

# Ranking im Internet

Saarbrücken, Mannheim und Hamburg haben die besten Homepages. Dies ist das Ergebnis einer Studie über das Internet-Angebot von Kommunen.

Die Akzeptanz des Internet und hier insbesondere des World-Wide-Webs (WWW) spiegelt sich auch durch die zunehmende kommunale Nutzung des WWW als Werbemedium wieder. Das Kommunalberatungsunternehmen Heyder und Partner hat eine Studie angefertigt, die nach wissenschaftlichen Methoden untersuchte, wie sich Kommunen im World-Wide-Web darstellen. Hierbei wurde insbesondere untersucht, ob gewisse Mindestkriterien eingehalten werden, die sinnvollerweise an ein kommunales Web-Informationsangebot zu stellen sind. Insoweit wurde für diese Studie ein Mindeststandard formuliert, der auf definierten Benutzerprofilen basiert. Ergebnis ist ein Ranking der 100 untersuchten Kommunen, das in drei Größenkategorien unterteilt ist. In diesem Beitrag werden die Wertungen der zehn bestplatzierten Kommunen herangezogen und interpretiert, um aufzuzeigen, welche Kriterien erfüllt sein sollten, um einen gelungenen „Web-Auftritt“ realisieren zu können.

Davon ausgehend, daß es unterschiedliche Zielgruppen für ein Informationsangebot der Kommunen im Netz gibt – Bürger, Unternehmen, Besucher und Touristen – wurden die Anforderungen definiert, die als Mindeststandard anzusehen sind. In einer Zusatzrubrik wurden weitere Informationen bewertet

sowie Interaktivitätskriterien, die für alle drei Zielgruppen identisch sind. Die Bewertungskriterien im Ranking selbst sind in objektive und in subjektive zu unterscheiden, wobei die Punkte unbenotet das Ergebnis der Bewertungskriterien darstellen, die rein auf Informationen basieren, die entweder vorhanden oder nicht vorhanden sind. Subjektive Bewertungskriterien waren Geschwindigkeit, Zugangsprozedur, Interaktivität und gestalterische Einschätzungen der Homepage. Die Kombination aus Erfüllung von subjektiven und objektiven Kriterien ergibt dann in dieser Studie die Gesamtpunktzahl, die für das Erreichen des Ranking-Platzes maßgebend ist. Aus der Tabellenübersicht des Rankings ist ersichtlich, daß der Rang bei der Rubrik „unbenotet“ von der Gesamtplatzierung abweicht. Dies bedeutet zum Beispiel im Falle Weimar, daß eine große Zahl von abgefragten Informationen, die sinnvollerweise im Internet abgebildet sein sollten, nicht vorhanden waren. Dieses schlechte Abschneiden in der Kategorie Zusatzinformationen wurde jedoch ausgeglichen durch die Erfüllung des Mindeststandards mit 88 von 88 Punkten, so daß das Gesamtergebnis im Ranking trotzdem Platz 8 erbrachte. Bei der Navigation wurde geprüft, ob der Besucher eines Informationsangebotes schnell und streßfrei die gesuchten Daten findet.

Die Studie wurde sowohl hinsichtlich der Auswahl, als auch der Bewertung in drei Kategorien aufgeteilt. Die Kategorie eins bezieht sich auf die Größenklasse der Kommunen über 100 000 Einwohner, die Kategorie zwei auf die Größenklasse 20 000 bis 100 000 Einwohner und die Kategorie drei auf die Größenklasse unter 20 000 Einwohner. Das Ergebnis zeigte, daß diese Unterteilung sinnvoll war, da die abgefragten Daten zum Teil Informationen aus dem Umweltbereich, kulturelle Informationen, Fremdenverkehrsinfos, sowie weiterer nicht zum Mindeststandard gehörenden Informationen sind, die bei verschiedenen kleineren Kommunen nicht zur Aufgabenstruktur beziehungsweise zum Betätigungsfeld gehören, so daß eine Punkteanzahl in Größenordnungen einer Großstadt für kleinere Kommunen nicht erreichbar waren.

## Potential genutzt

Die zehn bestplatzierten Kommunen gehören alle, bis auf Weimar, der Größenklasse über 100 000 Einwohner an. Generell läßt sich sagen, daß die Kommunen in dieser Größenordnung die Bedeutung des Internets bereits früher erkannt und auch die finanziellen Mittel umfassender zur Verfügung gestellt haben. Die Großstädte nutzen das Potential des Internets besser aus und bereiten das vorhandene Informationsmaterial in breiterer Form für die Web-Darstellung auf. Daher ist es den kleineren Kommunen in der absoluten Bewertung nur schwer möglich, einen der vorderen Ranking-Plätze zu erreichen. Die Studie trägt diesem Umstand Rechnung durch die Bildung von drei Größenkategorien. Der Mindeststandard wird von allen Kommunen mit über 70 Prozent weitgehend erfüllt. Dieser Standard stellt ein definiertes Paket an Basisinformationen dar, das sinnvollerweise seitens der Kommune dargeboten werden sollte. Der Studienfokus lag jedoch nicht auf den originären Verwaltungsdienstleistungen, die bei amerikanischen Kommunen im erheblich stärkeren Maße bereits über das Internet abgewickelt werden können.

Für die zehn Erstplatzierten ergibt sich aus dem Ranking, daß diese Basisinformationen zum Teil zu 100 Prozent (Saarbrücken) in der Internet-Präsentation dargeboten werden. Selbst Chemnitz erreicht mit 72 von 88 Punkten ein gutes Ergebnis.

Möglichkeiten der Bürgerbeteiligung und der Kommunikation werden weitgehend nicht genutzt. Gemittelt über alle Kommunen werden die theoretischen Möglichkeiten nur zu einem Drittel ausgenutzt. In der Spitzengruppe erreichen jedoch fünf der zehn Kommunen die maximale Punktzahl von 20. Nur das An-

## Top-Ten im Netz

Platz	Kommune	Mindeststandard (88) *	Zusatz (26) *	Interaktivität (20) *	Punkte unbenotet (158) *	Gesamtpunkte (284) *
1	Saarbrücken	88	20	20	152	268
2	Mannheim	86	25	20	150	253
3	Hamburg	84	18	18	139	234
4	Bremen	80	16	20	136	228
5	München	78	19	20	133	201
6	Nürnberg	82	20	8	128	200
7	Regensburg	80	17	18	131	199
8	Weimar	88	9	4	118	198
9	Chemnitz	72	13	20	118	196
10	Koblenz	82	9	16	123	188

\* maximale Punktzahl

Quelle: Internetstudie Heyder und Partner, Tübingen

gebot von Weimar weist eine sehr schlechte Interaktivität auf.

Gegenüber der Erfüllung der Kriterien für den Mindeststandard und der Interaktivität werden die maximalen Punkte für die Zusatzinformationen von den Erstplatzierten nicht erreicht. Mannheim schneidet hier mit 25 von 26 möglichen Punkten sehr gut ab. Die Zusatzinformationen selbst werden im Schnitt nur von weniger als einem Drittel der Kommunen insgesamt erfüllt. Der für diese Studie definierte Mindeststandard wurde hinsichtlich der subjektiven Einschätzungen von den zehn erstplatzierten Kommunen weitgehend erfüllt. Die Basisinformationen, die von Kommunen sinnvollerweise angeboten werden sollten und müßten, werden bereits weitgehend im Internet bereitgestellt. Hier erscheint es nur noch in Teilbereichen bei der Spitzengruppe weiterer Verbesserungen zu bedürfen.

Die Interaktivität ist stark verbes-

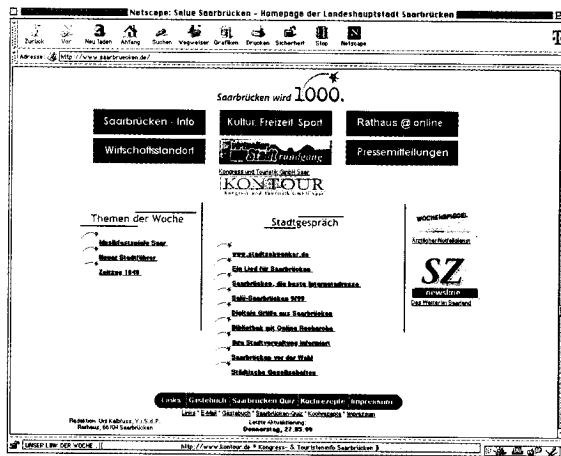
serungswürdig. Die Studie ergab für die untersuchten Kommunen, daß im Schnitt nur ein Drittel der interaktiven Möglichkeiten voll genutzt werden. Für Kommunen der Größenordnung ab 100 000 Einwohner gilt jedoch, daß bei der Interaktivität bereits Vorbildliches geleistet wurde. Sowohl Saarbrücken, Mannheim als auch Bremen, München

und Chemnitz erreichten hier die maximale Punktzahl. Die Ergebnisse können so interpretiert werden, daß es einen hohen technischen und personellen Aufwand bedeutet, das Angebot interaktiv zu gestalten und daß hier im Vorfeld erst die organisatorischen und strukturellen Möglichkeiten geschaffen werden müssen. Dies erscheint bei Kommunen in der

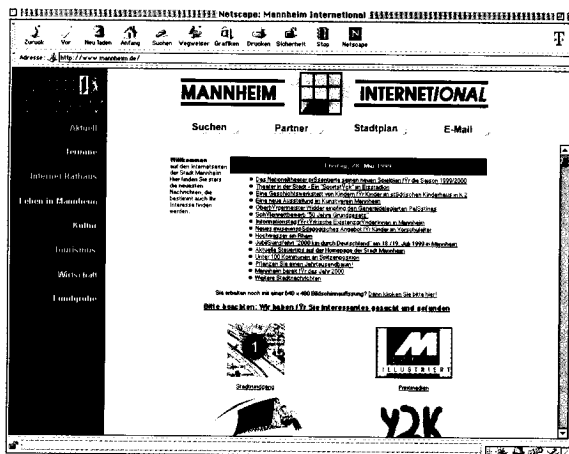
Größenordnung der Kategorie zwei und drei oft nicht gegeben. Die Zusatzinformationen, die für die Studie als sinnvoll erachtet wurden, werden von den zehn Erstplatzierten ebenfalls im starken Maße bereits im Internet dargestellt. Hinsichtlich dieser Bewertungskategorie gilt ebenfalls, wie bereits bei der Interaktivität ausgeführt, daß hier die Kommunen der Kategorie zwei und drei im erheblichen Maße abfallen.

Wolfgang Heyder

Dr. Wolfgang Heyder ist Geschäftsführer des Kommunalberatungsunternehmens Heyder und Partner, Tübingen.



www.saarbruecken.de



www.mannheim.de



www.hamburg.de