

# Kundenorientierung im E-Government

---

E-Government-Konferenz 2011 der ADV  
Salzburg  
8./9. Juni 2011

DI Johann Mittheisz

Magistratsdirektion der Stadt Wien  
Geschäftsbereich Organisation und Sicherheit  
Informations- und Kommunikationstechnologie

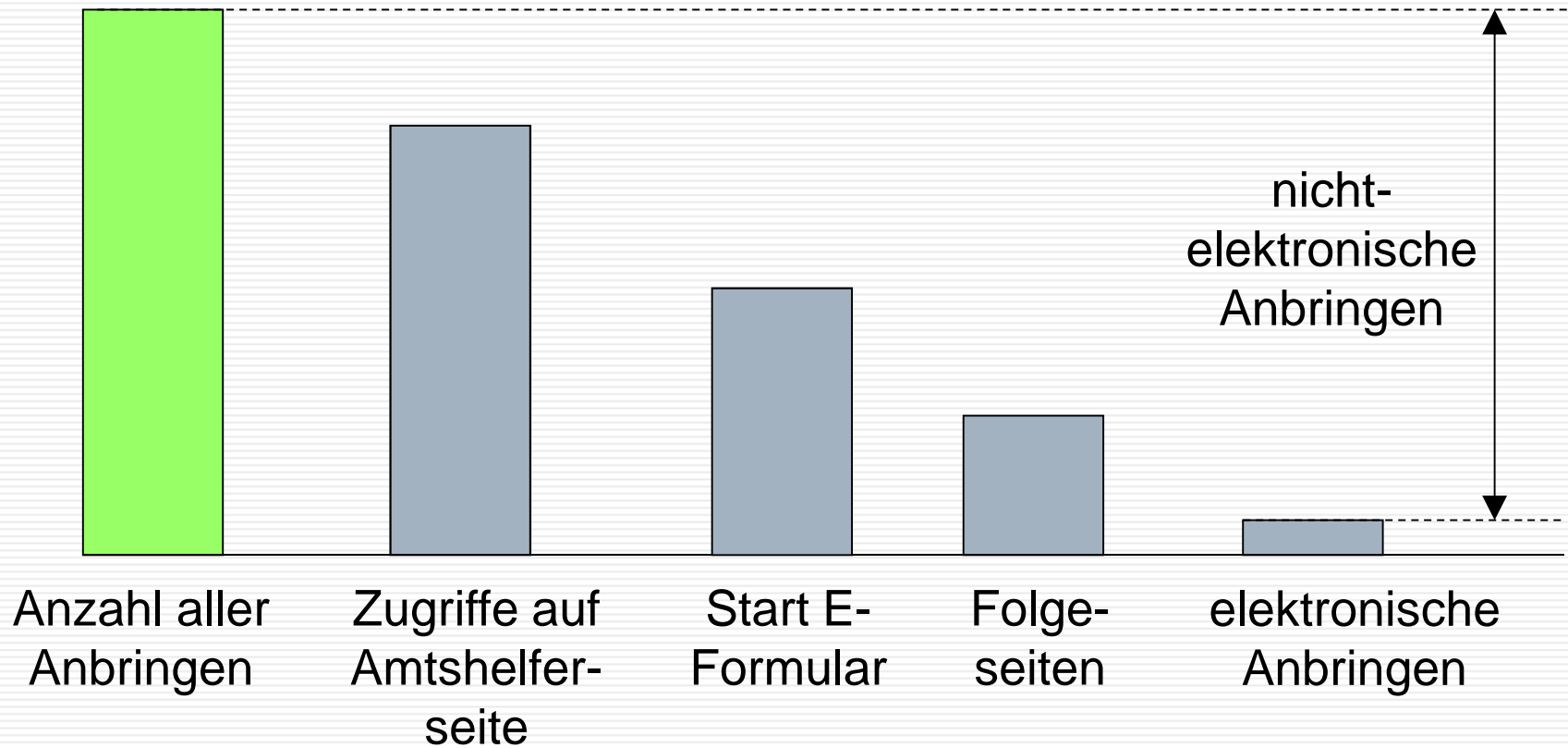
# Virtuelles Amt der Stadt Wien

---

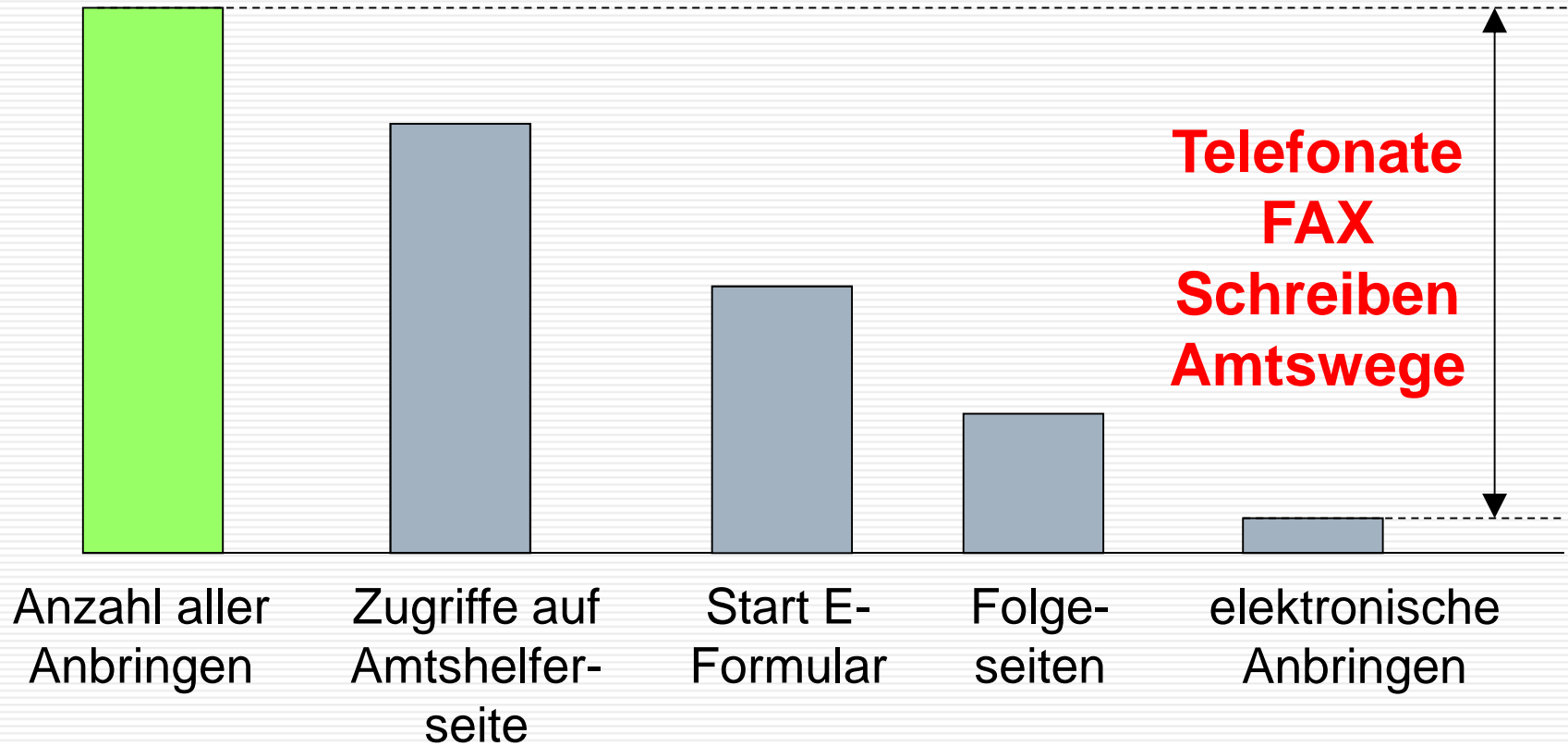
- Einsatz von E-Government ist seit vielen Jahren ein strategischer Schwerpunkt in Wien
- Die Website der Stadt Wien umfasst mit dem Virtuellen Amt
- rund 570 Amtshelferseiten, die Verfahren beschreiben
- rund 180 Online-Formulare, mit denen man Behördenverfahren durchführen kann

→ Wie kann ein kontinuierlicher Verbesserungsprozess der E-Government-Angebote aussehen?

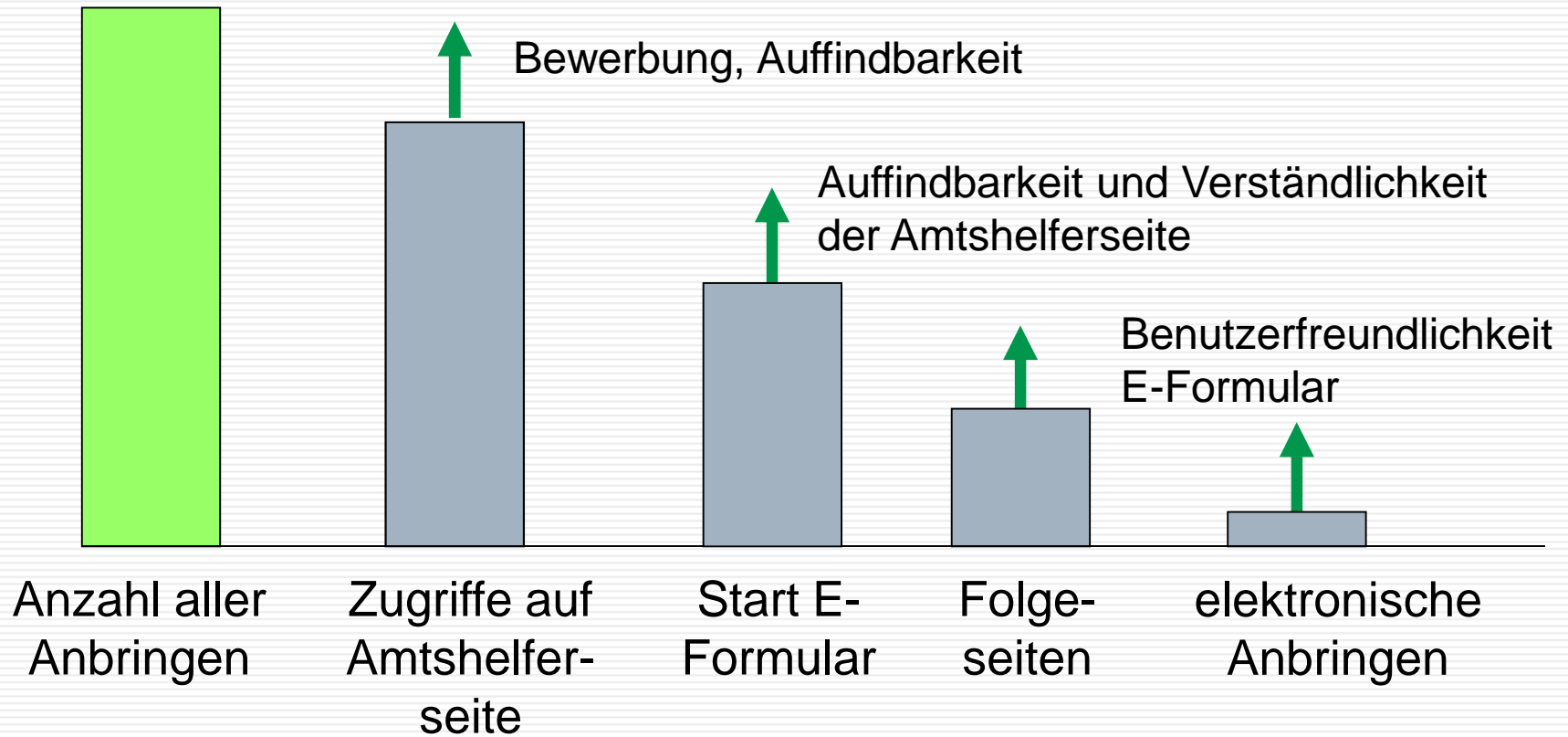
# Nutzung der E-Government-Angebote



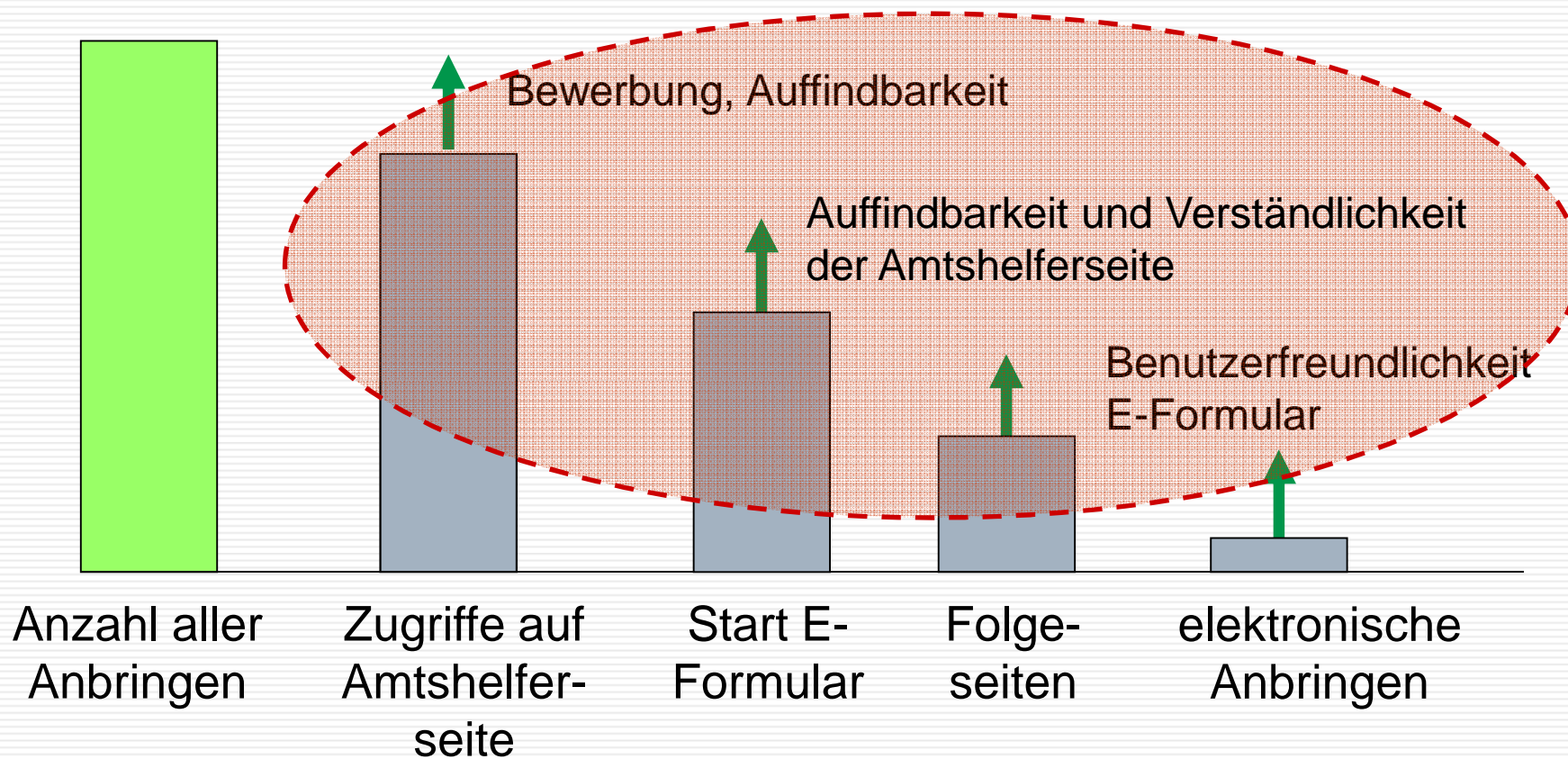
# Nutzung der E-Government-Angebote



# Nutzung der E-Government-Angebote



# Abgefragte Themen in den Feedback-Formularen



# Feedback-Formulare

---

- BLSG (Bund-Länder-Städte-Gemeinden) Initiative
  - Österreichweit einheitliche Formulare
  - Standardisiertes Fragenset
  - Einheitlicher Bewertungsskala
- Das Ziel ist, Informationen zu erhalten, die eine nachhaltige Verbesserung des E-Government-Angebots ermöglichen
- Stadt Wien: Einbindung von Feedback-Formularen in rund 180 E-Formularen und allen 570 Amtshelferseiten
- Stadt Wien: Vorreiterrolle bei der Definition der Formulare und bei der Umsetzung

# Feedback-Formulare

---

- Österreichweit einheitliche Formulare
  - Standardisiertes Fragenset
  - einheitlicher Bewertungsskala
  - zusätzliche, individuelle Fragen möglich
- Definition einer einheitlichen Datenstruktur der Antworten
- Definition von allgemeinen Auswertungen
- Exemplarische Umsetzung der Feedback-Fragebögen
  - Vereinfachung der Implementierung
  - Auf möglichst barrierefreie Umsetzung wurde geachtet

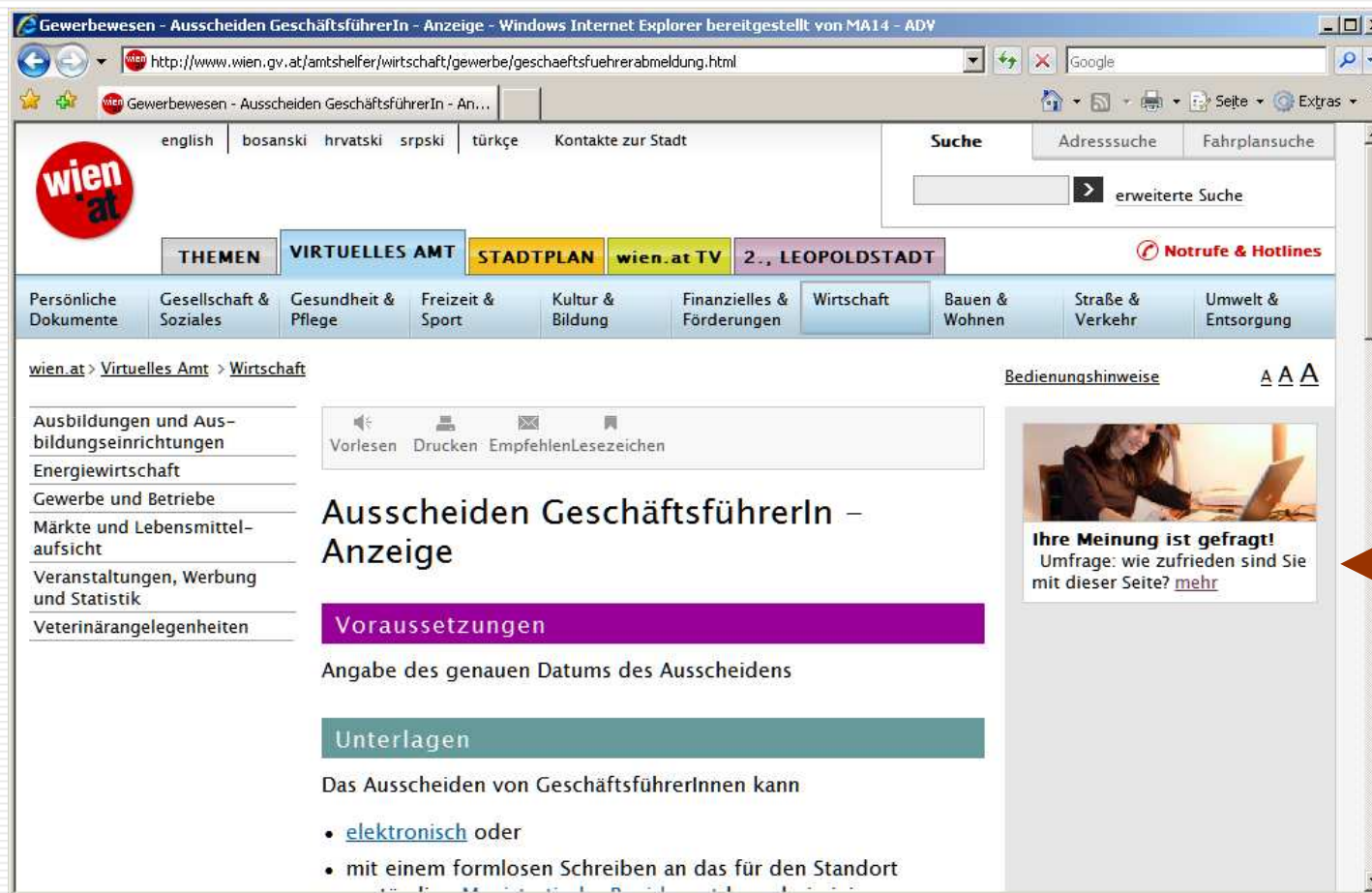


# Feedback-Formulare

---

- Abgefragte Themen
  - Verständlichkeit und Vollständigkeit der Verfahrens-Beschreibungsseite
  - Logischer Aufbau und Verständlichkeit des E-Formulars
  - Notwendigkeit und Verständlichkeit von Hilfetexten
  - Erschwernisse beim Ausfüllen und Gründe des Scheiterns
- Input für die Verbesserung das E-Government Angebots
  - Verbesserung der Bedienbarkeit und daher Reduktion der Abbrüche
  - Erhöhung der Frequenz der Nutzung
  - Reduktion von Nachfragen, telefonisch oder per E-Mail

# Aufruf des Feedback-Formulars „Verfahrensbeschreibungsseite“



The screenshot shows a web browser window displaying the Vienna website. The page title is "Gewerbewesen - Ausscheiden GeschäftsführerIn - Anzeige". The browser address bar shows the URL: <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/wirtschaft/gewerbe/geschaeftsfuehrerabmeldung.html>. The page content includes a navigation menu with categories like "Persönliche Dokumente", "Gesellschaft & Soziales", "Gesundheit & Pflege", "Freizeit & Sport", "Kultur & Bildung", "Finanzielles & Förderungen", "Wirtschaft", "Bauen & Wohnen", "Straße & Verkehr", and "Umwelt & Entsorgung". The main content area is titled "Ausscheiden GeschäftsführerIn - Anzeige" and features sections for "Voraussetzungen" and "Unterlagen". On the right side, there is a feedback survey box with the text: "Ihre Meinung ist gefragt! Umfrage: wie zufrieden sind Sie mit dieser Seite? [mehr](#)". A brown arrow points to this survey box.

# Aufruf des Feedback-Formulars „Formular-Abbruch“

The screenshot shows a web browser window with the title 'Bestellung FilialgeschäftsführerIn - Antrag bzw. Anzeige - Formular abbrechen - Mozilla Firefox bereitgestellt von MA14 - ADV'. The browser address bar shows 'Bestellung FilialgeschäftsführerIn - ...'. The page header includes a 'wien.at' logo and navigation tabs for 'THEMEN', 'VIRTUELLES AMT', 'STADTPLAN', 'wien.at TV', and '2., LEOPOLDSTADT'. The main content area is titled 'Bestellung FilialgeschäftsführerIn - Antrag bzw. Anzeige' with a sub-header 'Formular abbrechen' and 'E-Government' branding. A message states: 'Sie haben die Bearbeitung des Formulars noch vor Fertigstellung abgebrochen. Das Formular wurde nicht abgesendet.' Below this is a section titled 'Was wollen Sie als nächstes tun?' with instructions: 'Falls Sie versehentlich abgebrochen haben, können Sie wieder zum Formular zurückkehren. Sie können die bisher eingegebenen Daten speichern, um diese bei einem erneuten Ausfüllen zu verwenden. Ihre Meinung ist uns wichtig. Geben Sie uns bitte in einem kurzen Fragebogen Hinweise, wie wir das Formular verbessern können.' At the bottom of this section are four buttons: 'Zurück zum Formular', 'Zwischenspeichern', 'Ihre Meinung zum Formular', and 'Beenden'. A large brown arrow points upwards from the bottom of the page towards the 'Ihre Meinung zum Formular' button. Below the buttons is the reference number 'KF-63017 - 032010'. The footer contains the 'mab63' logo, contact information for the 'Magistratsabteilung 63', and the 'Stadt Wien' logo. Copyright information at the bottom reads: '© wien.at: Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien · Impressum · Datenschutz (DVR: 0000191)'.

# Aufruf des Feedback-Formulars „positiver Formularabschluss“

Auskunft aus historischen Meldeunterlagen - Antrag - Abschlussseite - Mozilla Firefox bereitgestellt von MA14 - ADV

wien.at

THEMEN VIRTUELLES AMT STADTPLAN wien.atTV MEIN BEZIRK

## Auskunft aus historischen Meldeunterlagen - Antrag

### Abschlussseite

PDF-Ansicht Ihre Meinung zum Formular Beenden

#### Ihre Angaben

Empfangsstelle: Magistratsabteilung 8  
Wiener Stadt- und Landesarchiv  
1082 Wien, Rathaus

#### Daten des/der Anfragenden

Familienname: **Max**  
Vorname: **Muster**

# Feedback-Formular „Verfahrensbeschreibungsseite“

Umfrage zur Verfahrensbeschreibung: Ihre Meinung ist uns wichtig! - Mozilla Firefox bereitgestellt von MA14 - ADV

Umfrage zur Verfahrensbeschreibun...



wien.at

THEMEN VIRTUELLES AMT STADTPLAN wien.at TV 2., LEOPOLDSTADT

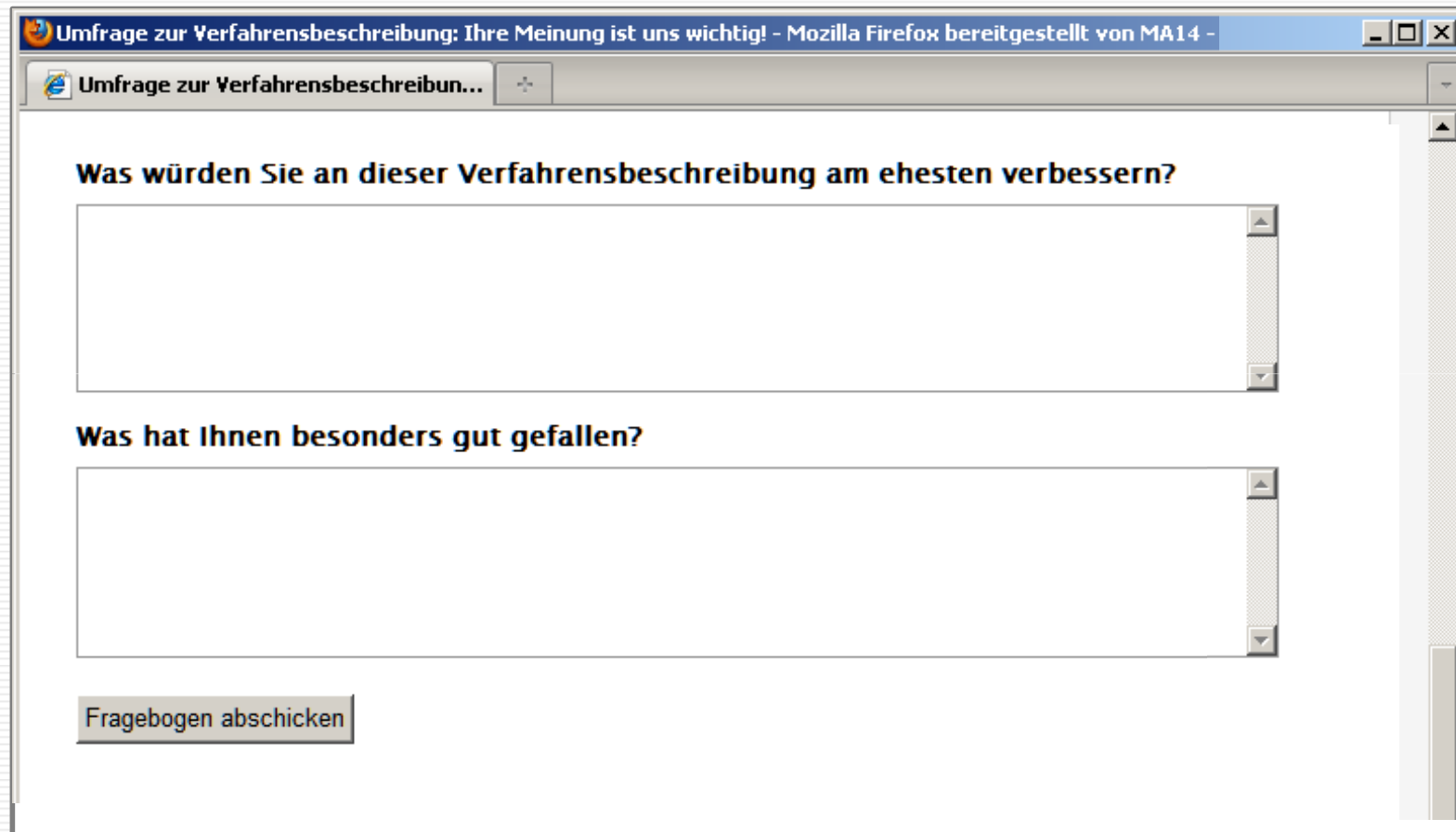
## Ihre Meinung ist uns wichtig!

Wir bitten Sie diesen kurzen Fragebogen auszufüllen. Sie helfen uns damit, unser Angebot für Sie zu verbessern.

**Bitte bewerten Sie folgende Aussagen zu der Beschreibungsseite des Verfahrens.**

		
Diese Verfahrensbeschreibung ist leicht zu finden.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Information ist leicht verständlich.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Informationen sind klar strukturiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ich konnte alle Informationen finden, die ich benötigte.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die Verfahrensbeschreibung hat mir Zeit erspart. (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

## Feedback-Formular „Verfahrensbeschreibungsseite“



Umfrage zur Verfahrensbeschreibung: Ihre Meinung ist uns wichtig! - Mozilla Firefox bereitgestellt von MA14 -

Umfrage zur Verfahrensbeschreibun...

**Was würden Sie an dieser Verfahrensbeschreibung am ehesten verbessern?**

**Was hat Ihnen besonders gut gefallen?**

Fragebogen abschicken

# Feedback-Formulare

---

## BLSG Abstimmung

### ■ Stadt Wien aktiv in der Erstellung mitgearbeitet

- Workshop
- Abstimmung der Inhalte
- BLSG-Dokument
- Barrierefreie html-Umsetzung

### ■ Gesamtprozess

- Dauer nur rund ½ Jahr

# Feedback-Formulare



---

## □ Stadt-Wien Umsetzung

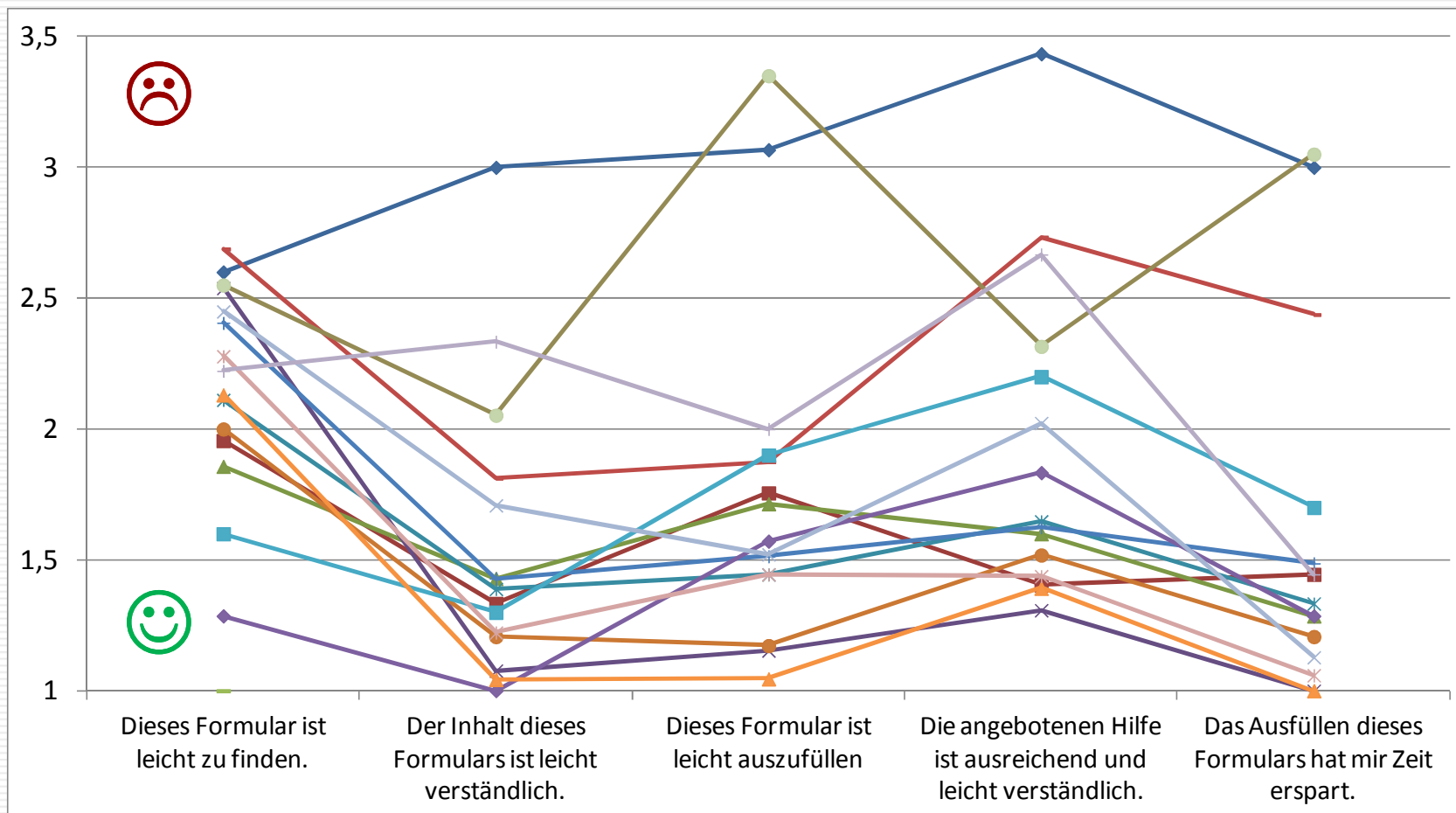
- Stadt Wien Vorreiter bei der Umsetzung
- Feedback-Formulare bei rund 570 Amtshelferseiten online
- Feedback-Formulare bei rund 180 E-Formulare online
- Neue E-Formulare erhalten automatisch die Feedback-Funktionalität
- Zentrale Auswertungen durch die MD-OS und MA14
- Den Fachdienststellen werden die wichtigsten Kennzahlen zur Verfügung gestellt
- 258 Feedbacks im 1. Quartal 2011



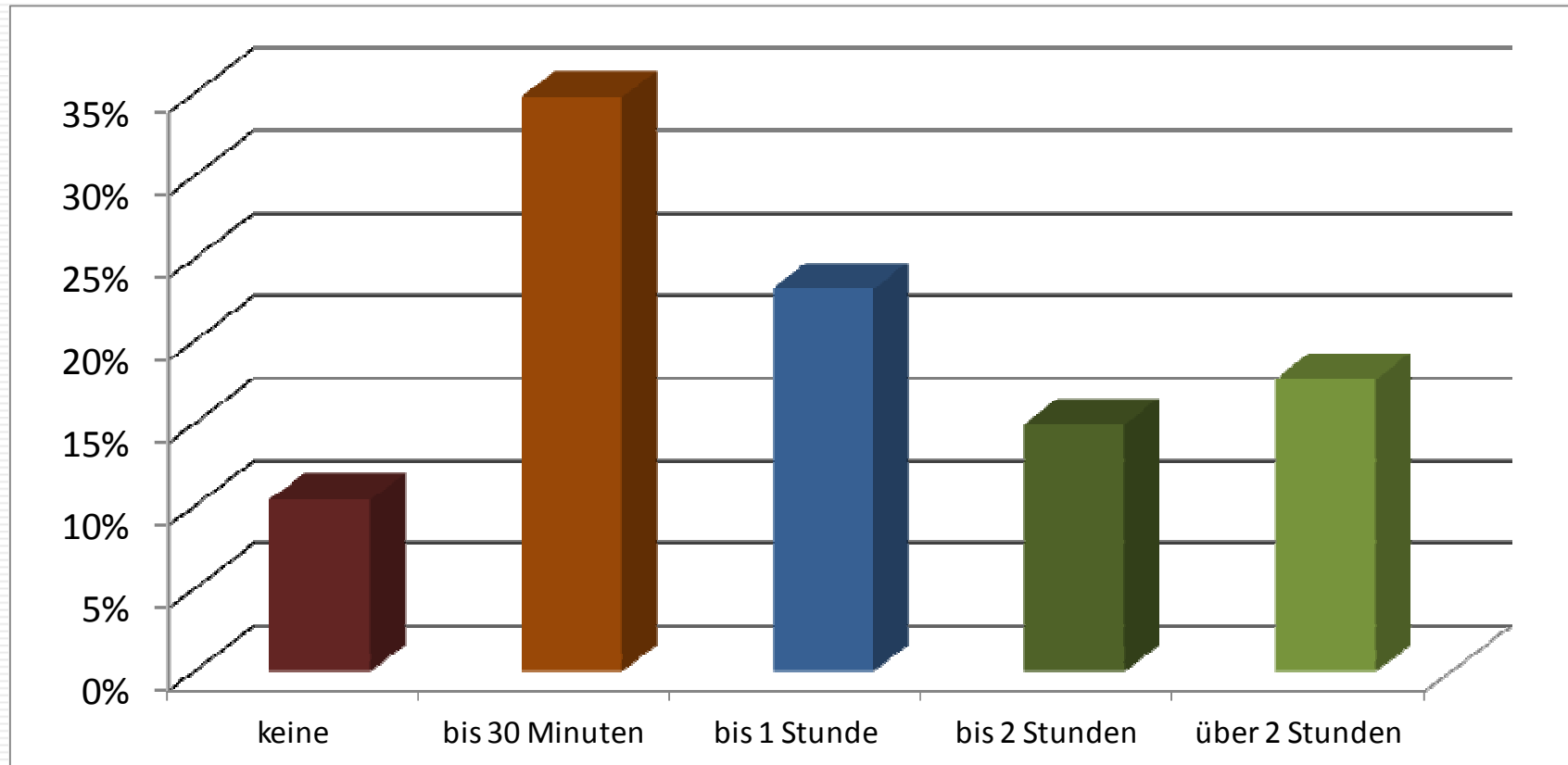
# Durchschnittswerte für Feedback „positiver Formularabschluss“

							
Dieses Formular ist leicht zu finden.	2,2	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Inhalt dieses Formulars ist leicht verständlich.	1,5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Dieses Formular ist leicht auszufüllen (Aufbau, Bedienbarkeit).	1,7	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Die angebotenen Hilfe ist ausreichend und leicht verständlich.	1,9	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Das Ausfüllen dieses Formulars hat mir Zeit erspart. (Telefonate, E-Mails, Amtswege ...)	1,5	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

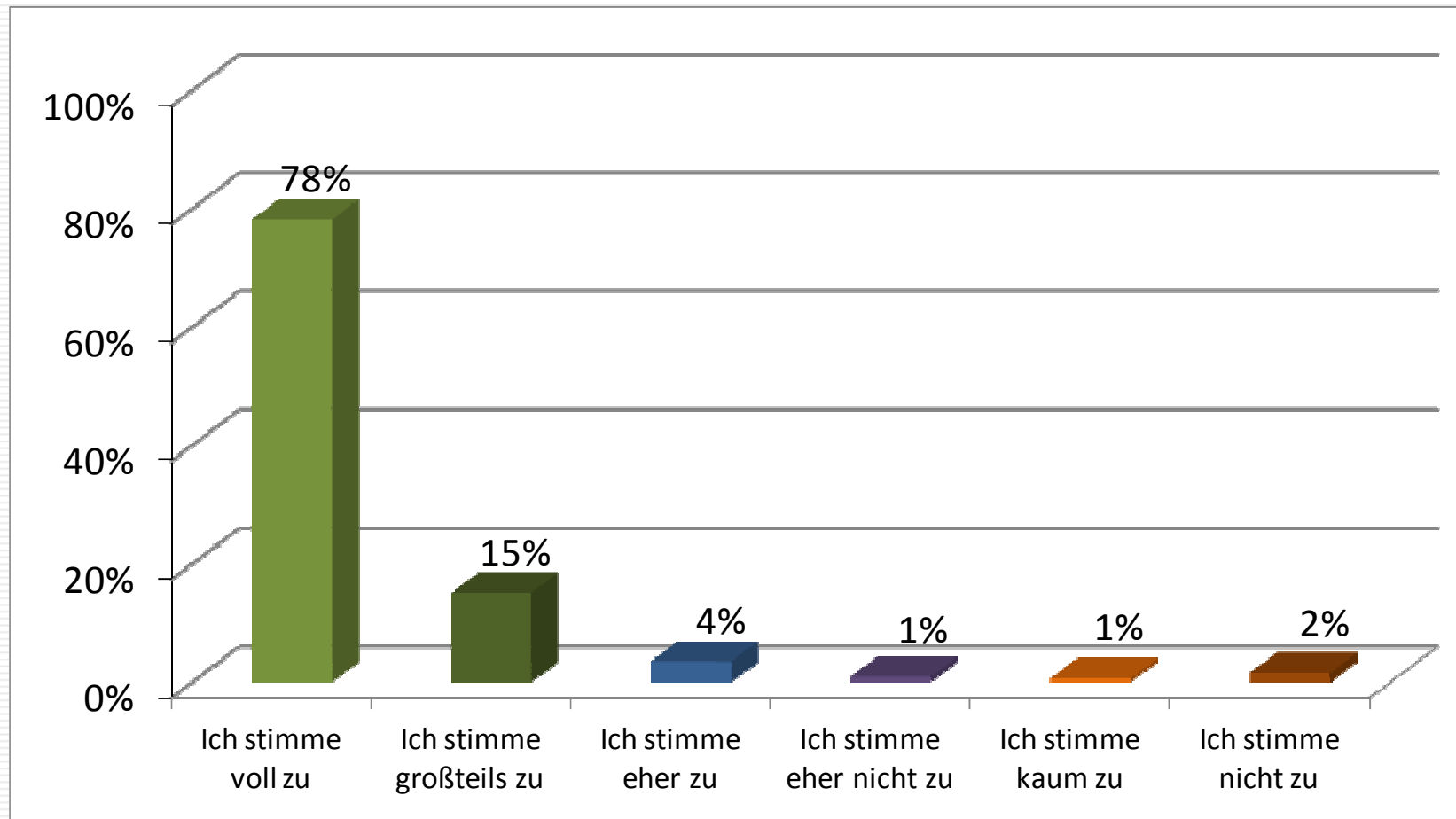
# Durchschnittswerte der 15 E-Government-Formulare mit den meisten Bewertungen



## „Wieviel Zeit haben Sie nach Ihrer Einschätzung durch das Online–Ausfüllen gespart?“



**„Ich werde in Zukunft elektronische Formulare wieder verwenden, um ähnliche Aufgaben zu erledigen.“**



## Eingabefeld: „Was würden Sie an diesem Formular verbessern?“

---

- Was heißt Gruppe BB?????*
- "Auf der 1. Seite ist unklar, welche Adresse gemeint ist. Die zu Verlegende? Das wird erst durch die 2. Seite eindeutig klar."*
- "Ich kann nur einen Tag angeben. Gut wäre ein Zeitraum."*
- "SCHWER ZU FINDEN!!!"*
- "Es wäre hilfreich, wenn VOR dem ausfüllen klar wäre welche Zusatzunterlagen notwendig sind. Bescheide, Geburtsurkunden, etc...!!!!"*
- „Das Feld Aktenzahl, es läßt sich nicht die komplette Zahl eingeben“*

→ **Konkreter Input für Verbesserungen**

## Eingabefeld: „Was hat Ihnen besonders gut gefallen?“

---

- „Übersichtlich - einfach und eine große Zeitersparnis!!!“*
- "daß es die Möglichkeit gibt aus dem Ausland solche Informationen zu bekommen"*
- "Klare, logische Struktur. Leichte Verständlichkeit. Kurze und eindeutige Erläuterungen  
Ja, so stell ichs mir vor. Daher: LOB!! "*
- "Die Abwicklung per Web über alle Magistrate hinweg."*
- „Die Möglichkeit der genauen Wohnanschriftüberprüfung !“*
- „Auch für etwas ältere Personen (ich bin z.B. 80 Jahre alt) ist dieses Formular übersichtlich und gut verständlich“*
- "Danke für diese moderne Möglichkeit der Amtskommunikation“*

# Ergebnisse der Feedback-Formulare

---

- Die Feedback-Formulare sind ein wertvoller Input
- Die laufende Analyse und Verbesserung der jeweiligen E-Government-Angebote liegt in der Verantwortung der Fachdienststellen
- Jede Dienststelle kann „Ihre“ Feedbacks einzeln und in Summe auswerten
- Ein eigener Leitfaden hilft beim Umgang mit diesen Informationen

Ziel: Kontinuierlicher Verbesserungsprozess der E-Government-Angebote der Stadt Wien

# Zum Nutzen der Bürgerinnen und Bürger Als Mehrwert für den Wirtschaftsstandort

---

DI Johann Mittheisz

johann.mittheisz@wien.gv.at

[www.wien.gv.at/egov](http://www.wien.gv.at/egov)