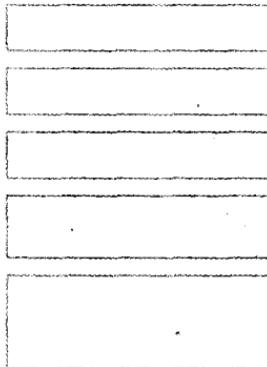


Kai Masser

Kommunen im Internet



Luchterhand

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 [CD]	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 Kommunentypen 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 Kommunentypen 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 Kommunentyp 105
3.3.5	Vergleich der allgemeinen Ergebnisse nach Kommunentypen 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	Promotion 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