

Kai Masser

Kommunen im Internet

Inhaltsverzeichnis

Teil I Einstieg und Einführung

V Vorwort: Entwicklung des Speyerer WEB-Tests 2

E Einführung 4

E.1 Ein Angebot aus der Wissenschaft für die Praxis 4

E.1.1 An wen wendet sich dieses Buch? 4

E.1.2 Was bietet Ihnen dieses Buch? 5

E.2 Hinweise zur Verwendung des Buchs und der CD-ROM 6

E.2.1 Gedruckte Version und CD-ROM [📀] 6

E.2.2 Hilfestellungen und Konventionen 7

S Schnellübersicht 11

Teil II Kommunen, Internet und WEB-Test

1 Internet und Kommunalverwaltung 22

1.1 Zukunftsfähigkeit durch Informations- und Kommunikationstechnologien (IuK) 22

1.1.1 IuK als Schrittmacher für die Informationsgesellschaft 24

1.1.2 Informationsgesellschaft bedeutet Wissensgesellschaft 25

1.1.3 Informationsgesellschaft als Chance und Herausforderung 26

1.2 Das Internet boomt! – Daten und Fakten zu Entwicklung, Nutzung und Erwartungen 29

1.2.1 Online-Dienstleistungen aus Bürgersicht – die Nachfrage ist vorhanden 31

1.2.2 Ziele kommunaler Stadtinformationssysteme 33

1.3 Internet und Verwaltungsmodernisierung 35

1.3.1 New Public Management / Neues Steuerungsmodell 35

1.3.2 Kritik der Bürger an kommunalen Leistungen 36

1.3.3	Bürgerämter als erfolgreicher Ansatz zur Verbesserung der Bürger- und Kundenorientierung	38
1.4	Das Modernisierungspotential der neuen IuK	44
1.4.1	Verbesserung der Bürger- und Kundenorientierung	44
1.4.2	Verbesserungsmöglichkeiten im Bereich Partizipation / Demokratie	46
1.4.3	Möglichkeiten zur Rationalisierung / Geschäftsprozeßoptimierung	46
1.4.4	Unzureichende Nutzung der IuK im Rahmen der aktuellen Verwaltungsmodernisierung	47
1.4.5	Netzwerke als Chance für die Bürgerkommune	49
1.5	Möglichkeiten zur Kommunikation mit den Bürgern werden nicht ausreichend genutzt	58
1.5.1	Beispiel „Wunschkennzeichenreservierung“	59
1.5.2	Szenario für die interaktive Kommunikation mit den Bürgern	65
2	Methodik des 2. Speyerer WEB-Tests (und erste Einblicke in die Realität des WWW)	69
2.1	Zielsetzung des Speyerer WEB-Tests	69
2.2	Suche nach kommunalen Internet-Angeboten: Eine schwierige Aufgabe	72
2.2.1	Probleme durch schlecht konzipierte Seiten	75
2.2.2	Identifizierung kommunaler Homepages (nicht immer einfach)	75
2.2.3	Nicht funktionstüchtige und veraltete Seiten	76
2.3	Objektivität durch Überprüfbarkeit von Kriterien und Bewertung	77
2.4	Bewertungskriterien des Speyerer WEB-Tests	78

Teil III Präsentation und Analyse der Ergebnisse des WEB-Tests

3	Ergebnisse des WEB-Tests	84
3.1	Daten der WEB-Tests 1997 und 1998	84
3.1.1	Schätzung des Anteils der Kommunen mit Homepage in Deutschland	86
3.1.2	Differenzierung nach Kommumentypen	88

3.2	Die besten Kommunen im Internet 1998 90
3.2.1	Ranking 1998: Die Top-12-Kommunen im Internet 90
3.2.2	Ausschöpfungsquoten 92
3.2.3	Top 12 der größeren Städte (dst) 94
3.2.4	Top 12 der (Land)Kreise (lks) 94
3.2.5	Top 12 der Gemeinden (gem) 95
3.3	Stand der kommunalen Internet-Aktivitäten 1998 96
3.3.1	Differenzierung nach Kommumentypen 97
3.3.2	Ergebnisse in den Bereichen Information, Interaktion, Partizipation und Bedienungskomfort 100
3.3.3	Ausschöpfungsquoten bei den Top-12-Kommunen 103
3.3.4	Vergleich der Top 12 nach Kommumentyp 105
3.3.5	Vergleich der allgemeinen Ergebnisse nach Kommumentypen 107
4	Entwicklungstrends 1997-1998 109
4.1	Vergleich der Gesamtergebnisse 1997 und 1998 109
4.1.1	Vergleich der Ausschöpfungsquoten 110
4.1.2	Vergleich der einzelnen Kriterien 111
4.1.3	Schlußfolgerungen 112
4.2	Vergleich der Ergebnisse der 1997 und 1998 getesteten Kommunen 112
4.2.1	Vergleich der Ausschöpfungsquoten 113
4.2.2	Vergleich der einzelnen Kriterien 114
4.2.3	Schlußfolgerungen 115
4.3	Vergleich der Top-Kommunen 1997 und 1998 115
4.3.1	Vergleich der Ausschöpfungsquoten 116
4.3.2	Vergleich der einzelnen Bewertungskriterien 118
4.4	Resümee des Vergleichs 120

Teil IV Praktische Hinweise für kommunale Homepages

5 Änderungsmanagement 122

- 5.1 Planung von Internet-Aktivitäten 123
 - 5.1.1 Bedarfsplanung 125
 - 5.1.2 Umfeldanalyse 125
 - 5.1.3 Ermittlung der Bedürfnisse und Erwartungen der Bürger und Kunden 126
 - 5.1.4 Analyse der vorhandenen informationstechnischen Ausstattung 127
 - 5.1.5 Geschäftsprozeßanalyse 127
 - 5.1.6 Personalentwicklung 128
- 5.2 Kosten eines Internet-Angebots 129
 - 5.2.1 Domain (Einrichtung und Registrierung) 130
 - 5.2.2 Speicherplatz und Übertragungskapazitäten 131
 - 5.2.3 Seitenerstellung (HTML-Seiten/ CGI-/Java-Skripte) 132
 - 5.2.4 Promoten des Internet-Angebots 133
 - 5.2.5 Pflege der Seiten 134
 - 5.2.6 Outsourcing oder Eigenleistung? 134
 - 5.2.7 „Tatsächliche Gesamtkosten“ (TCO) 135

6 Aufbau und Gestaltung kommunaler Homepages 138

- 6.1 Selbstdarstellung 138
 - 6.1.1 Fallbeispiele 139
 - 6.1.2 Gestaltungskatalog 142
- 6.2 Externe Informationen 143
 - 6.2.1 Fallbeispiele 143
 - 6.2.2 Gestaltungskatalog 148
- 6.3 Boulevardinformationen 149
 - 6.3.1 Fallbeispiele 149
 - 6.3.2 Gestaltungskatalog 155
- 6.4 Wirtschaftsinformationen 156
 - 6.4.1 Fallbeispiele 157

6.4.2	Gestaltungskatalog	164
6.5	Behördeninformationen	165
6.5.1	Fallbeispiele	165
6.5.2	Gestaltungskatalog	169
6.6	Informationen für die Öffentlichkeit	170
6.6.1	Fallbeispiele	170
6.6.2	Gestaltungskatalog	178
6.7	Möglichkeit des Zugangs zum Internet für alle Bürger	179
6.7.1	Fallbeispiele	179
6.7.2	Gestaltungskatalog	183
6.8	Provider-Funktion	184
6.8.1	Fallbeispiele	184
6.8.2	Gestaltungskatalog	187
6.9	Such-/ Navigationshilfen	188
6.9.1	Fallbeispiele	189
6.9.2	Gestaltungskatalog	192
6.10	Elektronische Korrespondenz	193
6.10.1	Fallbeispiele	194
6.10.2	Gestaltungskatalog	198
6.11	Elektronische Leistungs- und Ordnungsverwaltung	199
6.11.1	Fallbeispiele	199
6.11.2	Gestaltungskatalog	204
6.12	Partizipation	205
6.12.1	Fallbeispiele	206
6.12.2	Gestaltungskatalog	210
6.13	Besondere Fallbeispiele	211
6.13.1	Positive Fallbeispiele	211
6.13.2	Negative Fallbeispiele	220

Teil V Service

7 Interaktives Glossar und Verzeichnisse 230

- / 7.1 Glossar wichtiger Internetbegriffe 230
- | 7.2 Online-Glossare und interessante Web-Sites 268
- 7.3 Quellenverzeichnis 269
- 7.3.1 Gedruckte Literatur (Print) 269
- 7.3.2 Internet / Hyperlinks (ohne Screenshots) 276
- 7.4 Tabellen-, Abbildungs- und Screenshotverzeichnis 279
- 7.4.1 Tabellenverzeichnis 279
- 7.4.2 Abbildungsverzeichnis 280
- 7.4.3 Screenshotverzeichnis 282
- 7.5 Index 286