

Internet:

## Vergleich der Webauftritte amerikanischer und deutscher Kommunen

**Webauftritte von Kommunen werden zunehmend mit höherer Priorität innerhalb der Verwaltungen angesiedelt. Wie die unterschiedlichsten Studien der letzten Zeit zeigen, ist die Akzeptanz des neuen Mediums von der Größe der Kommunen und den verfügbaren Ressourcen abhängig. Eine Untersuchung der Tübinger Kommunalberatung Heyder & Partner mit Blick über den „großen Teich“ macht deutlich, in welchen Bereichen die US-Kommunen qualitativ besser oder schlechter abschneiden, und zeigt auf, in welchen Bereichen die Aufgabenstellungen besser oder auch schlechter gelöst werden.**

Im Anschluss an die Internetstudie über kommunale Informationsangebote deutscher Kommunen im Internet wurden in einer Vergleichsuntersuchung 10 amerikanische Kommunen mit ihren Präsentationen im Internet durchleuchtet. Dies geschah anhand derselben Fragebogen, mit denen auch die deutschen Kommunen untersucht wurden, analog erfolgte die Auswahl nach denselben repräsentativen Kriterien; ausgewählt wurden kleinere, mittlere und Großstädte aus den US-Staaten Kalifornien, Louisiana und New York: Ventura ([www.ci.ventura.ca.us](http://www.ci.ventura.ca.us)), Sacramento ([www.ci.sacramento.ca.us](http://www.ci.sacramento.ca.us)), Fort Bragg ([www.fortbragg.com](http://www.fortbragg.com)), Baton-Rouge ([www.ci.baton-rouge.la.us](http://www.ci.baton-rouge.la.us)), Ruston ([www.ruston.org](http://www.ruston.org)), Monroe ([www.ci.monroe.la.us](http://www.ci.monroe.la.us)), New Paltz ([www.new-paltz.ny.us](http://www.new-paltz.ny.us)), Norwich ([www.norwich.net/norwichcity](http://www.norwich.net/norwichcity)), Rome ([www.romenew-york.com](http://www.romenew-york.com)), Buffalo ([www.ci.buffalo.ny.us](http://www.ci.buffalo.ny.us)). Zu den untersuchten deutschen Kommunen gehörten u. a. Saarbrücken, Mannheim, Hamburg, Bremen, München, Nürnberg, Regensburg und Weimar. Obwohl dieser Vergleich durch die relativ kleine Stichprobe der amerikanischen Kommunen keinen Anspruch auf Repräsentativität erheben kann, weisen die Ergebnisse des Gesamtrankings darauf hin, dass die US-Kommunen der größeren und der mittleren Kategorie durchgehend in der Spitzengruppe liegen: auch die kleineren Gemeinden erreichen in ihrer Kategorie vordere Platzierungen. Es zeigt sich aber auch, dass die bestplatzierten deutschen Kommunen mit den

amerikanischen „Internetpionieren“ konkurrieren können. Die nach Themenbereichen aufgeschlüsselten Ergebnisse sind für diesen Vergleich, auch aufgrund der unterschiedlichen Organisationsstruktur und der unterschiedlichen öffentlichen Aufgaben, jedoch wesentlich aufschlussreicher. Bei

tieren wie in Deutschland und anderen Staaten. Eine Stärken-Schwächen-Analyse beim Vergleich der deutschen und amerikanischen Kommunen hinsichtlich der verschiedenen Themenkomplexe ergibt annähernd gleiche durchschnittliche Punktwerte in den Bereichen „Umwelt“ und „Leben in ...“; ein wenig stärker präsentieren sich die deutschen Gemeinden bei dem Themenkomplex Tourismus, während in allen anderen Bereichen amerikanische Kommunen teilweise wesentlich höhere Punktwerte erzielen. Bemerkenswert bei der Stärken-Schwächen-Analyse ist auch die Konstanz der hohen Werte über alle Themenkomplexe der Internetseiten amerikanischer Kommunen, wohingegen bei den Internetauftritten deutscher Kommunen einige Themenbereiche – vor allem Wirtschaft und Gemeinde/Verwaltung – stark vernachlässigt werden. Für den Bereich „Home-

werden kommunale Jobangebote im Internet veröffentlicht. Im Themenbereich Wirtschaft wird meist mit der örtlichen „chamber of commerce“ und mit kommunalen Projektierungs- und Entwicklungsgesellschaften zusammengearbeitet. Das führt nicht nur zu ausführlichen Informationen, sondern auch zu sehr praxisnahen und kundenorientierten Auftritten. Über alle Themenbereiche hinweg lässt sich feststellen, dass nahezu alle amerikanischen kommunalen Internetseiten sehr gut verlinkt sind und dass meist die Möglichkeit zum Download sowohl von Dokumenten wie auch von Formularen und oft auch von spezieller Software angeboten wird. Die gute Verlinkung ist eminent wichtig bei diesen Seiten, da viele Abteilungen amerikanischer Kommunen eigene Internetseiten betreiben und da im amerikanischen Gesellschaftssystem viele Bereiche einer deutschen Kommune in den USA privatwirtschaftlich organisiert sind. Bemerkenswert bei den meisten Internetauftritten von US-Kommunen ist die Tatsache, dass trotz hohen Informationsgehalts und vielfältigen Angebots sehr stark auf Nutzerfreundlichkeit Wert gelegt wird, und dies nicht nur analog zu dem Lebenslagenkonzept für die eigenen Bürger, sondern auch für andere Nutzer. Das funktioniert meist über eine stark hierarchisch aufgebaute Homepage, z. B. nach Nutzern: Visitors, Residents, Business und dann über schnelle, direkte und hierarchische Weiterleitung zu ihrem gewünschten Thema bzw. Ansprechpartner. Viele Internetauftritte amerikanischer Kommunen werden in letzter Zeit in dieser Richtung aktualisiert, d. h., durch übersichtliche Darstellung, durch Einteilung nach Nutzerprofilen und durch hierarchische Ordnung wird ein hohes Maß an Zugriffsgeschwindigkeit bei gleichzeitig kundenfreundlicher, einfacher Orientierung geboten. Die dabei eingesetzten Methoden sind meist Quickmenüs und Dropdown-Listen, aber auch Suchmaschinen und FAQ-Seiten. **Ausführliche Informationen zur Untersuchung unter E-Mail: [w.heyder@kommunal-online.de](mailto:w.heyder@kommunal-online.de).** ■

### Internetvergleich zwischen US- und deutschen Kommunen

Ranking der ersten 10 Plätze

- |                |               |
|----------------|---------------|
| 1. Saarbrücken | 4. Ruston     |
| 2. Sacramento  | 4. Bremen     |
| 2. Ventura     | 5. München    |
| 2. Mannheim    | 6. Nürnberg   |
| 3. Rome        | 7. Regensburg |
| 3. Buffalo     | 8. Weimar     |
| 3. Baton Rouge | 9. Chemnitz   |
| 3. Hamburg     | 10. Koblenz   |

der Betrachtung der Kriterien Mindeststandard, Zusatzinfos und Interaktivität zeigt sich, dass der definierte Mindeststandard sowohl von den US-Kommunen als auch von den deutschen Kommunen auf vergleichbar hohem Niveau erfüllt wird. Dagegen werden bei den Kriterien Zusatzinfos und Interaktivität von den amerikanischen Kommunen im Vergleich mit deutschen Kommunen mehr als doppelt so hohe durchschnittliche Punktwerte erreicht. Vor allem bei dem Kriterium der Interaktivität liegt dies wahrscheinlich an der längeren und stärkeren Nutzung des Mediums Internet in den USA, obwohl hier ähnliche rechtliche Einschränkungen – z. B. juristische Gültigkeit von Online-Unterschriften – existieren

– liegen die Unterschiede sowohl im Darstellerischen – meist findet man Animationen oder Musik und immer einen aktuellen Wetterbericht – wie auch im Konzeptuellen. Der Themenkomplex „Gemeinde/Verwaltung“ besticht bei allen US-Kommunen durch einen hohen Informationsgehalt und gleichzeitig hohen Nutzwert: Meist werden die politischen Vertreter und die Verwaltungsangestellten ausführlich mit Bild, Ansprechmöglichkeit und Vita vorgestellt, alle Rats- und Ausschusssitzungen sind abrufbar, es gibt ausführliche kommunale Steuerinfos und Infos zur Kommunalgesetzgebung, oft existieren spezielle Seiten für Neubürger, es gibt die Möglichkeit, über lokale Themen abzustimmen, und es