

Richtlinien für die Erstellung von e-Government-Anwendungen in Wien

Jeannette Bramerdorfer-Aschauer

*Magistratsdirektion der Stadt Wien
Geschäftsbereich Organisation
Gruppe IKT - Informations- und Kommunikationstechnologie
1082 Wien, Rathausstraße 1
Jeannette-Sandra.Bramerdorfer-Aschauer@mdo.magwien.gv.at*

Schlagworte: e-Government, Anwendungen, Stadt Wien, Richtlinien, Standards

Abstract: Mit e-Government wird den Bürgerinnen und Bürgern und der Wirtschaft¹ die Möglichkeit geboten, Dienstleistungen der Stadt Wien einfach und bequem in Anspruch zu nehmen. Um auf dieser zusätzlichen Kommunikationsschiene, den interaktiven elektronischen Services, in der Abwicklung ein gleichartiges Look and Feel und Standards hinsichtlich Qualität und Sicherheit zu bieten, bedarf es grundsätzlicher Regelungen. Die Stadt Wien hat dies zum Anlass genommen, Richtlinien für die Erstellung von e-Government-Anwendungen in der Stadt Wien (in Folgendem: Richtlinien) zu erarbeiten, welche nun näher beschrieben werden.

1. Erstellung von Richtlinien

Bei der Erstellung der Richtlinien standen vor allem folgende Punkte im Vordergrund:

- Komfort für die Bürgerinnen und Bürger
- Gleiches Auftreten der Dienststellen, auch in heiklen/sensiblen Bereichen
- Steigerung des Wiedererkennungswertes
- Unterstützung zur Sicherung der Einhaltung von Gesetzen
- Qualität und Sicherheit der Anwendungen
- Stärkung des Vertrauens der Bürgerinnen und Bürger hinsichtlich der Neuen Medien

2. Zugang – Multichannel-Berücksichtigung

Die elektronischen Services von e-Government stellen eine zusätzliche Kommunikationsschiene für die Interaktion zwischen den Bürgerinnen

¹ In Folgendem wird der Ausdruck „Bürgerinnen und Bürger“ synonym für „Bürgerinnen und Bürger und Wirtschaft“ verwendet.

und Bürgern der Stadt und der Stadtverwaltung dar. Sie werden neben den bewährten traditionellen Wegen (persönlicher, schriftlicher und telefonischer Kontakt) als weitere Möglichkeit angeboten.

Es bestehen somit folgende unterschiedliche Zugangsmöglichkeiten (Multichannel) zu den Einrichtungen der Wiener Stadtverwaltung: persönliches Erscheinen, Telefongespräch, Brief, Telefax, E-Mail, SMS, WWW und WAP.

3. Einheitliches Auftreten

3.1. StyleGuide

Um ein einheitliches Erscheinungsbild der wien.at-Seiten zu erreichen, wurde von der wien.at-Koordination² und der EDV-Abteilung für den Magistratsbereich der Stadt Wien³ ein StyleGuide entwickelt.

Dieser ist in der jeweils geltenden Version in wien.at unter <http://www.wien.gv.at/styleguide/> verfügbar. Seine Anwendung ist für alle wien.at- und WienIntern-Seiten verbindlich und damit insbesondere auch für die Anwendungen im Virtuellen Amt.

Die wien.at-Redaktion ist verantwortlich für die Präsentation von wien.at nach außen. Diese Präsentation nach außen umfasst ua Formulierungen, Endredaktion, Layout, Benutzerfreundlichkeit und Auffindbarkeit.

3.2. Virtuelles Amt

In wien.at ist das e-Government-Angebot der Stadt Wien im Virtuellem Amt zusammengefasst und unter <http://www.wien.gv.at/amtshelfer/> sind alle Amtshelferseiten abrufbar. Unter einer Amtshelferseite ist eine Seite zu verstehen, die den Bürgerinnen und Bürgern einen Amtsweg erklärt, erspart oder erleichtert. Ein Amtsweg ist nicht im strengen dienstrechtlichen Sinne zu verstehen, sondern orientiert sich an dem, was von Bürgerinnen und Bürgern als Amtsweg empfunden wird. Es handelt sich daher um alle Vorgänge, bei denen Bürgerinnen und Bürger einen Antrag stellen und Leistungen dafür erhalten.

Alle Amtswege der Stadt Wien sind im Virtuellen Amt im Sinne eines einheitlichen Erscheinungsbildes mit einer einheitlich aufgebauten Amtshelferseite beschrieben.

² Die Inhalte des Internetangebotes der Gemeinde Wien (abrufbar unter <http://www.wien.gv.at>) werden durch die wien.at-Koordination, die beim Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien (abrufbar unter <http://www.wien.gv.at/pid/>) angesiedelt ist, koordiniert.

³ <http://www.wien.gv.at/ma14/>.

Für die Erstellung einer Amtshelferseite ist die jeweilige Dienststelle verantwortlich, wobei die Erstellung in Abstimmung mit der wien.at-Redaktion zu erfolgen hat.

Für „externe“ Amtswege, die keine Leistung der Stadt Wien darstellen, sind keine Amtshelferseiten zu erstellen. Diese „externen“ Amtswege werden als externes Angebot speziell gekennzeichnet und mittels Linksetzung in wien.at integriert.

3.3. Benutzerfreundlichkeit

Benutzerfreundlichkeit (*usability*) ist ein wichtiges Qualitätskriterium der Internetseiten. Anwendungen sind so einfach wie möglich zu gestalten. Sie müssen intuitive Abwicklung gestatten und selbsterklärend sein. Die Bürgerinnen und Bürger sollen schnell und sicher, ohne Schulungsinhalte, zum gewünschten Ergebnis gelangen.

3.4. Berücksichtigung der WAI-Richtlinien

WAI⁴ steht für Web Accessibility Initiative: Es handelt sich dabei um Zugänglichkeitsrichtlinien für Web-Inhalte und zur barrierefreien Gestaltung von Webseiten.

Um den wien.at-Userinnen und Usern auch im Bereich Transaktion ein einheitliches Erscheinungsbild zu bieten, wurde der (allgemeine) StyleGuide von wien.at um einen Formular-StyleGuide erweitert. Dieser bietet Strukturvorgaben für die Gestaltung von e-Government-Formularen unter Berücksichtigung der WAI-Richtlinien. Der allgemeine StyleGuide für wien.at besitzt auch für die Gestaltung von Formularen Gültigkeit.

Zur Thematik barrierefreie Seitengestaltung im Internet sei an dieser Stelle auch darauf hingewiesen, dass in §1 Abs 3 E-Government-Gesetz die WAI-Konformität aufgenommen wurde und dementsprechend Vorsorge dafür zu treffen ist, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, spätestens bis 1. Jänner 2008 so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden.

3.5. Kontaktmöglichkeit

Auf jeder Seite von wien.at befindet sich im Fuß der Seite die jeweils für den Inhalt zuständige Ansprechpartnerin bzw der zuständige Ansprechpartner (E-Mail klickbar, außer bei Indexseite).

⁴ <http://www.w3.org/WAI/>.

Es ist für jedes Service und auf jeder Seite eine E-Mail-Adresse anzugeben. Wenn eine entsprechende Organisation in der Dienststelle existiert, ist optional eine Telefonnummer anzugeben. Jedenfalls ist sicherzustellen, dass auf einlangende E-Mails zeitnah reagiert wird.

Desweiteren können die Bürgerinnen und Bürger über wien.at und <http://www.wien.gv.at/index/kontakte.htm> – „Kontakte zur Stadt“ – mit der Stadt Wien in Kontakt treten.

3.6. Suchmöglichkeiten

Der StyleGuide für wien.at und WienIntern enthält auch Richtlinien für die Erstellung sowie Orientierungshilfen zur Gestaltung von Web-Seiten, um deren bessere Auffindbarkeit zu gewährleisten.

Die Suche im Virtuellen Amt liefert immer eine oder mehrere Amtshelferseiten als Ergebnis und stellt sicher, dass ein konsistentes Suchergebnis mit allen verfügbaren Services und Infos gegeben ist. Jeder im Virtuellen Amt definierte Amtsweg erfordert daher auch eine Amtshelferseite.⁵

Die EDV-Abteilung für den Magistratsbereich der Stadt Wien erstellt im Rahmen des Statistik-Service Listen, welche eine Übersicht über die in wien.at und WienIntern gesuchten bzw. gesuchten und nicht gefundenen Begriffe geben. Die Listen sind von den Dienststellen auf eigene Schlüsselwörter der Fachabteilung hin zu durchsuchen, ggf sind daraus resultierende Korrekturen vorzunehmen.

Weiters sind Korrekturen und Ergänzungen, die sich aus Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern zB zu wien.at oder anderen Portalen ergeben, umgehend einzuarbeiten.

3.7. Praxis für nichteigene Dienste

In wien.at werden grundsätzlich e-Government-Services anderer Plattformen (Information, Kommunikation und Transaktion) integriert und als externe Angebote speziell gekennzeichnet. Den Bürgerinnen und Bürgern soll damit Gelegenheit geboten werden, sich umfassend zu informieren.

Datenbankapplikationen, bei denen eine Suche sinnvoll ist, müssen eine programmgesteuert abfragbare Schnittstelle aufweisen.

⁵ Siehe hierzu auch Punkt 3.2 – Virtuelles Amt.

4. Rechtliche Aspekte

4.1. Recht im Internet

Rechtsnormen und Rechtsrahmen, wie Urheber- und Markenrechte, Urheberschutz von Webseiten, Linkhaftung, Providerhaftung oder e-Commerce-Gesetz, sind bei der Erstellung von Anwendungen zu berücksichtigen.

Weiterführende Regelungen zum „Recht im Internet“ sind im StyleGuide für wien.at unter <http://www.wien.gv.at/styleguide/recht.htm> abrufbar.

4.2. Sicherheitsformulierung

Das gesamte Angebot von wien.at ist auch verschlüsselt erreichbar (<https://www.wien.gv.at>). Interaktive Angebote mit personenbezogenen Daten müssen immer entweder automatisch auf https umschalten oder zumindest den Bürgerinnen und Bürgern die Wahl dazu anbieten.

Die von den Bürgerinnen und Bürgern übermittelten Daten sind soweit wie möglich zu überprüfen. Prüfungen mit Javascript sind nicht hinreichend zuverlässig. Daher sind sämtliche Prüfungen auch in der Applikation durchzuführen.

Es ist zu beachten, dass sämtliche Daten – auch jene in Hidden Fields oder in Cookies – von den Bürgerinnen und Bürgern beliebig änderbar sind und somit nicht zur Speicherung von Informationen zwischen Aufrufen ohne geeignete Sicherungsmaßnahmen (Hashwerte, Verschlüsselung) geeignet sind. Eingabedaten dürfen nie ungeprüft (Länge, erlaubte Zeichen) weiterverarbeitet, gespeichert oder an andere Funktionen weitergegeben werden.

Die Möglichkeit, Javascript abschalten zu können, ist nicht nur eine Forderung der WAI-Richtlinien und des StyleGuides, sondern ist auch ein Zeichen von Sicherheitsbewusstsein. Das Formular muss daher auch mit abgeschalteten Javascript funktionstüchtig sein, auch wenn die Bedienbarkeit darunter leiden sollte.

Für die Verwendung von Diensten an öffentlichen Terminals, in Internetcafés und bei Veranstaltungen sind besondere Maßnahmen erforderlich. Applikationen, die eine Anmeldung der Bürgerinnen und Bürger erfordern, müssen für ein Ablaufen der Gültigkeit der Anmeldung bei Inaktivität sorgen und ein Abmelden vorsehen. Dazu sind daher immer die vom wien.at Securityportal zur Verfügung gestellten Funktionen zu verwenden.

4.3. Cookies

Der Einsatz von Cookies ist so gering wie möglich zu halten und nur dann vorzusehen, wenn die Funktionalität der Applikationen ohne Cookies nicht

oder nur mit Schwierigkeiten gegeben wäre. Generell werden Cookies nur für Applikationsbelange für den Zeitraum eines Geschäftsvorganges verwendet. Der Einsatz von Cookies darf aber nicht dem Zweck dienen, Informationen über den User oder seine Eingaben über einen längeren Zeitraum zu speichern. Selbstverständlich dürfen Informationen im Zusammenhang mit Cookies auch nicht weitergegeben werden.

Weiters wird darauf hingewiesen, dass, sobald der Einsatz von Cookies Verknüpfungsmöglichkeiten über statische IP-Adressen, Benutzerverhalten oder sonstige Kundendaten ermöglicht, zumindest aber eine Bestimmbarkeit der Betroffenen bzw des Betroffenen gegeben ist, die Datenschutzrichtlinie der EU und das DSGVO 2000 mit all seinen Konsequenzen anwendbar ist.

Den Bürgerinnen und Bürgern wird ein Hinweis auf die Verwendung von Cookies an zentraler Stelle in wien.at angeboten.⁶

4.4. Privacy Statement

Ein Privacy Statement, das für wien.at Datenschutzgrundsätze und Informationen zum Umgang mit Daten beschreibt, ist unter <http://www.wien.gv.at/index/privacy.htm> abrufbar.

⁶ <http://www.wien.gv.at/index/privacy.htm#cookies>.