

# 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

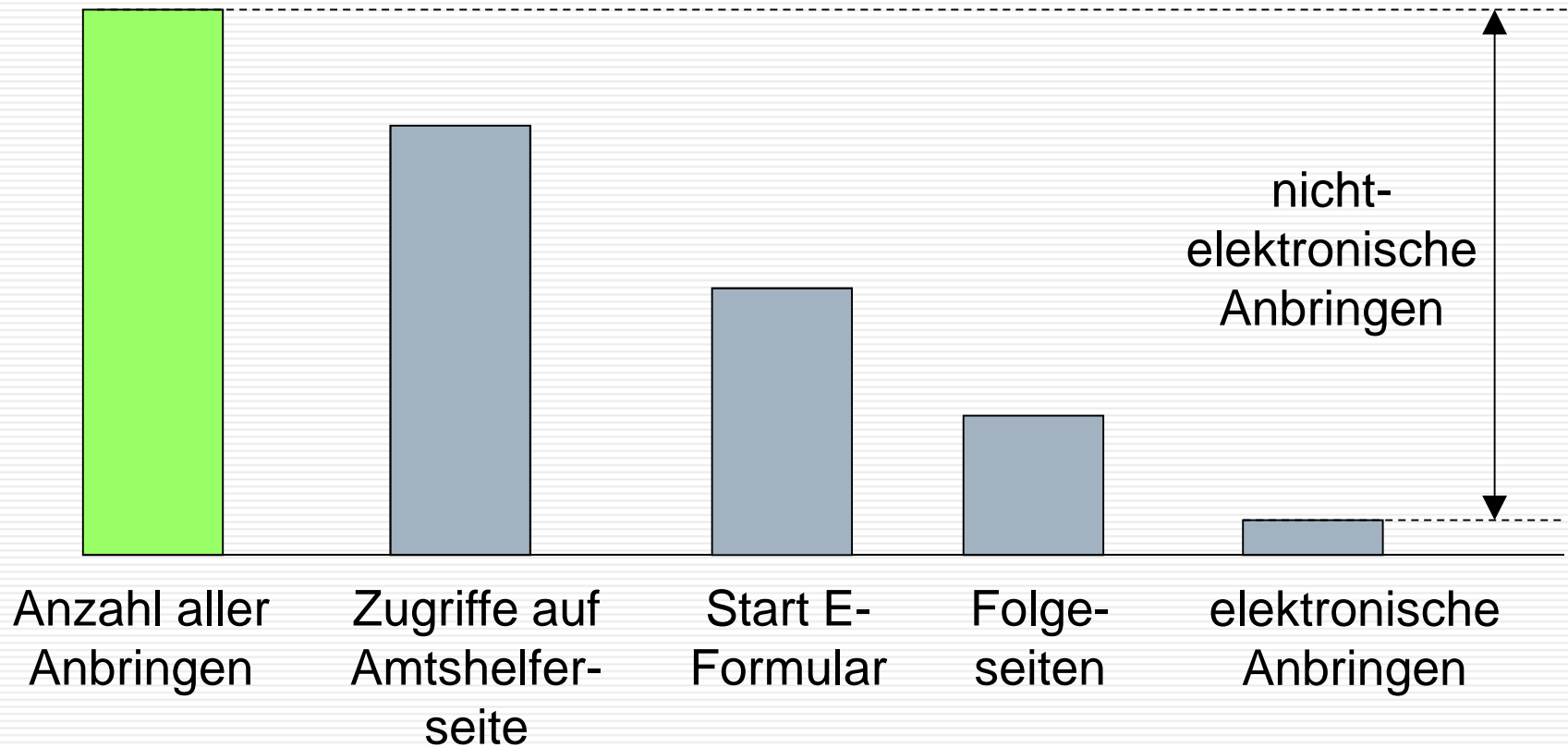
# Virtuelles Amt der Stadt Wien

---

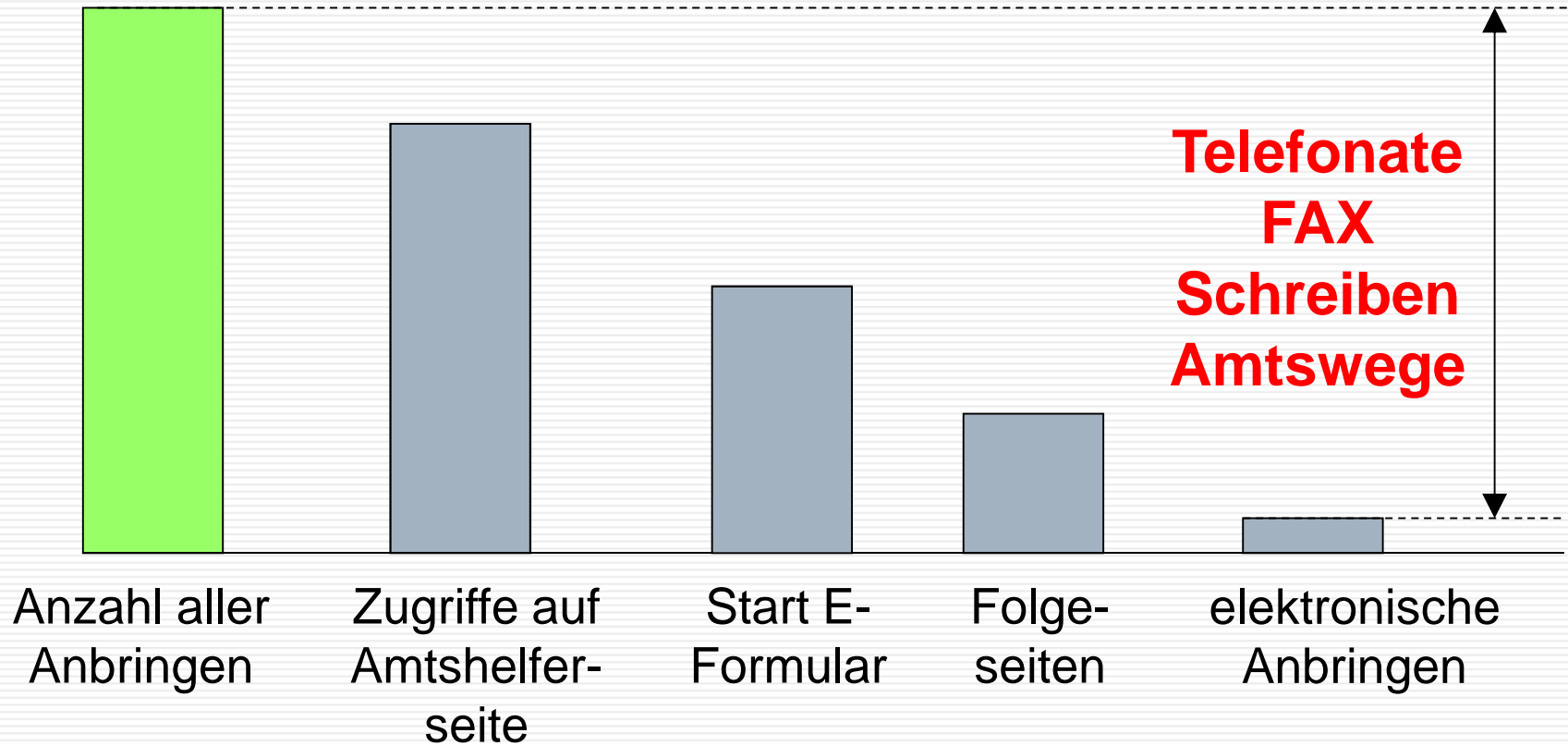
- Einsatz von E-Government ist seit vielen Jahren ein strategischer Schwerpunkt in Wien
- Die Website der Stadt Wien umfasst mit dem Virtuellen Amt
- rund 570 Amtshelferseiten, die Verfahren beschreiben
- rund 180 Online-Formulare, mit denen man Behördenverfahren durchführen kann

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

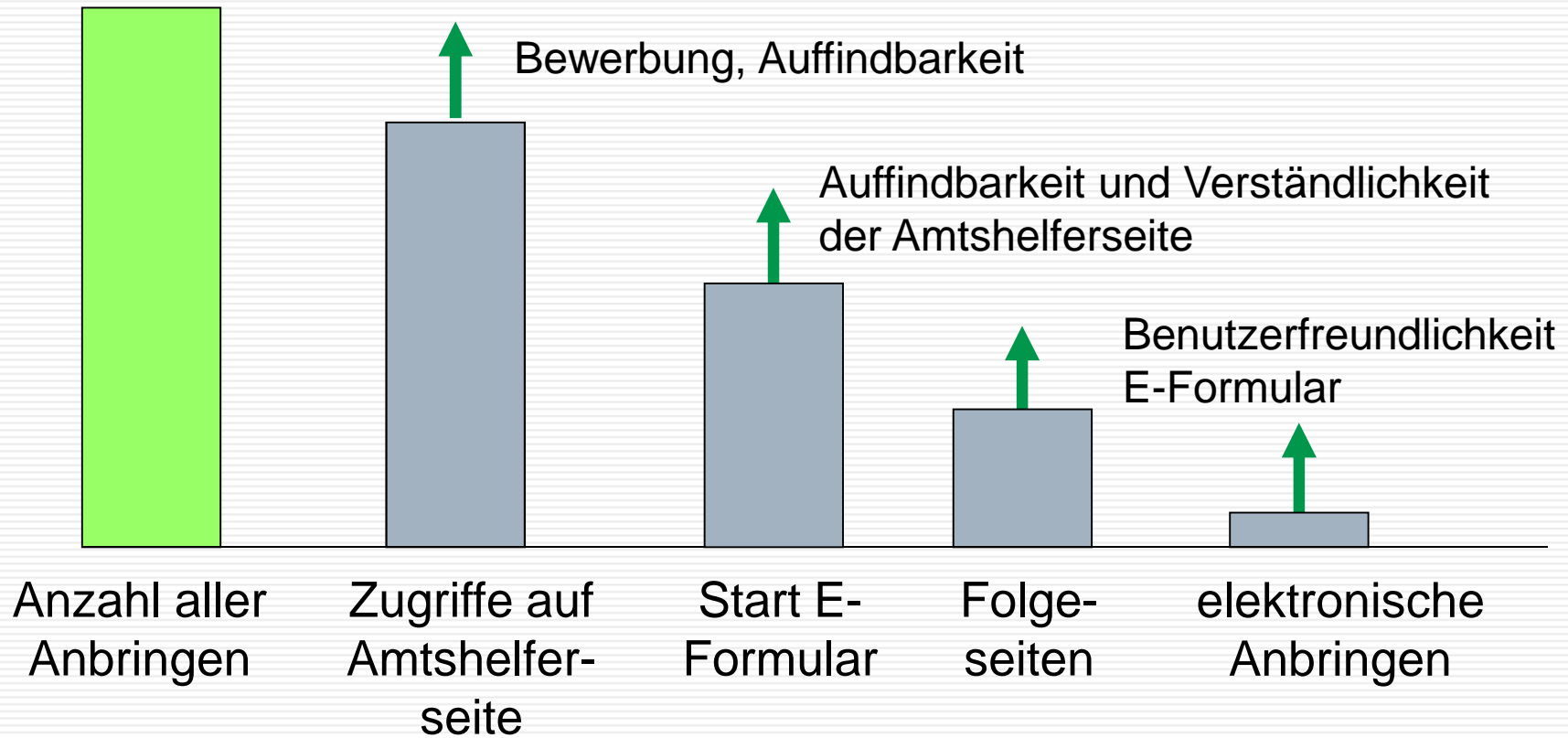
# Nutzung der E-Government-Angebote



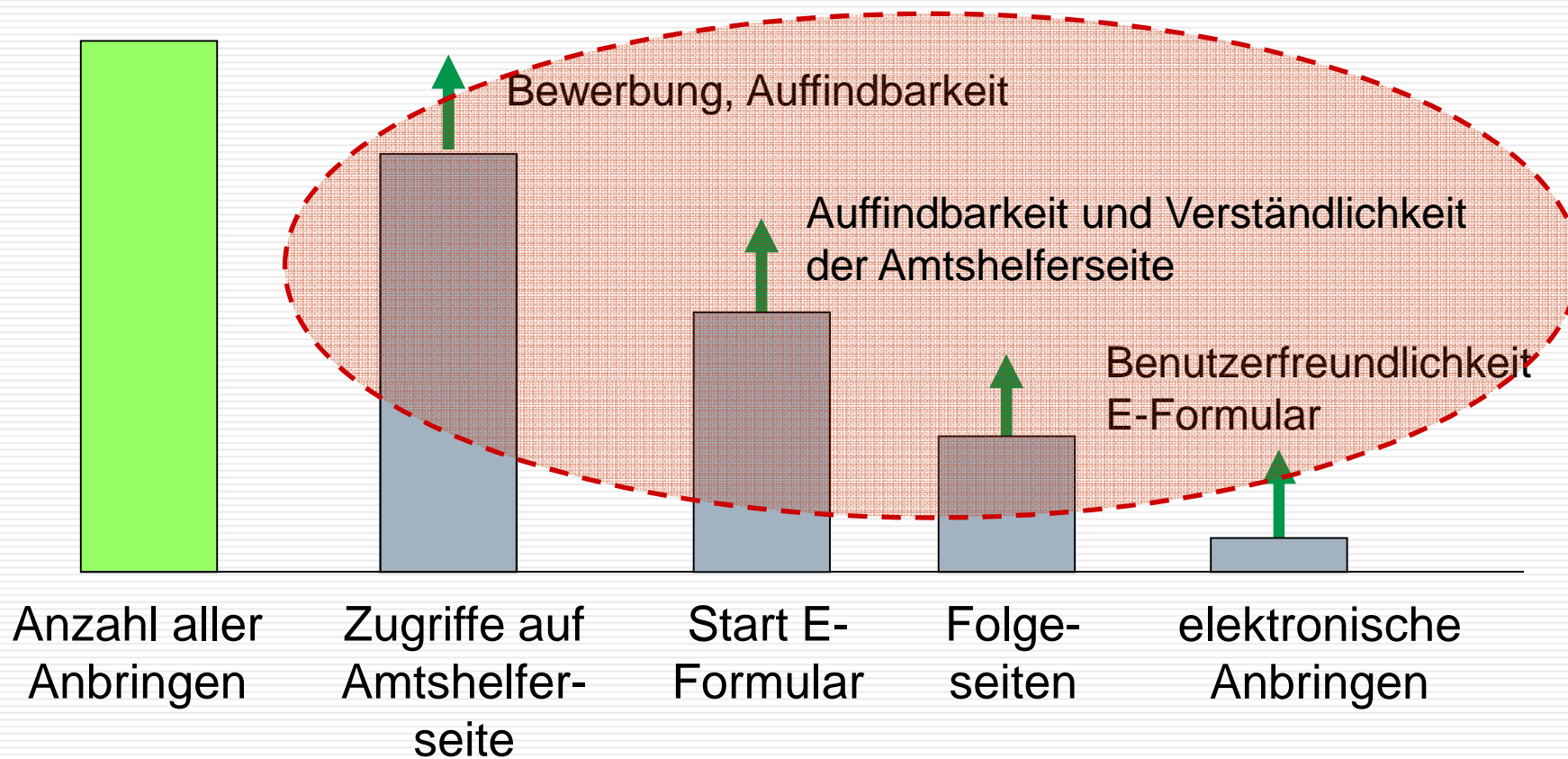
# Nutzung der E-Government-Angebote



# 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 contains 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“

Bestellung FilialgeschäftsführerIn - Antrag bzw. Anzeige - Formular abbrechen - Mozilla Firefox bereitgestellt von MA14 - ADV

Bestellung FilialgeschäftsführerIn - ...

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

Bestellung FilialgeschäftsführerIn - Antrag bzw. Anzeige *E-Government*

**Formular abbrechen**

Sie haben die Bearbeitung des Formulars noch vor Fertigstellung abgebrochen. Das Formular wurde nicht abgesendet.

**Was wollen Sie als nächstes tun?**  
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.

Zurück zum Formular Zwischenspeichern Ihre Meinung zum Formular Beenden

KF-63017 - 032010

**MAG 63** Verantwortlich für diese Seite:  
Gewerbewesen und rechtliche Angelegenheiten des Ernährungswesens (Magistratsabteilung 63)  
[Kontaktformular](#)

© wien.at: Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien · [Impressum](#) · [Datenschutz](#) (DVR: 0000191) StadT Wien

# 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

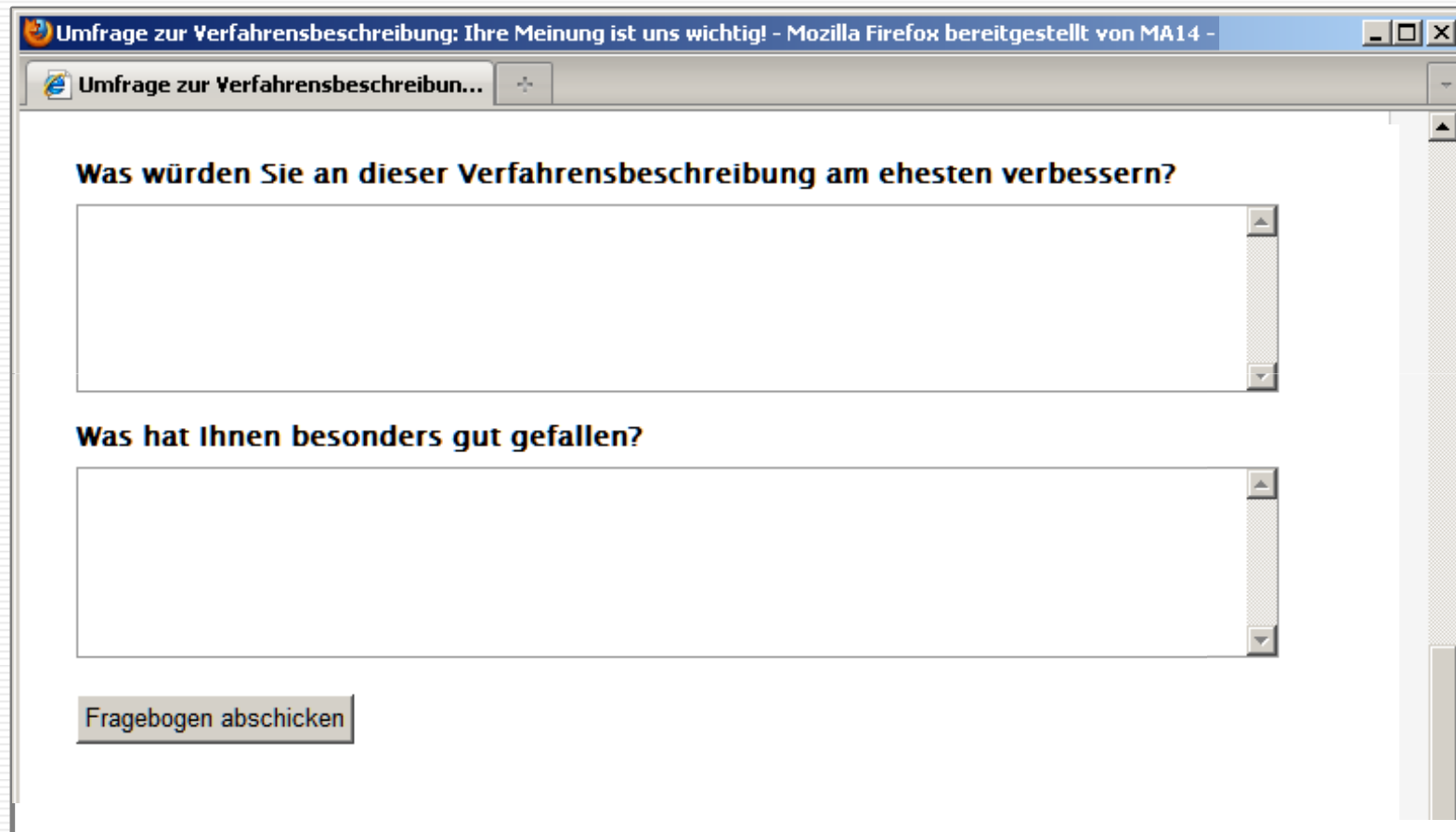
## Ihre Meinung ist uns wichtig!

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

---

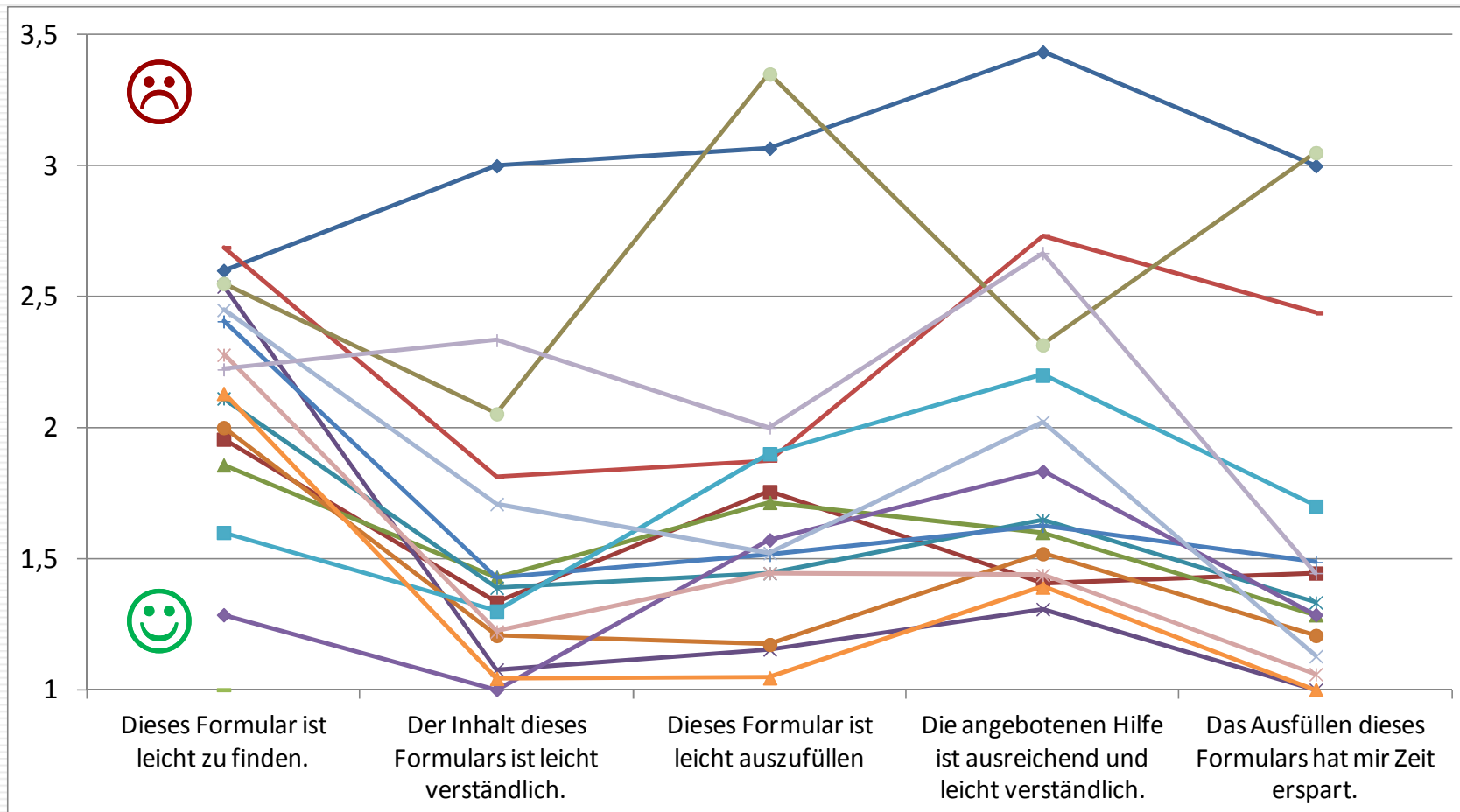
## □ Stadt-Wien Umsetzung

- 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

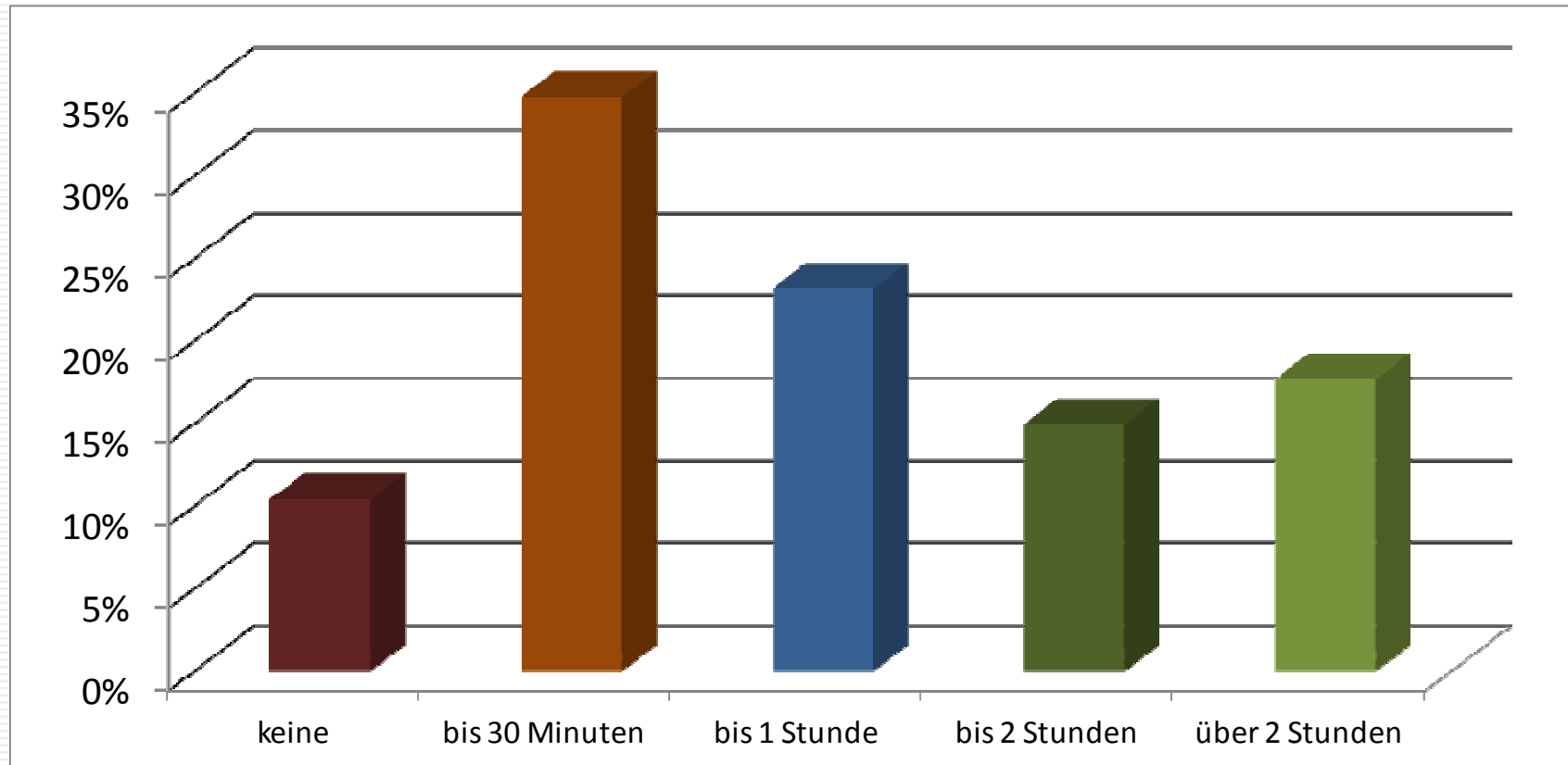
# Durchschnittswerte für Feedback „positiver Formularabschluss“

|   |  |                       |                                  |                       |                       |                       |  |
|---|---|-----------------------|----------------------------------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|---|
| 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.<br>(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"/>   |

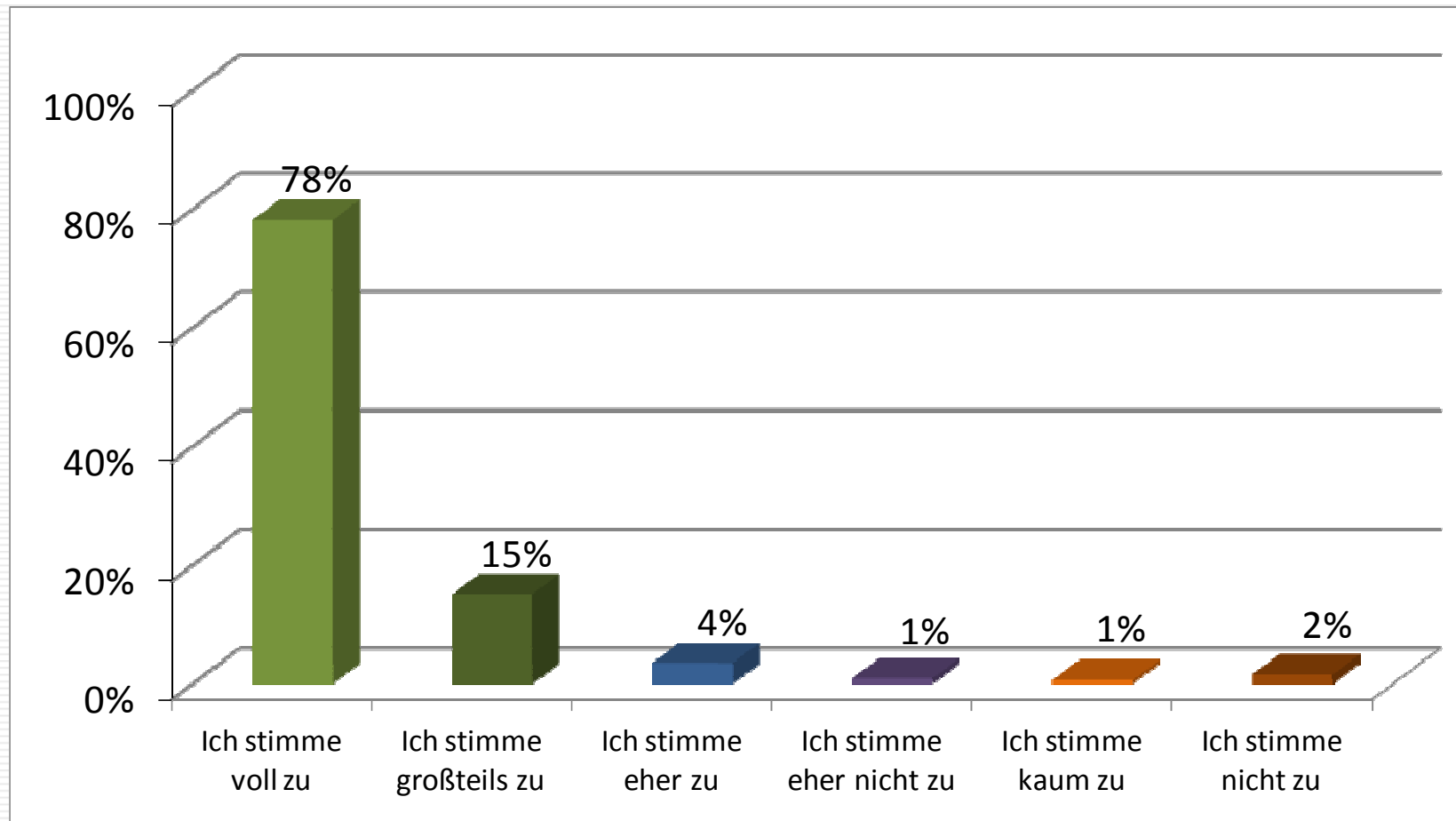
# Durchschnittswerte der 15 E-Government-Formulare mit den meisten Bewertungen



## „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)