.1.2 | <i>Externe Informationen</i> .....                           | 43 |
| 3.2.1.1.3 | <i>Boulevardinformationen</i> .....                          | 43 |
| 3.2.1.1.4 | <i>Registerdaten</i> .....                                   | 44 |
| 3.2.1.1.5 | <i>Wirtschaftsinformationen</i> .....                        | 44 |
| 3.2.1.1.6 | <i>Behördeninformationen</i> .....                           | 45 |
| 3.2.1.1.7 | <i>Informationen für die Öffentlichkeit</i> .....            | 45 |
| 3.2.1.2   | Transaktion / Kommunikation.....                             | 46 |
| 3.2.1.2.1 | <i>Elektronische Korrespondenz</i> .....                     | 46 |
| 3.2.1.2.2 | <i>Elektronische Leistungs- und Ordnungsverwaltung</i> ..... | 46 |
| 3.2.1.3   | Partizipation .....  | 47 |
| 3.2.1.4   | Mindestangebot an Dienstleistungen .....                     | 47 |
| 3.2.2     | Auswahl der Dienstleistungen.....                            | 50 |
| 3.2.2.1   | Identifizierung onlinefähiger Dienstleistungen .....         | 52 |
| 3.2.2.2   | Festlegung der Betreiberziele .....                          | 52 |
| 3.2.2.3   | Festlegung der Bewertungskriterien.....                      | 54 |
| 3.2.2.4   | Identifikation onlinefähiger Infrastrukturverfahren.....     | 57 |
| 3.2.2.5   | Bewertung und Auswahl der Portal-Dienstleistungen.....       | 58 |
| 3.2.3     | Strukturierung der Portal-Dienstleistungen.....              | 59 |
| 3.2.3.1   | Strukturierung nach dem Lebenslagenprinzip .....             | 60 |
| 3.2.3.2   | Strukturierung nach Themenbereichen .....                    | 62 |

|       |   |     |
|-------|---|-----|
| 4     | TECHNOLOGISCHE UND ADMINISTRATIVE ANFORDERUNGEN .....                       | 63  |
| 4.1   | Sicherheit.....   | 63  |
| 4.1.1 | Systemarchitektur .....   | 63  |
| 4.1.2 | Datenschutz.....  | 64  |
| 4.1.3 | Identifikationsmechanismen.....   | 65  |
| 4.1.4 | Account-Management.....   | 67  |
| 4.1.5 | Rollenkonzept .....   | 67  |
| 4.1.6 | Mandantenfähigkeit.....   | 68  |
| 4.1.7 | Verschlüsselung.....  | 69  |
| 4.2   | Content-Management .....  | 70  |
| 4.2.1 | Freigabeprozesse für Content.....   | 71  |
| 4.2.2 | Verteilte Datenpflege.....  | 71  |
| 4.2.3 | Wiederverwertbarkeit von Content .....                                      | 72  |
| 4.3   | Benutzerfreundlichkeit.....   | 72  |
| 4.3.1 | Softwareergonomie .....   | 73  |
| 4.3.2 | Barrierefreiheit .....  | 75  |
| 4.3.3 | Laufzeitverhalten.....  | 76  |
| 4.4   | Payment-Verfahren.....  | 77  |
| 4.5   | Basiskomponenten .....  | 78  |
| 4.6   | Bedarfskomponenten.....   | 78  |
| 5     | ORGANISATORISCHE NOTWENDIGKEITEN.....                                       | 80  |
| 5.1   | Betreibermodelle.....   | 80  |
| 5.2   | Planung.....  | 82  |
| 5.3   | Einführung .....  | 83  |
| 5.4   | Produktivhaltung .....  | 85  |
| 6     | ZUSAMMENFASSUNG UND AUSBLICK .....  | 87  |
| 6.1   | Zusammenfassung .....   | 87  |
| 6.2   | Ausblick .....  | 87  |
|       | ANHANG .....  | 89  |
| A     | Strukturierung der Portalinhalte am Beispiel der Stadt Friedrichshafen..... | 89  |
| B     | Lebenslagen-Prinzip am Beispiel der Stadt Heidenheim.....                   | 95  |
| C     | Sinnvolle Portal-Inhalte.....   | 105 |

|   |  |     |
|---|--|-----|
| D | Mindestangebot an Dienstleistungen .....                                 | 110 |
| E | Identifikation potenziell onlinenfähiger Dienstleistungen .....          | 112 |
| F | Muster-Fragebogen zur Bewertung onlinenfähiger Dienstleistungen .....    | 114 |
| G | Dienstleistungen der Datenzentrale Baden-Württemberg .....               | 120 |
| H | Fragebogen zur Auswahl eines geeigneten Content-Management-Systems ..... | 121 |
| I | Checkliste zur Gestaltung barrierefreier Internetseiten .....            | 125 |
|   | LITERATURVERZEICHNIS .....   | 129 |