

**Marcus Stumböck**

# Konzeption eines kommunalen Internet-Portals

**Diplomarbeit**

# BEI GRIN MACHT SICH IHR WISSEN BEZAHLT



- Wir veröffentlichen Ihre Hausarbeit, Bachelor- und Masterarbeit
- Ihr eigenes eBook und Buch - weltweit in allen wichtigen Shops
- Verdienen Sie an jedem Verkauf

Jetzt bei [www.GRIN.com](http://www.GRIN.com) hochladen  
und kostenlos publizieren



## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek:**

Die Deutsche Bibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.d-nb.de/> abrufbar.

Dieses Werk sowie alle darin enthaltenen einzelnen Beiträge und Abbildungen sind urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsschutz zugelassen ist, bedarf der vorherigen Zustimmung des Verlanges. Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen, Mikroverfilmungen, Auswertungen durch Datenbanken und für die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronische Systeme. Alle Rechte, auch die des auszugsweisen Nachdrucks, der fotomechanischen Wiedergabe (einschließlich Mikrokopie) sowie der Auswertung durch Datenbanken oder ähnliche Einrichtungen, vorbehalten.

## **Impressum:**

Copyright © 2003 GRIN Verlag  
ISBN: 9783638193337

## **Dieses Buch bei GRIN:**

<https://www.grin.com/document/13774>

**Marcus Stumböck**

# **Konzeption eines kommunalen Internet-Portals**

## **GRIN - Your knowledge has value**

Der GRIN Verlag publiziert seit 1998 wissenschaftliche Arbeiten von Studenten, Hochschullehrern und anderen Akademikern als eBook und gedrucktes Buch. Die Verlagswebsite [www.grin.com](http://www.grin.com) ist die ideale Plattform zur Veröffentlichung von Hausarbeiten, Abschlussarbeiten, wissenschaftlichen Aufsätzen, Dissertationen und Fachbüchern.

### **Besuchen Sie uns im Internet:**

<http://www.grin.com/>

<http://www.facebook.com/grincom>

[http://www.twitter.com/grin\\_com](http://www.twitter.com/grin_com)



# 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 onlinefähiger Dienstleistungen.....	112
F	Muster-Fragebogen zur Bewertung onlinefähiger 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
	ERKLÄRUNG.....	137

# Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Der virtuelle Marktplatz im Portalumfeld .....	13
Abbildung 2: Die Internetnutzung in den Regionen Deutschlands .....	16
Abbildung 3: Kommunen und Internetnutzung .....	17
Abbildung 4: Anforderungspyramide kommunaler Internet-Konzeptionen .....	25
Abbildung 5: Anordnung der Navigationselemente.....	30
Abbildung 6: Klassifikation der Personalisierungsobjekte.....	37
Abbildung 7: Personalisierungsgrade.....	38
Abbildung 8: Strategie des e-Government Einführungsprozesses.....	51
Abbildung 9: System-Architektur der Salzburger e-Government-Lösung.....	64

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1:	e-Government Matrix .....	6
Tabelle 2:	Anwendungsbereiche des e-Government .....	7
Tabelle 3:	Inhaltliches Mindestangebot einer Kleinstadt .....	48
Tabelle 4:	Inhaltliches Mindestangebot einer Mittelgroßen Stadt .....	49
Tabelle 5:	Inhaltliches Mindestangebot einer Großstadt .....	50
Tabelle 6:	Allgemeine Bewertungskriterien .....	55
Tabelle 7:	Bewertungskriterien der Betreiberziele .....	55
Tabelle 8:	Bewertungskriterien des Umsetzungsaufwandes .....	56
Tabelle 9:	Bewertungskriterien der äußeren Randbedingungen .....	57
Tabelle 10:	Beispiele für Infrastrukturverfahren .....	58
Tabelle 11:	Übergeordnete Strukturelemente .....	60
Tabelle 12:	Strukturierung der Lebensphasen .....	60
Tabelle 13:	Strukturierung der Lebenslagen .....	61
Tabelle 14:	Oberpunkte der Strukturierung nach Themenbereichen .....	62
Tabelle 15:	Kriterien für die ergonomische Gestaltung .....	74
Tabelle 16:	Platzierungserwartungen für typische Seitenelemente .....	74
Tabelle 17:	Anforderungen eines barrierefreien Internet-Portals .....	75
Tabelle 18:	Technologische Basiskomponenten .....	78
Tabelle 19:	Technologische Bedarfskomponenten .....	79

# Abkürzungsverzeichnis

Enthält die für diese Arbeit relevanten Abkürzungen

AGB	Allgemeine Geschäftsbedingungen
ASCII	American Standard Code for Information Interchange
BGG	Behindertengleichstellungsgesetz
BITV	Barrierefreie Informationstechnik Verordnung
BMI	Bundesministerium des Innern
BMWi	Bundesministerium für Wirtschaft
CMS	Content-Management-System
DMZ	Demilitarisierte Zone
doc	Document (Microsoft Word Format)
e-Administration	Electronic Administration
e-Assistance	Electronic Assistance
e-Bürgerdienste	Elektronische Bürgerdienste
e-Business	Electronic Business
e-Governance	Electronic Governance
e-Government	Electronic Government
eCash	Electronic Cash
e-Commerce	Electronic Commerce
e-Democracy	Electronic Democracy
e-learning	Electronic Learning
EDV	Elektronische Datenverarbeitung
EG	Europäische Gemeinschaft
e-Mail	Electronic Mail
FTP	File Transfer Protocol
GIF	Graphics Interchange Format

GmbH	Gesellschaft mit beschränkter Haftung
ICE	Information and Content Exchange
IP	Internet Protocol
IRM	Internet Relationship Management
IT	Informationstechnologie
IuK	Information und Kommunikation
IuKDG	Informations- und Kommunikations-Dienstegesetz
JPG	Joint Photographic Expert Group
KDSO	Kommunale Datenverarbeitung Südlicher Oberrhein
Kfz	Kraftfahrzeug
K.o.	Knock-out
LAKRA	Landeskreditanstalt
LDAP	Lightweight Directory Access Protokoll
MDSStV	Mediendienstestaatsvertrag
OECD	Organisation for Economic Cooperation and Development
ÖPNV	Öffentlicher Personennahverkehr
PDF	Portable Document Format
PGP	Pretty Good Privacy
PIN	Persönliche Identifikations-Nummer
PKI	Public Key Infrastructure
PPP	Public Private Partnership
QS	Qualitätssicherung
ROI	Return On Investment
SAGA	Standards und Architekturen für e-Government- Anwendungen
SCSI	Small Computer System Interface
SET	Secure Electronic Transaction
SigG	Signaturgesetz

SigRil	Signaturrichtlinie
SigV	Signaturverordnung
SSL	Secure Socket Layer
TDG	Teledienstegesetz
UNO	United Nations Organisation
US	United States
VHS	Volkshochschule
W3C	World Wide Web Consortium
WAI	Web Accessibility Initiative
WAP	Wireless Application Protocol
WWW	World Wide Web
XML	Extensible Markup Language

# Vorwort

Ich möchte mich auf diesem Wege bei all denen bedanken, die mir die Realisation dieser Diplomarbeit ermöglichten und mir dabei mit fachlichem und persönlichem Rat zur Seite standen.

Für die Betreuung und Unterstützung meiner Diplomarbeit bedanke ich mich auf Seiten der Fachhochschule Neu-Ulm bei Prof. Dr. Olaf. Jacob sowie bei der Firma Knowing GmbH und dort insbesondere bei Herrn Dr. Stefan Igel.

Ein besonderer Dank gilt meinen Eltern für ihre Unterstützung während meiner gesamten Studienzeit sowie meiner Schwester Christine für das linguistische Gegenlesen dieser Arbeit.