



Unternehmerservice Hamburg: E-Government nach Unternehmergeschmack

11. eGovernment-Wettbewerb – Finalistentag
Berlin, 11. Juli 2011

Wo kann Hamburg noch besser werden?



Wo kann Hamburg noch besser werden?

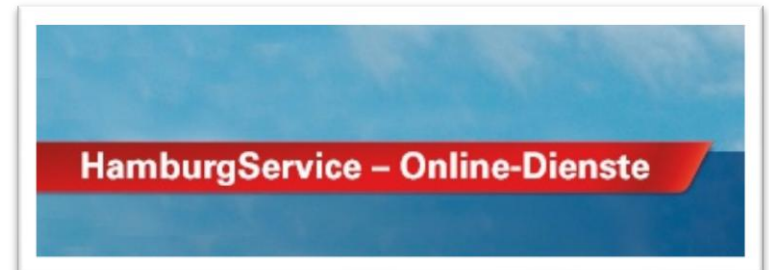
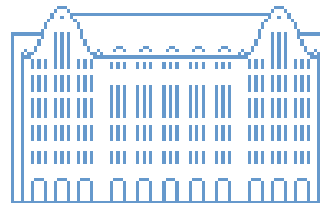


Benchmarking-Studie Universität Hamburg

<u>Positioning</u>	<u>City</u>	<u>Points</u> (of max. 150)	<u>language</u>
1	Berlin	85	German
2	Wien	83	German
3	Düsseldorf	78	German
4	Dortmund	74	German
5	Amsterdam	67	Dutch
6	Praha	66	Czech
7	Hannover	65	German
8	Essen	62	German
8	Frankfurt am Main	62	German
10	Bremen	61	German
11	Hamburg	60	German
12	Barcelona	58	Spanish
13	München	57	German
13	Stuttgart	57	German
15	Paris	56	French

Ziel: Einheitlicher Zugangs zu Insellösungen

**Unternehmer-
service
innerhalb von
hamburg.de**



Institutionen übergreifender Projektaufbau

LENKUNGSGRUPPE: hamburg.de, SK, FB, HWF, HMG, BWVI

Aufgaben:

Rahmenvorgaben

Weichenstellungen

Uni Hamburg

**Unternehmer-
service**

PROJEKTGRUPPE: HWF, BWVI

1. Analyse

2. Konzeption

3. Aufbau

4. Vermarktung

5. Redaktion

6. Pflege

KOOPERATIONSPARTNER: Kammern Arbeitskreise Verbände

Wissenschaftliche Begleitforschung: Universität Hamburg

Empfehlungen für bevorzugte Implementierung von Serviceangeboten

Z	4	5	Dienleistungsbereich	Leistungsform	Ausprägungsinhalt	en nach der EU-DLR: hohe Bedeutung zur Virtualisierung	en sonstige Informationen und Services: hohe Bedeutung zur Virtualisierung für Unternehmen	Online in Hamburg vorhanden (Ja / Nein)	Komplexitätsstufe						
									K0	K1	K2	K3	K4	K5	
6			Statistik	Information	Statistisches Jahrbuch			ja			x				
8			Statistik	Information	Straßenverzeichnis			nein							
10			Abwasser:	Genehmigung	Einleitung gefährlicher Stoffe	x		ja			x				
11			Abwasser:	Genehmigung	Abwasserbehandlungsanlagen	x		ja			x				
12			Abwasser:	Genehmigung	Indirekteinleitungen	x		ja			x				
14			Abwasser:	Erlaubnis	Niederschlagsentwässerung	x		ja	x						
15			Grundstücke:	Erlaubnis	Entnahme von Grundwasser	x		ja			x				
17			Bauvorhaben:	Auskunft	Grundwasserstand			ja			x				
18			Grundstücke:	Beratung	Altlasten			ja			x				
19			Grundstücke:	Auskunft	Altlastenkataster			ja			x				
20			Bauvorhaben:	Genehmigung	Überschwemmungsgebiete			nein							
21			Umweltschutz:	Gutachten	(Lärmschutz)			ja			x				
22			Bauvorhaben:	Überwachung	Grundwasser			ja			x				
23			Gewässer:	Überwachung	Oberflächengewässer			ja			x				
24			Grundstücke:	Überwachung	Altlasten und Bodenveränderungen			nein							
25			Umweltschutz:	Überwachung	Gefährdung durch gewerbliche Anlagen			ja			x				
26			Umweltschutz:	Überwachung	Gefährdung durch Heizöllagerung			ja	x						
27			Besteuerung:	Festsetzung(Erhebung)	Gewerbesteuer			ja			x				
28			Besteuerung:	Festsetzung(Erhebung)	Grundsteuer			ja			x				
29			Besteuerung:	Festsetzung(Erhebung)	Vergnügungssteuer			ja			x				
30			Besteuerung: Festsetzung/	Erhebung	Hundsteuer		x	ja			x				
31			Gewerbeflächen (städtisch):	Vermietung	Grundstück			ja			x				
32			Gewerbeflächen (städtisch):	Verpachtung	Grundstück			ja			x				
33			Gewerbeflächen (städtisch):	Verkauf	Grundstück			ja			x				
34			Gewerbeobjekte (städtisch):	Vermietung	Gebäude			ja			x				
35			Gewerbeobjekte (städtisch):	Verpachtung	Gebäude			ja			x				
37			Gewerbe:	Bestätigung	Gewerbeanmeldung	x		ja			x				
39			Gewerbe:	Bestätigung	Gewerbeabmeldung	x		ja			x				
41			Gewerbe:	Bestätigung	Gewerbeummeldung	x		ja			x				
42			Straßenraum:	Ausnahmegenehmigung	Sommerterrassen	x		ja			x				
43			Ausstellungen:	Genehmigung				nein							
45			Automaten:	Bestätigung	Eignetheit (Antragsteller)			ja			x				
46			Gaststätten:	Erlaubnis	Sperzeitverkürzung			ja			x				
47			Gaststätten:	Erlaubnis	vorläufiger Betrieb			ja			x				

Umfrage in Zusammenarbeit mit der Handelskammer Hamburg



Umfrage in Zusammenarbeit mit der Handelskammer Hamburg

Mehr Transparenz

Mehr Service

Verwaltungsvereinfachung

Orientierung

Auffindbarkeit von Ansprechpartnern



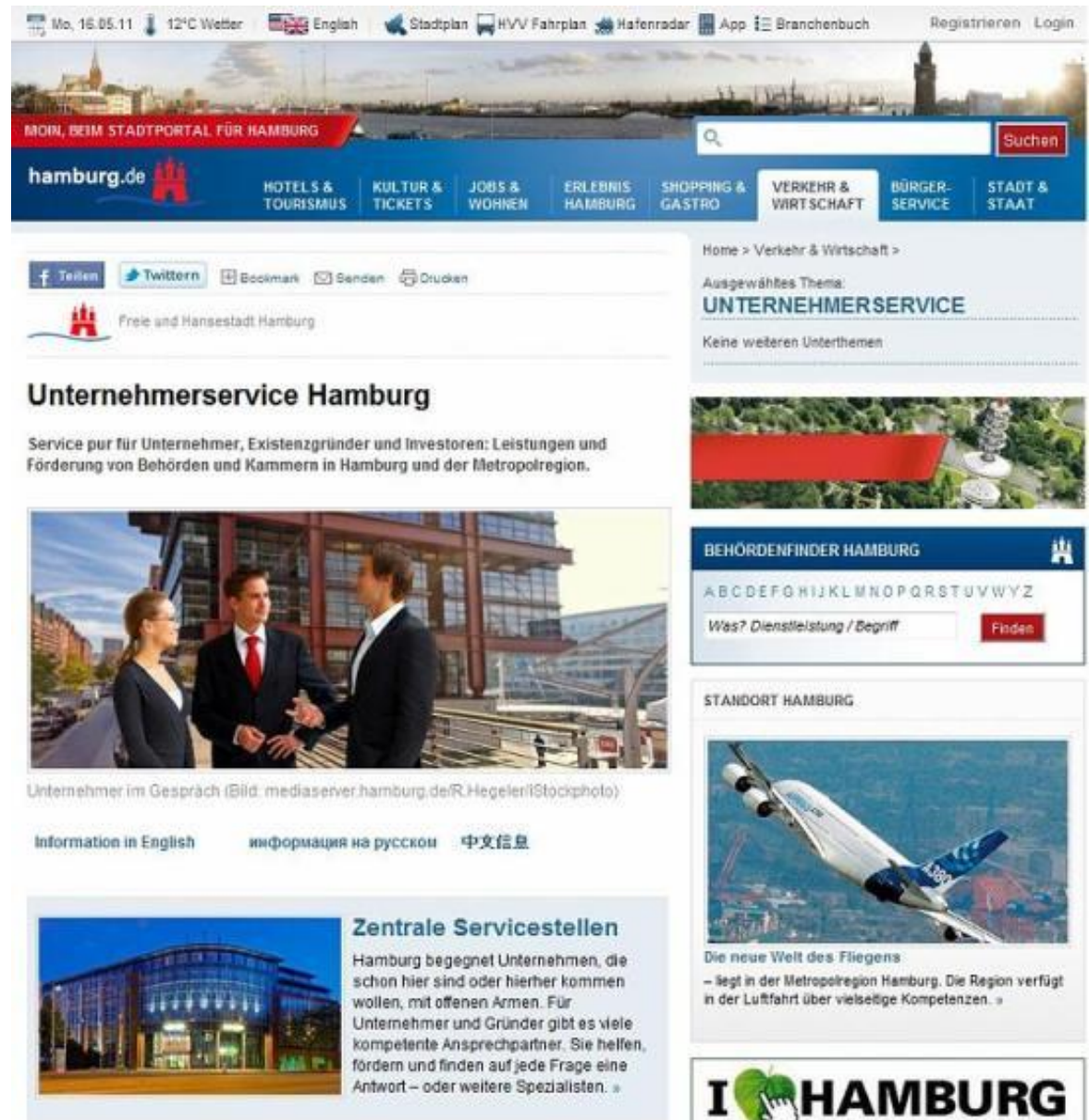
Usability-Tests und Umsetzung in unternehmerrelevante Ergebnisse

- Card-Sorting
- Cognitive Walkthrough
- Eye-Tracking



Ergebnis

- Nutzerorientiert
- Themenbezogen
- Institutionen übergreifend
- Ausbauorientiert



The screenshot shows the Hamburg Wirtschaftsportal website. At the top, there is a navigation bar with the date 'Mo, 16.05.11', weather '12°C Wetter', language 'English', and various utility links like 'Stadtplan', 'HVV Fahrplan', 'Hafenradar', 'App', and 'Branchenbuch'. A search bar is located on the right. Below the navigation bar is a banner with the text 'MOIN, BEIM STADTPORTAL FÜR HAMBURG' and a search button labeled 'Suchen'. The main navigation menu includes categories like 'HOTELS & TOURISMUS', 'KULTUR & TICKETS', 'JOBS & WOHNEN', 'ERLEBNIS HAMBURG', 'SHOPPING & GASTRO', 'VERKEHR & WIRTSCHAFT', 'BÜRGER-SERVICE', and 'STADT & STAAT'. The 'Unternehmerservice Hamburg' section is highlighted, featuring a sub-header 'Freie und Hansestadt Hamburg' and a description: 'Service pur für Unternehmer, Existenzgründer und Investoren: Leistungen und Förderung von Behörden und Kammern in Hamburg und der Metropolregion.' Below this is a photo of three business professionals in conversation. To the right, there is a 'BEHÖRDENFINDER HAMBURG' section with an alphabetical index and a search box. Further down, a 'STANDORT HAMBURG' section features a photo of an airplane and the text 'Die neue Welt des Fliegens'. At the bottom, there is a 'Zentrale Servicestellen' section with a photo of a modern building and text describing the services available.

Resonanz seit Start Ende Mai 2011

7 Wochen
10.000 Besuche
25.000 Seitenkontakte

Hamburg

Service für die Wirtschaft

[25.5.2011] Die Hamburger Verwaltung hat einen Online-Unternehmerservice gestartet, der mehr als 200 Dienstleistungen von rund 50 Institutionen bündelt. Hiermit schließt die Verwaltung eine

Mehr Service für Hamburger Wirtschaft

Weitere 200 Angebote für Unternehmen unter www.hamburg.de im Internet

HAMBURG :: Das Online-Stadtportal hamburg.de bietet den Firmen der



Handwerkskammer Hamburg

Aktuelles | Weiterbildung | Ausbildung | Beratung

Pressemitteilung

Konzentrierter Service für Unternehmer und Gründer auf hamburg.de

Der Weg zu erfolgreichen Geschäften in Hamburg führt ab sofort auch über das Online-Stadtportal: Unternehmer finden unter www.hamburg.de/wirtschaft rund 200 Dienstleistungen aus der Verwaltung, der Handelskammer und Handwerkskammer sowie von

- » Press
- » News
- » RSS
- » Inform
- Region Image
- Handw

Ausblick: Welche Potenziale lassen sich heben?




Ausblick: Welche Potenziale lassen sich heben?



**Verlagerung von Erst-
information ins Internet**

**Identifizieren von
Verwaltungs-
vereinfachungen**



**Mehr Zeit der Verwaltung
für Beratung**

**Mehr Effizienz
der Verwaltung**

www.hamburg.de/wirtschaft