Abgeordnetenhaus BERLIN

Drucksache 18 / 24 941
Schriftliche Anfrage

18. Wahlperiode

Schriftliche Anfrage

des Abgeordneten Tommy Tabor (AfD)

vom 15. September 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 15. September 2020)

zum Thema:
Berlin: Wie intensiv wird das Familienportal genutzt?

und **Antwort** vom 25. September 2020 (Eingang beim Abgeordnetenhaus am 28. Sep. 2020)

Die Drucksachen des Abgeordnetenhauses sind bei der Kulturbuch-Verlag GmbH zu beziehen.
Hausanschrift: Sprosserweg 3, 12351 Berlin-Buckow · Postanschrift: Postfach 47 04 49, 12313 Berlin, Telefon: 6 61 84 84; Telefax: 6 61 78 28.

Senatsverwaltung für Bildung,
Jugend und Familie

Herrn Abgeordneten Tommy Tabor (AfD)

über

den Präsidenten des Abgeordnetenhauses von Berlin

über Senatskanzlei - G Sen -

A n t w o r t
auf die Schriftliche Anfrage Nr. 18/24941
vom 15. September 2020
über Berlin: Wie intensiv wird das Familienportal genutzt?

Im Namen des Senats von Berlin beantworte ich Ihre Schriftliche Anfrage wie folgt:

1. Wie haben sich die Zugriffszahlen auf das Berliner Familienportal seit dem Start im Sommer 2014 entwickelt?

Zu 1.:

Das Familienportal ist in Bezug auf Reichweite und Inanspruchnahme seit 2014 kontinuierlich gewachsen: Sowohl die Seitenaufrufe als auch die Nutzendenzahlen sind seit dem Start erheblich gestiegen.
Die Seitenaufrufe haben 2019 gegenüber 2018 um 93,63 % zugelegt, bezogen auf 2017 um 224,35 %. Die Nutzendenzahlen sind 2019 gegenüber 2018 um 47,26 % angewachsen, bezogen auf 2017 um 155,29 %.

Jahr	Anzahl Seitenaufrufe	Nutzendenzahl
2019	1.027.111	472.294
2018	530.463	320.711
2017	316.665	184.759
2016	92.688	40.443

Von Januar bis April 2020 verzeichnete das Familienportal bereits 148,42 % mehr Seitenaufrufe sowie 26,4 % mehr Nutzerinnen und Nutzer und fast doppelt so viele angeklickte Seiten pro Sitzung (2,56 Seiten) als im Vorjahreszeitraum 2019 (1,3 Seiten).
Für den Zeitraum vor 2016 kann keine Auswertung dargestellt werden, da das Analyse-Modul „Google Analytics“ erst nach 2016 eingeführt wurde.
Um das Online-Tracking und die Verwendung von Cookies konform zur Datenschutzgrundverordnung zu gestalten, wurde im Mai 2020 ein sogenannter Cookiebot installiert. Die Seitenzugriffe und Nutzendenzahlen können seither nicht mehr realitätsgetreu erfasst werden, da die Nutzerinnen und Nutzer der Cookie-Verwendung für Statistik zu einem Großteil nicht zustimmen.

2. Welche Themen wurden nach Auswertung der Zugriffe von Familien besonders oft nachgefragt? (Bitte die 10 häufigsten auflisten.)

Zu 2.:

Nachfolgend ist das Ranking der Seitenzugriffe von 2016 bis September 2020 aufgelistet:

1. Rente – Anrechnung Kindererziehungszeiten
2. Elterngeld: Basiselterngeld und Elterngeld plus
3. Das Kind ist krank: Kinderarztpraxen
4. Wohnberechtigungsschein
5. Ergänzende Förderung und Betreuung von Grundschulkindern
6. Kinderzuschlag
7. Wohngeld
8. Umfang der Kindertagesbetreuung
9. Berliner Schulsystem im Überblick
10. Elternzeit

3. Werden bei den Nutzern regelmäßig Rückmeldungen zur Übersichtlichkeit, Relevanz, Vollständigkeit, Bedienerfreundlichkeit und anderen Qualitätsmerkmalen eingeholt? Wie geschieht das und wie werden daraus resultierende Änderungen von wem umgesetzt? Durch welche Stellen, in welcher methodischer Form und hinsichtlich welcher Kriterien wurde das Familienportal einer Evaluation unterzogen? In welcher Regelmäßigkeit sind weitere Bewertungen geplant?

Zu 3.:

Mit dem Tool „Bewertung des Artikels“ gibt es für Leserinnen und Leser die Möglichkeit, ein bis fünf Sterne für die jeweilige Seite zu vergeben und damit den Inhalt und Nutzen der Seite individuell zu beurteilen. Darüber hinaus können Leserinnen und Leser über die Feedback-Funktion im Browser-Fenster oder über den Button „Kontakt“ direkt Fragen, Anregungen oder Wünsche an die Redaktion senden. Die Kontaktdaten sind vollständig aufgeführt, so dass auch telefonisch oder per Post eine Rückmeldung gegeben werden kann. Im August 2019 wurde zusätzlich eine Telefonumfrage bei Berliner Familien durchgeführt. Rückmeldungen und Anregungen werden von der Projektleitung des Familienportals geprüft, bewertet und je nach Relevanz und Realisierbarkeit von der Redaktion oder dem IT-Dienstleister umgesetzt. Inhaltliche Fragen werden umgehend individuell beantwortet.

4. Welche Resonanz gibt es von den Berlinern nach nun 6 Jahren des Berliner Familienportals? Was funktioniert aus Sicht des Senats gut? Was müsste für höhere Nutzerzahlen und Kundenzufriedenheit noch besser werden?

Zu 4.:

In den regelmäßig durchgeführten Familienforen des Berliner Beirats für Familienfragen sowie in anderen Formaten zur Beteiligung von Familien werden Familien auch zu ihren Bedarfen nach Information gefragt. In diesem Zusammenhang erfährt das Familienportal ausschließlich positive Bestätigung, denn Familien geben die Rückmeldung, dass ihnen familienrelevante, aktuelle Informationen an einer Stelle ein wichtiges Anliegen sei. Die Bekanntmachung des Online-Portals über zahlreiche Akteure, zwei Familienberichte sowie mit Werbemitteln (Postkarten, Plakaten) und ei-

nem Imagefilm zeigt deutliche Erfolge. Die kontinuierlich steigenden Nutzendenzahlen und Seitenzugriffe belegen eine verstärkte Nutzung des Berliner Familienportals. Um die Reichweite zu erhöhen und das Familienportal insbesondere unter neuen Berliner Familien bekannt(er) zu machen, empfiehlt es sich, die Öffentlichkeitsarbeit und das Marketing weiter auszubauen. Die Übersetzung von wichtigen Informationsmodulen und die perspektivische Verknüpfung mit anderen Angeboten rund um das Themenfeld Familie versprechen zusätzlich mehr Reichweite und Inanspruchnahme. Um die Funktion des integrierten Veranstaltungskalenders stärker auszubauen zu können, sind weitere digitale Schnittstellen zu familienrelevanten Einrichtungen einzurichten und die Vernetzung mit Akteuren auf Bezirksebene zu fördern.

5. In welcher Form wird das Familienportal beworben? Wie viele Mittel werden dafür aufgewendet? Welche Kommunikationswege werden gewählt?

Zu 5.:

Es werden unterschiedliche Formen der Bewerbung des Portals genutzt. Dazu gehören maßgeblich folgende Maßnahmen, die sowohl analoge als auch digitale Kommunikationswege nutzen:

Online/Digital (seit 2016):
- Google Adwords
- Imagefilm Berliner Familienportal: Seit dem 20. August 2020 auf YouTube

Printmedien (seit 2018):
- Anzeigenschaltung in diversen Printmedien für Familien:
  z. B. Familienwegweiser, Kiek Mal, Familienpass, tip/zitty Sondereditionen für Familien
- Werbepostkarten als Beilage in Familienmagazinen

Sonstige:
- Werbepostkarten: Auslage z. B. in Berliner Familieneinrichtungen; bei Verwaltungsstandorten; beim Familiensportfest des Landessportbundes etc.
- Infoflyer als Beilage in der Elterninfo des Arbeitskreises Neue Erziehung jeweils zu Schulbeginn
- Plakatkampagne im öffentlichen Straßenland (2017)

6. Wie viele Mittel und Personalstellen stehen zur Pflege des Familienportals zur Verfügung? (Bitte um Angabe der Haushaltstitel.)

Zu 6.:

Im Rahmen der Zuwendung aus Kapitel 1041 Titel 68406 stehen dem Berliner Beirat für Familienfragen finanzielle Mittel zur Verfügung, die für die Redaktion, Pflege und Wartung, aber auch für Öffentlichkeitsarbeit und die konzeptionelle sowie technische Weiterentwicklung des Berliner Familienportals verwendet werden.
Im Rahmen der Zuwendung werden auch die Personalstellen des Berliner Beirats für Familienfragen finanziert, wobei eine Teilzeitstelle (30 Wochenstunden) – die Projektleitung Berliner Familienportal – explizit für das Portal vorgesehen ist mit Kosten in Höhe von rund 52 T Euro.

Die Zuwendung für den Berline Beirat für Familienfragen beträgt im Jahr 2020 insgesamt rund 360 T Euro. Dieser verwendet die Zuwendung je nach Schwerpunkten der Arbeit in den jeweiligen Kalenderjahren in unterschiedlichen Anteilen für seine verschiedenen Aufgabenfelder. Auf das Berliner Familienportal entfielen dabei 2019 als direkte Projektkosten zusätzlich zu Personalmitteln rund 100 T Euro.

7. Das offizielle Hauptstadtportal „Berlin.de“ bietet auf seiner Startseite eine Sprachauswahl zwischen deutsch, englisch, französisch und italienisch an. Unterseiten wie https://www.berlin.de/willkommenszentrum/en/families/ ermöglichen sogar die Wahl weiterer Sprachen, z.B. türkisch, rumänisch, polnisch und mehr. Wie lässt sich das Berliner Familienportal nutzen, wenn man der deutschen Sprache als neuer Bürger Berlins noch nicht mächtig ist?

Zu 7.:

Jeder Internetbrowser lässt sich mittlerweile so einstellen, dass alle angewählten Internetseiten automatisch in die Muttersprache übersetzt werden können. Wie Prüfungen der Redaktion des Familienportals Ende 2019 ergaben, sind die Übersetzungsprogramme mittlerweile so weit fortgeschritten, dass die Inhalte des Berliner Familienportals damit in der Regel gut verstanden werden können.

8. Welche Online-Services der Verwaltung lassen sich an welcher Stelle auf dem Berliner Familienportal direkt nutzen?

Zu 8.:

Auf allen Seiten der Themenartikel, News etc. sind passende, aktuelle, familienrelevante Online-Services verlinkt. Auf der Startseite finden sich zentral in der Mitte platziert der Kita-Navigator, der Kita-Gutschein-Online-Antrag und das Kita- und Schulverzeichnis.
Darüber hinaus gibt es auf der Startseite Verlinkungen zu Bezirksämtern, Senatsverwaltungen, Beratungsstellen der Schwangerenberatung in Berlin sowie die Seite der Jugendämter im Service-Portal Berlin.

Berlin, den 25. September 2020

In Vertretung

Sigrid Klebba
Senatsverwaltung für Bildung,
Jugend und Familie