



Evaluierung des Internetportals

Inhaltsverzeichnis

Seite 2	Zusammenfassung
Seite 3	Inhalt / Funktion
Seite 8	Bedienbarkeit / Layout
Seite 9	Rechtlicher Rahmen
Seite 11	Technische Bewertung

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Zusammenfassung

Bereits im Juli 2002 wurde von City & Bits eine Kurzeinschätzung zum Internetauftritt der Stadt Neuss erstellt. Seitdem erfolgte eine grundlegende Überarbeitung des Internetauftritts.

Im Folgenden sollen unter Berücksichtigung des schon Erreichten weitere Potenziale für **www.neuss.de** aufgezeigt werden.

Bei der Überarbeitung des Internetauftritts wurden die Stärken des Internetauftritts weiter ausgebaut. Die bereits engagierte Bürgerorientierung wurde vertieft.

Layout und Struktur der überarbeiteten Version erscheinen zeitgemäß und sehr ansprechend. Der Zugang zu den Informationen ist logisch und gut gegliedert. Die Internetpräsentation von **www.neuss.de** bildet im Ganzen für verschiedene Zielgruppen ein sehr gut nutzbares Instrument, um sich über die Stadt Neuss zu informieren.

Der Internetauftritt setzt auf das Open-Source und wird mit dem Contentmanagement-System Zope erstellt.

Inhaltliche Erweiterungen sind die Bereiche „Forum, Stadtpläne, Pressezentrum Forum“, "Stadtpläne", "Pressezentrum" und "Lebenslagen".

Insgesamt wirkt die Seite so, als ob ständig an der Weiterentwicklung gearbeitet wird und weist an einigen Stellen Provisorien auf (Lebenslagen).

Die Informationstiefe von **www.neuss.de** ist noch erweiterbar. Denkbar wären z.B. eine noch detailliertere Präsentation von städtischen Sehenswürdigkeiten, Informationen aus dem Verwaltungshandeln und ein weiterer Ausbau der Wirtschaftsinformationen (Branchenbuch). Einzelne Objekte (z.B. Kindertageseinrichtungen, Schulen) könnten ausführlicher dargestellt werden.

Kommunikative Elemente wie Foren und Tauschbörsen brauchen oft einen sehr großen Benutzerkreis, um lebendigen Austausch zu ermöglichen. Zu überlegen wäre, ob sich eine regionale Orientierung bzw. interkommunale Kooperation anzustreben lässt.

Ein weitergehendes Ziel könnte der Aufbau partizipativer Elemente im Internetauftritt sein, um Bürger über das Internet zum Beispiel aktiv an Fragen der Stadtentwicklung zu beteiligen.

Transaktionen sind derzeit auf **www.neuss.de** noch nicht möglich. Zu denken wäre an ein Angebot medienbruchfreier Verwaltungsdienstleistungen, oder an das elektronische Buchen oder Reservieren von Eintrittskarten.

Der gegenwärtige Stand von **www.neuss.de** stellt allerdings auch inhaltlich bereits ein weit entwickeltes Angebot dar.

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Inhalt / Funktion

Inhaltliche Breite/ Information

Bewertung und Begründung

- | | |
|---|--|
| Informationen über die Stadt | <ul style="list-style-type: none">- Der kurze und knappe Stil der Informationen wurde bewahrt.- Noch immer sind über das Stadtumland und die Region kaum Informationen zu finden (die Einbindung regionaler Informationen und Dienste wäre sinnvoll). Informationen zur Lage von Neuss stehen aber unter dem Menüpunkt „Tourismus“ zur Verfügung.- Einige ausgewählte Sehenswürdigkeiten sind mit Foto vorgestellt, allerdings sollten die textlichen Erläuterungen dabei ausführlicher sein.- Die statistischen Informationen sind umfangreich und gut sortiert.- Die Kartenfunktion funktionierte an einem Tag des Testes nicht. An einem anderen Tag war der Stadtplan mit Informationen zu öffentlichen Einrichtungen vorhanden.- Positiv sind die Links zu Tageszeitungen der Region- Das Amtsblatt sollte im Internet zugänglich sein.- Kulturkalender: Auflistung der Veranstaltungen jeweils eines Monats, übersichtlich, aber keine Verlinkung zu anderen Adressen |
| Externe Informationen | <ul style="list-style-type: none">- Ein Wetteranbieter ist mit www.neuss.de verlinkt.- Informationen zu ÖPNV sind erhältlich.- Andere Portale der Region (z.B. der einzelnen Städte) sind auch nach Relaunch nicht eingebunden; allerdings wird unter „Bürgerservice / Ämter und Hilfestellungen“ auf weitere Organisationen und Behörden, wie auch auf die Kreisverwaltung verwiesen. |
| Informationen über die Stadtverwaltung | <ul style="list-style-type: none">- Alle Ämter der Stadt werden mit Kontaktmöglichkeit aufgeführt.- Zuständigkeiten in alphabetischer Ordnung, z.T. mit Links zu dem Ämtern oder Unternehmen.- Zusammenhängende Übersicht / Liste der Ämter mit Ansprechpartnern wäre wünschenswert.- Liste mit Öffnungszeiten.- Sehr gute Information über mitzubringende Unterlagen- Pressemitteilungen und Ausschreibungen sind umfangreich. |

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Inhalt / Funktion

Inhaltliche Breite/ Information

Bewertung und Begründung

- | | |
|---|---|
| Dienstangebote der Stadtverwaltung | <ul style="list-style-type: none">- Einige Formulare der Stadtverwaltung liegen digitalisiert vor, können online ausgefüllt und dann ausgedruckt und abgeschickt werden.- Eine Erschließung der Dienstleistungen der Stadtverwaltung über Lebenslagen ist in Arbeit.- Wie bereits zum ersten Webcheck bemerkt, bietet www.neuss.de mit der „Checkliste Behördengänge“ einen sehr guten Bürgerservice:- Zukünftig sollte über den Aufbau von Online-Dienstleistungen nachgedacht werden. |
| Verwaltungsreform | <ul style="list-style-type: none">- Die Bereiche des Internetauftritts, die in Arbeit sind (Lebenslagen) lassen den Bürger darauf schließen, dass sich in der Stadtverwaltung „etwas tut“. Dennoch wäre es sinnvoll, auch über Reformbemühungen der Stadtverwaltung zu informieren. |
| Informationen für die Bürgerschaft | <ul style="list-style-type: none">- Die Informationen zu den städtischen Vereinen sollten ausgebaut werden und sich nicht auf die knappe Auflistung auf der Seite und den Link zu „Vereine online“ beschränken.- Es ist weder eine Ehrenamtdatenbank noch ein anderweitiges Informationsangebot zu diesem Thema vorhanden.- Wohnungs- und Stellenmärkte gibt es nicht und sind auch nicht verlinkt.- Die Bildungseinrichtungen sind umfassend aufgelistet, allerdings könnte die jeweilige Informationstiefe (Profil, Ansprechpartner) erhöht werden.- Informationen zu Umwelt, Entsorgung oder Freizeitangeboten sind gut und umfangreich. Das Engagement der Stadt im Bereich Umwelt wird auch daran deutlich, dass dieser Punkt prominent auf der obersten Navigationsebene liegt.- Not- und Hilfsdienste finden sich bereits auf der ersten Seite verlinkt- Steuerberatung, Rechtsbeistand oder Gewerkschaften sind nicht vorhanden- Informationen der Stadt an Beteiligungen oder städtischen Gesellschaften sind nicht vorhanden.- Entwicklungspotenzial besteht beim Umgang mit Karten, so wäre zum Beispiel eine „zeige in Karte-Funktionalität“ eine gute Erweiterung. |

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Inhalt / Funktion

Inhaltliche Breite/ Information

Bewertung und Begründung

- | | |
|---|---|
| Zielgruppeninformationen | - Zielgruppenspezifische Informationen (spezielle Bündelungen für Jugend, Ältere Bürger, etc.) sind nicht vorhanden. |
| Kultur- und
Veranstaltungsinformation | - Die Informationen über Feste und Kulturelle Highlights sind umfangreich und interessant.
- Der Veranstaltungskalender von www.neuss.de ist ausbaufähig. Gut wäre, wenn berechnete Akteure auch online Einträge vornehmen könnten.
- Zu Gaststätten und Clubs gibt es keine Informationen.
- Museen und Theater, die über „Kultur und Termine“ zu erreichen sind, könnten klarer heraus gestellt werden. |
| Tourismusinformationen | - Hinweis auf Neusser Tagungs- und Tourismus GmbH, E-Mail und Adresse
- Anreise, Unterkunft, Highlights gut und umfassend
- Touristische Highlights / Sehenswürdigkeiten sollten ausführlicher aufbereitet werden.
- Stadtführung, Halb- und Ganztagestouren werden angeboten |
| Informationen über
politische Gremien und
Parteien | - Stadtratsmitglieder mit Name, Fraktionszugehörigkeit und Bild vorgestellt, allerdings ohne weiterführende Informationen und Funktion.
- Der Bürgermeister wird mit Funktion, Kurzansprache und Lebenslauf vorgestellt.
- Ein Sitzungskalender ist vorhanden.
- Es fehlen Informationen über die einzelnen Ausschüsse.
- Satzungen und Beschlüsse sind nicht verfügbar. |

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Inhalt / Funktion

Inhaltliche Breite/ Information

Bewertung und Begründung

- Wirtschaftsinformation**
- Der Bereich Wirtschaftsförderung ist ausführlich dargestellt.
 - Informationen zu Wirtschaftsförderung und Existenzgründung werden durch das Amt für Wirtschaftsförderung eingestellt.
 - Informationen über die regionale Wirtschaft, Fördermöglichkeiten, Gewerbeflächen etc. noch stark entwicklungsfähig.
 - Wirtschaftliches Profil der Gegend / Branchenbuch fehlt.
 - Erste Ansätze zu „Branchenbuch“ unter der Rubrik „Neusser Firmen im Internet“.
 - Eingebunden ist als Link ein gewerblicher Immobilienservice **www.immowelt.de**.

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Inhalt / Funktion

Funktionale Tiefe / Dialog und Transaktion

Bewertung und Begründung

- Einfache Kontaktaufnahme**
- Der Kontakt zu Redaktion, Ämtern und Mitarbeitern der Verwaltung ist problemlos herzustellen.
 - Kontaktaufnahme sollte auch ohne eigenen Mailclient möglich sein.
- Kommunikation**
- Verschiedene Foren stehen unter **www.neuss.de** zur Verfügung.
 - Noch fehlen Chat- oder virtuelle Arbeitsräume, Tauschplätze oder Auktionen, die auch im regionalen Kontext integriert sein könnten. Auch ein Newsletter zur aktuellen Themen der Stadt und Region wird nicht angeboten. Zusätzliche Tools wie Spiele oder elektronische Umfragen zu aktuellen Themen sind nicht vorhanden.
- Transaktion**
- Das Formularangebot sollte ausgebaut und systematisiert werden. Zu prüfen ist, ob Dienstleistungen online angeboten werden können.
 - Ein direktes Beschwerdemanagement fehlt.
 - Ticketing gibt es nicht.
 - Online Buchungen oder Verwaltungsgänge sind noch nicht realisiert.
- Multimediale Dienste**
- Der multimediale Bereich ist ausbaufähig.
 - Sehr positiv ist das Angebot verschiedener Karten mit verschiedenen Funktionen und Oberflächen.
 - Webcams, Videokonferenzen oder dreidimensionale Darstellungen von Neusser Sehenswürdigkeiten gibt es nicht.
 - Eine Entwicklungsrichtung könnte sein, multimediale, interaktive und transaktive Anwendungen stark in die Informationsbereiche einzubinden.

Bedienbarkeit / Layout

Benutzerfreundlichkeit

Bewertung und Begründung

- Benutzerfreundlichkeit**
- Das Layout ist graphisch klar, die Seiten sind übersichtlich gestaltet.
 - Die Navigation ist generell übersichtlich; der zurückgelegte Pfad einer Information ist stets erkennbar.
 - Einige Informationen sollten mehreren Navigationspunkten zugeordnet sein.

 - Eine Gliederung in Lebenslagen wird gerade entwickelt.
 - Die Suchfunktion ist eine reine Stichwortsuche und bietet keine Möglichkeit der Spezifikation in einer erweiterten Suche.
 - Die Sitemap bildet die Navigation an und aber das Ordnerprinzip erschwert es, einen allgemeinen Überblick über das allgemeine Angebot der Seiten zu bekommen.

 - Es gibt Möglichkeiten zur Personalisierung: so muss sich z.B. der Benutzer, der einen Beitrag im Forum machen möchte personalisieren.

 - Die Mehrsprachigkeit ist bei der Überarbeitung von **www.neuss.de** leider aufgegeben worden. Dieser Ansatz sollte überdacht werden.

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Rechtlicher Rahmen

Kriterien

Bewertung und Begründung

- Domain**
- Die Stadt Neuss ist Inhaberin der Domain **www.neuss.de**, welche den Namensschutz des § 12 des Bürgerlichen Gesetzbuches genießt.
 - Die Stadt wird auf die Möglichkeit hingewiesen, sich die Domain markenrechtlich gemäß § 4 MarkenGesetz durch einen Eintrag beim Deutschen Patentamt schützen zu lassen.

Gesetzliche Vertretung

- Gesamtverantwortung
 - Der Bürgermeister wird genannt, die Stadtverwaltung ist mit Anschrift und Telefonnummer aufgeführt. Eine Email Adresse zur Kontaktaufnahme wird nicht im Impressum erwähnt.
 - Die Aufführung der Email-Adresse der Stadtverwaltung im Impressum wird empfohlen.
- Redaktionelle Verantwortung
 - Auf **www.neuss.de** wird als Ansprechpartner für die inhaltliche Verantwortung der eingestellten Inhalte eine Person aus dem Presseamt mit Kontaktmöglichkeiten genannt.
 - Für Inhalte von anderen Informationsanbietern, erfolgt der Hinweis erfolgen, dass die redaktionelle Verantwortung für diese Inhalte bei den jeweiligen Informationanbietern liegt und durch einen entsprechenden Copyrightvermerk auf den Seiten kenntlich gemacht wurde.
- Technische Realisierung
 - Im Impressum wird die Firma, die die technische Realisierung betreut, genannt. Eine Verlinkung zu der Firmenseite findet auch statt.
 - Dienste
 - Folgender rechtlicher Hinweis zu dem Dienstangebot wird empfohlen:
„**www.neuss.de** wird kostenlos angeboten. Die Stadt behält sich vor, den Leistungsumfang jederzeit zu ändern und in Teilen gebührenpflichtig anzubieten.“

Nutzungsbedingungen

- Urheberrechtsvermerk
 - Der Urheberrechtsvermerk ist im Impressum vorhanden. Ein Ansprechpartner zu Fragen zum Copyright wird nicht genannt.
- Einsenden von Inhalten
 - Momentan bietet **www.neuss.de** keine Möglichkeit, selbst Inhalte einzustellen oder einzusenden.

Rechtlicher Rahmen

Kriterien

Bewertung und Begründung

- Versenden von eMails - Es erfolgt Aufklärung von der Stadt über die Übermittlung von Daten. Da eMails an die Stadtverwaltung geschickt werden können wird auch im Hinblick auf die Zukunft ein Hinweis nach folgendem Muster empfohlen:
„Soweit die Stadt im Rahmen des Dienstes ausdrücklich die Möglichkeit bietet, Anträge oder andere rechtserhebliche Erklärungen gegenüber der Stadt auf elektronischem Weg abzugeben, erfolgt die Übermittlung auf eigene Gefahr. Die Stadt kann, sofern dies nicht ausdrücklich angegeben ist, die Abhörsicherheit und Unverfälschtheit der eingegangenen Erklärungen nicht gewährleisten. Fristgebundene Anträge und Erklärungen gegenüber der Stadt können nur dann elektronisch abgegeben werden, wenn die Stadt im Einzelfall ausdrücklich diese Möglichkeit eröffnet. Zur Abgabe der Erklärung ist das vorgegebene Verfahren oder die vorgegebene eMail Adresse zu verwenden.“

- Haftung - Die Gemeinde stellt im Impressum dar, dass sie für die Inhalte der bereit gestellten Informationen keine Gewähr übernimmt. Die Haftungsklauseln sollten allerdings bei einer Ausweitung des Internetangebotes ebenfalls differenzierter und ausführlicher dargestellt werden.
 - Empfohlen wird die Aufnahme folgenden Hinweises:
„Das Angebot des Dienstes **www.neuss.de** steht unter dem Vorbehalt der technischen Verfügbarkeit, insbesondere im Hinblick auf erforderliche Wartungsarbeiten und Ausfälle durch technische Störungen.“

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Technische Bewertung

Kriterien

Bewertung und Begründung

Webserver - Die Site **www.neuss.de** läuft unter Linux auf einem Zope-Webdienst.

CMS - Zope besitzt CMS-Funktionalitäten.

Javascript - Die Seite funktioniert auch bei abgeschaltetem JavaScript. Probleme gibt es nur mit dem Stadtplan.

Frames - Die Seite enthält keine Frames. Die ist ein wichtiger Schritt in Richtung Barrierefreiheit.

Browser- und Plattformunabhängigkeit - Die Nutzung der Site funktioniert problemlos im Internet Explorer 5.x, Opera 6.x, Mozilla 1.x und Netscape 6.x unter.

Syntax - Das Encoding sollte mit angegeben werden.
- Viele benutzte CSS-Attribute werden nicht konform benutzt.
- Es sollte überprüft werden, ob alle Tabellen geschlossen werden.

www.neuss.de – Evaluierung des Internetportals

Die rechtlichen Rahmenbedingungen wurden von unserem Kooperationspartner Herrn Rechtsanwalt Marcus Wenderoth entwickelt.

Im rechtlichen Umfeld des eGovernment bietet Herr Rechtsanwalt Wenderoth qualifizierte Beratung an.

City & Bits GmbH

City & Bits ist ein technologieorientiertes Beratungsunternehmen, das Städte, Gemeinden und Landkreise beim Einsatz moderner Informations- und Kommunikationstechnologien berät und begleitet. Wesentliche Handlungsschwerpunkte bilden dabei Konzeption und Aufbau integrierter Informationssysteme wie regionaler Portale, kreisweiter Datennetze und personalisierter Intranets.

In enger Kooperation mit den zuständigen Entscheidern und IT-Verantwortlichen der jeweiligen Verwaltungen ist es das Ziel der City & Bits GmbH, öffentliche Verwaltungen durch gezielten Technikeinsatz in neue Dimensionen bürgerorientierter Leistungserbringung, kostensparender Verwaltungsprozesse und aktivierender Stadtentwicklung zu geleiten.

Angebote in den drei Geschäftsbereichen der City & Bits GmbH:

GB I: Informationsmanagement im öffentlichen Sektor
Konzeption und Aufbau von verwaltungsweiten und verwaltungsübergreifenden Datennetzen (Intranet, Extranet)
Konzeption der Intranetunterstützung von Bürgerbüros
GB II: Kommunale und Regionale Portale
Durchführung von Initiierungworkshops
Erstellung von Portalstrategien
Projektmanagement bei der Umsetzung von Portalstrategien
Identifizierung und Förderung von Akteursnetzwerken (Content-Lieferanten für Portale)
GB III: IT-Services
Erstellung von ganzheitlichen IT-Strategien und spezifischen E-Government-Konzepten
Migrationskonzepte bei verwaltungsweiten Systemumstellungen
Anwendungsintegration (Verlängerung Kommunaler Fachanwendungen ins Intra-/ Internet)
Konzeption und Aufbau von raumbezogenen Informationssystemen (InternetGIS)

Kontakt

City & Bits GmbH
Office Berlin
Alexanderplatz 5
D-10178 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 275 76 935
Fax: +49 (0) 30 275 76 937
jens.mofina@cityandbits.de
Ansprechpartner: Jens Mofina

Rechtsanwalt Marcus Wenderoth
Wassersportallee 19 b
12527 Berlin

Tel.: +49 (0) 30 67 82 11 32
Fax: +49 (0) 30 67 82 11 31
marcuswenderoth@t-online.de

City & Bits – planning the network society