

Das Informationsbüro d-NRW führte in diesem Jahr sechs Online-Befragungen zu aktuellen Themen im Bereich E-Government durch. Neben den Analysen zu den Ergebnissen war es ein Hauptziel, den Kommunen Unterstützung in der Recherche zu aktuellen Fragestellungen anzubieten: Wo kann ich mich über ein Thema umfassend informieren, wo erhalte ich schnell Informationen, welche Quellen sind „neutral“ und hilfreich – und dies zu aktuellen Fragestellungen wie „Barrierefreiheit“, „Vergabewesen“, „Informationsmanagement zum Internetauftritt“ oder auch zur „Elektronischen Vorgangsbearbeitung“. Die Antwortmöglichkeiten zeigen direkt Informationsquellen auf, auch zum Teil verlinkt zu den Internetseiten.

Für die erste Befragung wurde ein Querschnitt von Kommunen ausgewählt, nach erhöhter Nachfrage an einer Teilnahme wurden ab der zweiten Befragung zum Thema „Formulare und Signaturen“ bereits alle Kommunen in NRW angeschrieben, jede dritte Kommune hat teilgenommen. Ein Fünftel davon hat lediglich die Informationsquelle genutzt und nicht aktiv teilgenommen, daher oft der Wert von ca. 20% bei „nicht beantwortet“ - dies ist aber durchaus gewünscht, die Befragung kann und soll auch der reinen Informationsvermittlung dienen. Alle Ergebnisse werden ausschließlich in der Gesamtheit bzw. in der Unterteilung in Gruppen veröffentlicht, es erfolgt weder ein Ranking noch eine Einzelauswertung. Die einzelnen Antworten werden im Detail lediglich vom Befragungssystem festgehalten, um eine Zuordnung zu folgenden Gruppen zu ermöglichen: Kreise, kreisfreie Städte und Städte mit mehr oder weniger als 20.000 Einwohnern. Als Partner für die Durchführung wurde die Livingpage Media Ltd. & Co. KG gewonnen, die auch bereits an der NRW Studie 2006 beteiligt war. Die Ergebnisse werden in einem Einleitungstext, statistischen Auswertungen mit Grafiken, mit einem Fazit und abschließenden Ausblick dargestellt.

## FAZIT

### **Aktueller Stand und Perspektiven aus Sicht der Verwaltungen:**

Insgesamt sind die Kommunen vorwiegend zufrieden mit ihrem Internetauftritt, vermutlich steht dies aber auch in Relation zu den zur Verfügung stehenden Ressourcen – die sind für die Gestaltung des Internetauftritts in einem nur sehr beschränkten Maße vorhanden. Mit den zur Verfügung stehenden Mitteln muss man dann eben auch mit dem aktuellen Status zufrieden sein.

Den für den Internetauftritt zuständigen Mitarbeitern innerhalb der Verwaltung ist aber sehr genau bewusst, an welchen Stellen sie ihren Internetauftritt noch verbessern sollten und mit vorhandenen Ressourcen auch könnten.

Die gewünschten Verbesserungen in den unterschiedlichen Bereichen (Virtuelles Rathaus etc.) werden aber sicher aus den eben genannten Gründen nicht gleichzeitig erfolgen können - Entscheidungen zu Prioritäten stehen an. Die Verantwortlichkeiten sind allerdings verteilt über verschiedene Abteilungen hinweg, ob dies den Entscheidungsprozess eher befruchtet oder bremst, werden die nächsten Jahre zeigen. Die Mitarbeiter in der Öffentlichkeitsarbeit und die EDV-Abteilungen der Kommunen haben aber bzgl. der Umsetzung sehr unterschiedliche Zielsetzungen.

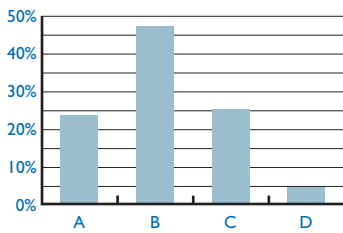
### **Kommunaler Internetauftritt mit Bannerwerbung oder als PPP-Modell:**

Die größte Bremse bei der Weiterentwicklung der Internetportale sind die mangelnden Finanz- und Personalressourcen. Da ist die Suche nach weiteren Einnahmequellen für Verwaltungen zwar noch eher neu aber zumindest eine Option, die in Zukunft sicher öfters genutzt wird. Werbung bzw. Zusammenarbeit mit gewinnorientierten Unternehmen ist zumindest absolut kein Tabuthema mehr.

### **E-Partizipation:**

Diese Befragung hat unterstrichen, dass die Bürgerbeteiligung über das Internet vielleicht das Thema für die nächsten Jahre sein wird. Als vor einigen Jahren das Thema Barrierefreiheit aufkam, war es eher ein Schreckgespenst und die Verwaltungen haben sich nur ungern damit beschäftigt. Dies scheint bei der E-Partizipation ganz anders zu sein, es besteht größtes Interesse, frühzeitig in diesem Bereich aktiv zu werden.

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit dem eigenen Internetportal Ihrer Kommune (www.stadname.de) bzw. wie sehr halten Sie es für verbesserungswürdig?



- A Sehr zufrieden (23,53%)
- B Eher zufrieden (47,06%)
- C Eher verbesserungswürdig (25,00%)
- D Stark verbesserungswürdig (4,41%)

#### Auswertung:

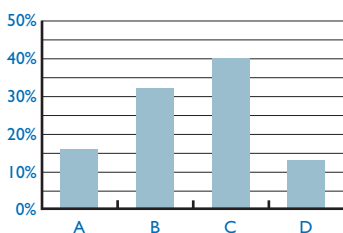
Die Antworten auf die allgemeine Frage zum Internetportal zeigt, dass zwar zum Teil Verbesserungen gewünscht werden, eine Notwendigkeit für Veränderungen (stark verbesserungswürdig) aber nur in den seltensten Fällen gesehen wird. Insgesamt sind die Kommunen eher zufrieden mit Ihren Internetportalen.

#### Empfehlung:

Die positive Grundstimmung spiegelt wahrscheinlich auch die Rückmeldungen der BürgerInnen zu den Mitarbeitern der Kommunen wieder, mit mehr negativer Kritik von außen wären die Antworten sicher auch anders ausgefallen. Dies kann man erst einmal positiv bewerten. Die Veränderungen im Internetbereich sind aber sehr schnell, die Abläufe in Verwaltungen – insbesondere im IT Bereich – aber eher und zu Recht vorsichtiger und damit langsamer. Um also langfristig ein attraktives und wettbewerbsfähiges Internetportal zu betreiben, sollten die Kommunen aufmerksam aktuelle Webentwicklungen und „Konkurrenz-Relaunches“ beobachten bzw. langfristig die eigenen Veränderungen planen.

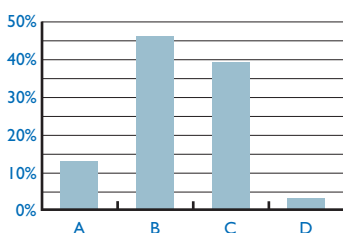
### Wie zufrieden sind Sie mit einzelnen Bereichen:

#### Virtuelles Rathaus mit Bürgerservices (Formulare, digitale Signatur)



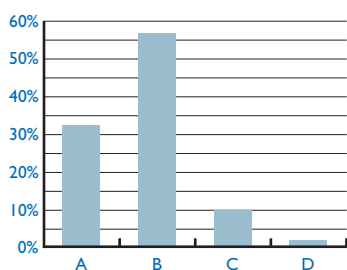
- A sehr zufrieden (15,87%)
- B eher zufrieden (31,75%)
- C eher verbesserungswürdig (39,68%)
- D stark verbesserungswürdig (12,70%)

#### Informationen aus den Ämtern (Jugend, Familie etc.)



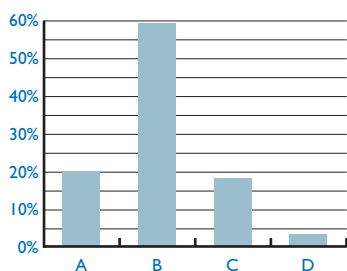
- A sehr zufrieden (12,70%)
- B eher zufrieden (46,03%)
- C eher verbesserungswürdig (38,10%)
- D stark verbesserungswürdig (3,17%)

### Informationsangebot allgemein über die Kommune (Menge, Aktualität)



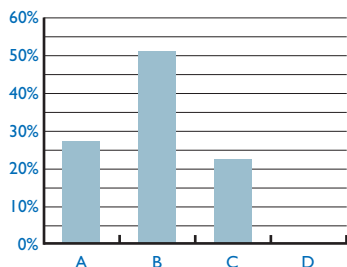
- A sehr zufrieden (32,26%)
- B eher zufrieden (56,45%)
- C eher verbesserungswürdig (9,68%)
- D stark verbesserungswürdig (1,61%)

### Informationen zur Wirtschaftsförderung



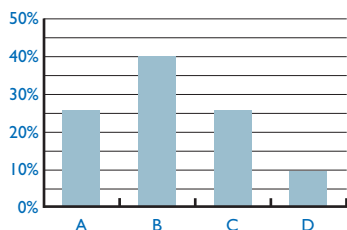
- A sehr zufrieden (19,67%)
- B eher zufrieden (59,02%)
- C eher verbesserungswürdig (18,03%)
- D stark verbesserungswürdig (3,28%)

### Komfort für Besucher (Navigation, Übersichtlichkeit)



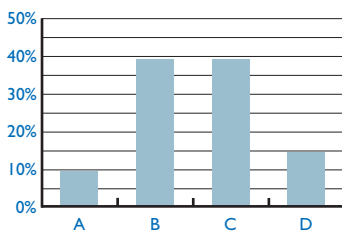
- A sehr zufrieden (26,98%)
- B eher zufrieden (50,79%)
- C eher verbesserungswürdig (22,22%)
- D stark verbesserungswürdig (0,00%)

### Barrierefreiheit



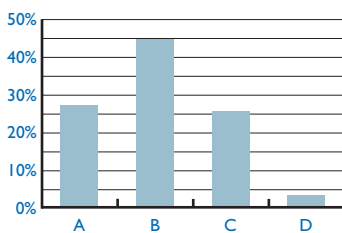
- A sehr zufrieden (25,40%)
- B eher zufrieden (39,68%)
- C eher verbesserungswürdig (25,40%)
- D stark verbesserungswürdig (9,52%)

### Beteiligungsmöglichkeiten für BürgerInnen (Foren, Kommentare etc.)



- A sehr zufrieden (9,52%)
- B eher zufrieden (38,10%)
- C eher verbesserungswürdig (38,10%)
- D stark verbesserungswürdig (14,29%)

### Allgemeine Beurteilung zum Design (visuelle Attraktivität)



- A sehr zufrieden (26,98%)
- B eher zufrieden (44,44%)
- C eher verbesserungswürdig (25,40%)
- D stark verbesserungswürdig (3,17%)

#### Auswertung:

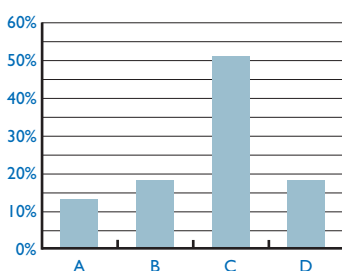
Auch die Beurteilung in den einzelnen Bereichen ist insgesamt eher positiv, am unteren Ende der Skala liegen die Beteiligungsmöglichkeiten der BürgerInnen, aber auch noch das Virtuelle Rathaus mit den Bürgerservices. Die Bereiche der Wirtschaftsförderung, der Allgemeinen Informationen und der Komfort für die BesucherInnen werden im Durchschnitt am besten bewertet.

#### Empfehlung:

Auffällig ist hier, dass die Bereiche, die sowohl hohe inhaltliche als auch hohe technische Anforderungen in der Umsetzung stellen, eher schlechter bewertet werden bzw. als eher verbesserungswürdig angesehen werden. Die Gründe können mangelnde Personalressourcen in der Recherche dieser Themen sein oder auch einfach mangelnde Finanzmittel für die Umsetzung, da diese Bereiche sicher mehr Aufwand erzeugen als die einfache Bereitstellung von Informationen. Die Ansprüche der Besucher des kommunalen Internetportals werden aber steigen, weil insgesamt die Qualität der Interseiten zunehmen wird (Web 2.0). Die Kommunen müssen sich darüber klar sein, dass eine stetige Weiterentwicklung erforderlich ist, um nicht unattraktiv zu werden.

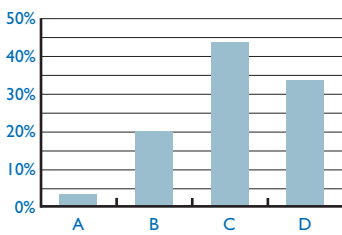
### Welche Bereiche sollten Ihrer Meinung nach besonders dringend verbessert werden?

#### Virtuelles Rathaus mit Bürgerservices (Formulare, digitale Signatur)



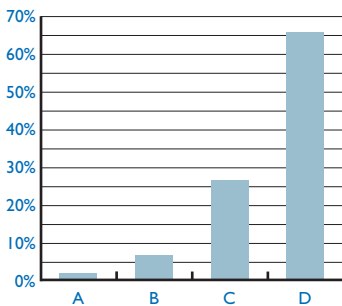
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (13,11%)
- B Verbesserung dringend notwendig (18,03%)
- C Verbesserung notwendig (50,82%)
- D Verbesserung nicht notwendig (18,03%)

## Informationen aus den Ämtern (Jugend, Familie etc.)



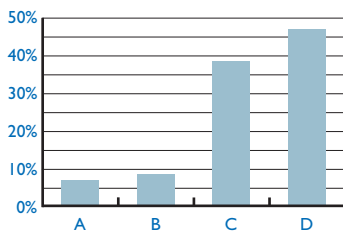
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (3,33%)
- B Verbesserung dringend notwendig (20,00%)
- C Verbesserung notwendig (43,33%)
- D Verbesserung nicht notwendig (33,33%)

## Informationsangebot allgemein über die Kommune (Menge, Aktualität)



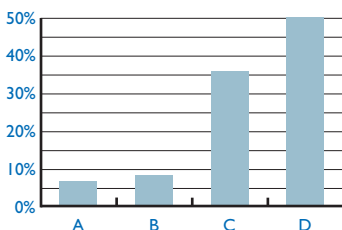
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (1,64%)
- B Verbesserung dringend notwendig (6,56%)
- C Verbesserung notwendig (26,23%)
- D Verbesserung nicht notwendig (65,57%)

## Informationen zur Wirtschaftsförderung



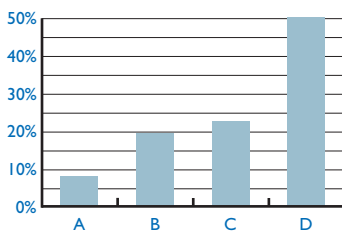
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (6,67%)
- B Verbesserung dringend notwendig (8,33%)
- C Verbesserung notwendig (38,33%)
- D Verbesserung nicht notwendig (46,67%)

## Komfort für Besucher (Navigation, Übersichtlichkeit, Komfortsuche, Schlagworte)



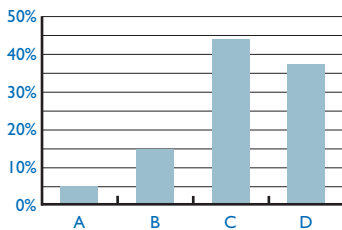
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (6,45%)
- B Verbesserung dringend notwendig (8,06%)
- C Verbesserung notwendig (35,48%)
- D Verbesserung nicht notwendig (50,00%)

### Barrierefreiheit



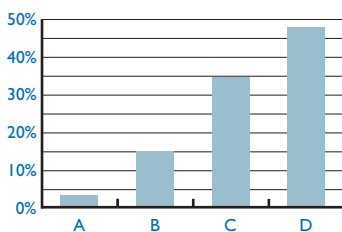
- A Verbesserung sehr dringend notwendig (8,06%)
- B Verbesserung dringend notwendig (19,35%)
- C Verbesserung notwendig (22,58%)
- D Verbesserung nicht notwendig (50,00)

### Beteiligungsmöglichkeiten für BürgerInnen (Foren, Kommentare etc.)



- A Verbesserung sehr dringend notwendig (4,84%)
- B Verbesserung dringend notwendig (14,52%)
- C Verbesserung notwendig (43,55%)
- D Verbesserung nicht notwendig (37,10%)

### Allgemeine Beurteilung zum Design (visuelle Attraktivität)



- A Verbesserung sehr dringend notwendig (3,28%)
- B Verbesserung dringend notwendig (14,75%)
- C Verbesserung notwendig (34,43%)
- D Verbesserung nicht notwendig (47,54%)

#### Auswertung:

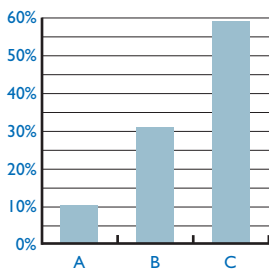
Die Ergebnisse spiegeln ein ähnliches Bild wie bei der Frage zuvor wider, das Virtuelle Rathaus und der Informationsfluss aus den Ämtern zum Internetportal werden insgesamt als dringlichste Verbesserungsbereiche eingestuft. Insgesamt zeigt sich aber auch hier, dass die meisten Kommunen keine Handlungsnotwendigkeit bzgl. ihres Internetportals sehen – Verbesserungen sind natürlich immer gewünscht, aber eben nicht unbedingt notwendig.

#### Empfehlung:

Gegenüber der Frage zuvor ist hier zu bemerken, dass der Bereich der Bürgerbeteiligung zwar als verbesserungswürdig angesehen wird, zum jetzigen Zeitpunkt aber andere Dinge mehr Bedeutung haben. Die Bürgerbeteiligung ist für die meisten Kommunen noch kein zentrales Thema, welches seine Umsetzung auf dem Internetportal wiederfinden sollte.

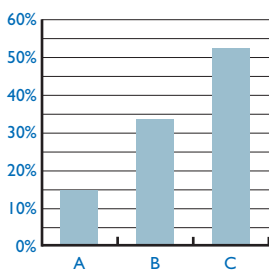
## Welche Bereiche sind verantwortlich für die konzeptionellen Verbesserungen Ihres Internetauftrittes?

### Behördenleitung



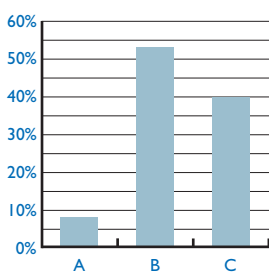
- A Alleinverantwortlich (10,26%)
- B Hauptverantwortlich (30,77%)
- C Mitverantwortlich (58,97%)

### EDV Abteilung



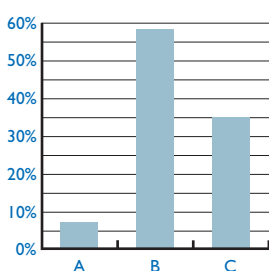
- A Alleinverantwortlich (14,58%)
- B Hauptverantwortlich (33,33%)
- C Mitverantwortlich (52,08%)

### Internet-Redaktion



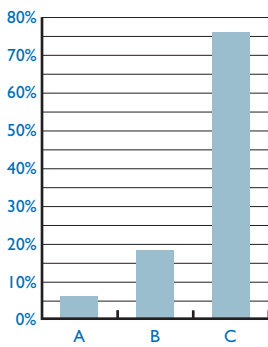
- A Alleinverantwortlich (7,89%)
- B Hauptverantwortlich (52,63%)
- C Mitverantwortlich (39,47%)

### Öffentlichkeitsarbeit



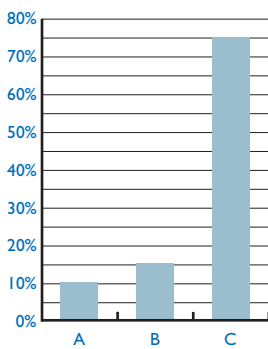
- A Alleinverantwortlich (6,98%)
- B Hauptverantwortlich (58,14%)
- C Mitverantwortlich (34,88%)

## Organisationsabteilung



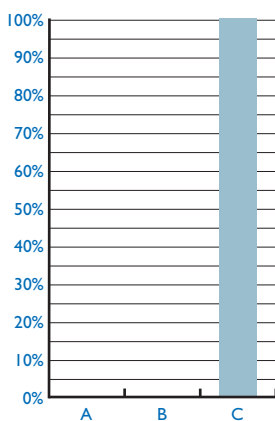
- A Alleinverantwortlich (6,06%)
- B Hauptverantwortlich (18,18%)
- C Mitverantwortlich (75,76%)

## Stabsstelle E-Government



- A Alleinverantwortlich (10,00%)
- B Hauptverantwortlich (15,00%)
- C Mitverantwortlich (75,00%)

## Sonstiges



- A Alleinverantwortlich (0,00%)
- B Hauptverantwortlich (0,00%)
- C Mitverantwortlich (100,00%)

**Auswertung:**

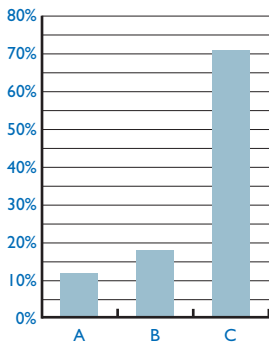
Konzeptionelle Entscheidung und inhaltliche Verantwortung sind noch sehr gestreut zwischen verschiedenen Fachbereichen, auch erkennbar an geringen Zahlen zur Alleinverantwortlichkeit und den hohen Nennungen insbesondere bei der Mitverantwortlichkeit.

**Empfehlung:**

Behördenleitung, EDV Abteilung, Internet-Redaktion und die Abteilung zur Öffentlichkeitsarbeit sind meist verantwortlich für die Verbesserungen im eigenen Internetauftritt – also wird in den einzelnen Kommunen sehr unterschiedlich gearbeitet. Eigene Organisationsabteilungen oder die Übertragung auf eine E-Government Stabsstelle ist eher die Seltenheit.

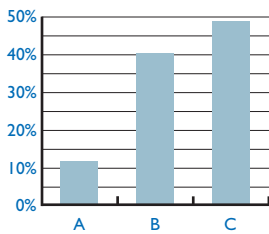
## Welche Bereiche sind verantwortlich für die Inhalte, die in Ihrem Internetauftritt erscheinen?

### Behördenleitung



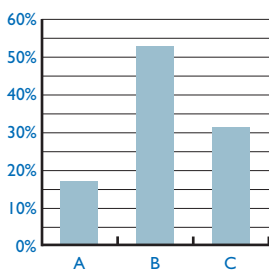
- A Alleinverantwortlich (11,76%)
- B Hauptverantwortlich (17,65%)
- C Mitverantwortlich (70,59%)

### EDV Abteilung



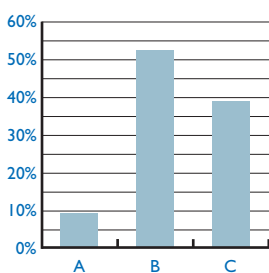
- A Alleinverantwortlich (11,43%)
- B Hauptverantwortlich (40,00%)
- C Mitverantwortlich (48,57%)

### Internet-Redaktion



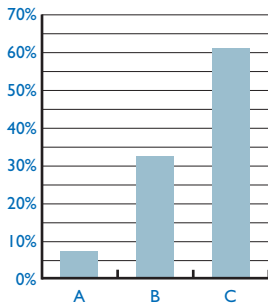
- A Alleinverantwortlich (16,67%)
- B Hauptverantwortlich (52,38%)
- C Mitverantwortlich (30,95%)

### Öffentlichkeitsarbeit



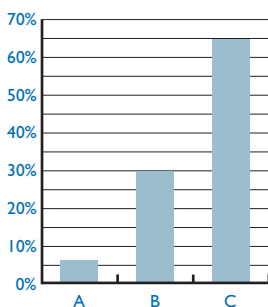
- A Alleinverantwortlich (9,09%)
- B Hauptverantwortlich (52,27%)
- C Mitverantwortlich (38,64%)

### Organisationsabteilung



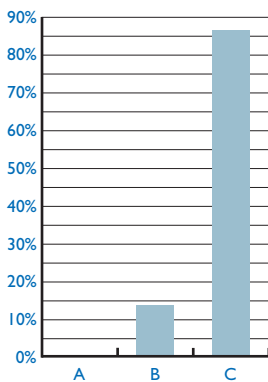
- A Alleinverantwortlich (7,14%)
- B Hauptverantwortlich (32,14%)
- C Mitverantwortlich (60,71%)

### Stabsstelle E-Government



- A Alleinverantwortlich (5,88%)
- B Hauptverantwortlich (29,41%)
- C Mitverantwortlich (64,71%)

### Sonstiges



- A Alleinverantwortlich (0,00%)
- B Hauptverantwortlich (13,64%)
- C Mitverantwortlich (86,36%)

### Auswertung:

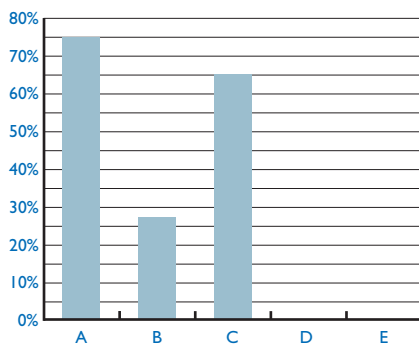
Erwartungsgemäß verschiebt es sich hier hin zur Verantwortlichkeit bei den Internet-Redaktionen bzw. der Öffentlichkeitsarbeit. Insgesamt zeigt sich auch hier ein sehr uneinheitliches Bild. Konzeptionelle Entscheidung und inhaltliche Verantwortung sind noch sehr gestreut zwischen verschiedenen Fachbereichen, auch erkennbar an geringen Zahlen zur Alleinverantwortlichkeit und den hohen Nennungen insbesondere bei der Mitverantwortlichkeit.

### Empfehlung:

Die Vielfalt bei den Verantwortlichkeiten zu konzeptionellen Entscheidungen zeigt auch die Problemsituation auf – vorhandene Fachstellen können alleine die Gesamtheit nur unzureichend aus allen notwendigen Blickwinkeln betrachten und entsprechend übergreifende Konzepte umsetzen. Ein intensiver Austausch

zwischen den Abteilungen kann zwar hilfreich sein, entspricht aber in der Entscheidungsfindung nicht klassischen Verwaltungsstrukturen. Spezielle Organisationsabteilungen bzw. Arbeitsgruppen können sinnvoll sein, wenn sie aus den klassischen Verantwortungsbereichen unterstützt werden bzw. sich aus diesen besetzen. Mit steigenden Ansprüchen (siehe oben), insb. die Bürgerbeteiligung) werden aktuelle Entscheidungswege in Frage gestellt. Wenn über das Internetportal zukünftig vermehrt direkt eine Bürgerbeteiligung stattfinden kann, werden EDV-Abteilungen bzgl. konzeptioneller Entscheidungen sicher weiter in den Hintergrund rücken und ihren Fokus ausschließlich auf die Technik richten. Eine Entwicklung, die insgesamt bei der Entwicklung von Webseiten stattfindet: wo früher meist noch die „Programmierer“ das Sagen hatten, sind es nun meist „Konzepter“ oder „web-versierte Marketing-Berater“.

Wie können Ämter, Außenstellen oder andere städtische Abteilungen allgemeine Informationen auf dem Stadtportal „online bringen“ (unabhängig von Formularen als Bürgerservice)? (Mehrfachauswahl)



#### Auswertung:

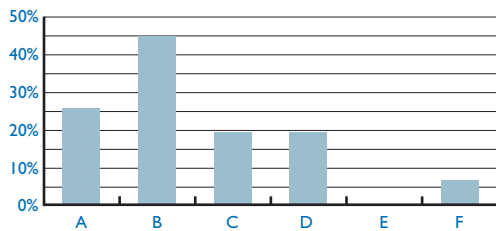
Der Informationsfluss aus allen Fachabteilungen Richtung Internetportal ist möglich, Content-Management-Systeme sind in diese Prozesskette aber noch nicht flächendeckend eingebunden.

- A Direkter Zugriff von Ämtern etc. über Content-Managementsystem ist möglich (74,60%)
- B Informationen können über ein Intranet-System bereit gestellt werden für die für den Internetauftritt zuständigen Personen (z. B. Online-Redaktion) (26,98%)
- C Informationen können per Email an die Online-Redaktion geschickt werden (65,08%)
- D Geringe Möglichkeit, Informationen kurzfristig (innerhalb von 48 Stunden) online zu stellen (0,00%)
- E Praktisch keine Möglichkeit, Informationen kurzfristig online zu stellen (0,00%)

#### Empfehlung:

Content-Management-Systeme (CMS) sind heutzutage in der Lage, nicht nur Informationen komfortabel online zu stellen, sie bieten mit umfangreichen Benutzerverwaltungen und Freigabesystemen auch die Möglichkeit, Prozesse optimiert abzubilden. Zum Beispiel: Mitarbeiter aus allen Abteilungen können Inhalte in das CMS einstellen, über deren Login könnte bereits der Veröffentlichungsbereich auf der Website gesteuert werden, die Veröffentlichung erfolgt aber erst nach Freigabe im CMS z.B. von der Online-Redaktion, diese kann jederzeit im CMS eine Übersicht der neu eingegangenen Artikel einsehen. Solche Workflows können unter Verwendung eines modernen CMS den Arbeitsaufwand für eine Online-Redaktion deutlich minimieren und tragen damit entscheidend zur Attraktivität von Stadtportalen bei.

Welche Ressourcen (Online-Redaktion) stehen zur Verfügung, um Ihren Internetauftritt inhaltlich zu aktualisieren?



#### Auswertung:

Es gibt nur wenige Kommunen, bei denen sich die Bedeutung des Internetauftritts auch in den zur Verfügung stehenden Personalressourcen zeigt. Bei der Mehrheit der Kommunen muss der Internetauftritt „nebenbei“ erledigt werden bzw. stehen bei einem Viertel gar keine Ressourcen zur Verfügung.

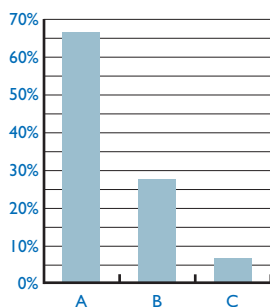
#### Empfehlung:

Der Internetauftritt hat bei den meisten Kommunen eine noch eher geringe Bedeutung, zumindest in Haushaltsplänen, die entsprechende Mittel für Personalressourcen zuordnen müssten.

- A Keine extra Ressourcen für eine Online-Redaktion eingeplant (25,40%)
- B Wenige Wochenstunden bzw. eine Teilzeitkraft (44,44%)
- C Eine Vollzeitkraft (in der Summe der WoStd) (19,05%)
- D Zwei Vollzeitkräfte (4,76%)
- E Zwei bis zu fünf Vollzeitkräfte (0,00%)
- F Mehr als fünf Vollzeitkräfte (6,35%)

Das Stadtportal wird aber immer mehr an Bedeutung gewinnen, vom reinen Pflichtauftritt mit einigen Informationen zum ständig präsenten Kommunikationsportal mit den BürgerInnen, den Kunden der Stadt: umfangreiche Bürgerservices, Bürgerbeteiligungssysteme, Service-Bereiche. Mit den zur Verfügung stehenden Ressourcen ist dieser Wandel nicht zu leisten. Unabhängig von den zuständigen Abteilungen muss die Stadt selber im Haushaltsplan die Bedeutung des Internetauftritts erkennen und deren Weiterentwicklung mit Personalmitteln unterstützen.

Würde Ihre Kommune lokale Bannerwerbung auf Ihrem Stadtportal erlauben, wenn dadurch weitere Ressourcen für die Qualität des Stadtportals geschaffen werden können?



#### Auswertung:

Fast ein Drittel würde Bannerwerbung nutzen, um mit den dann zur Verfügung stehenden Ressourcen auch das eigene Portal weiter zu verbessern.

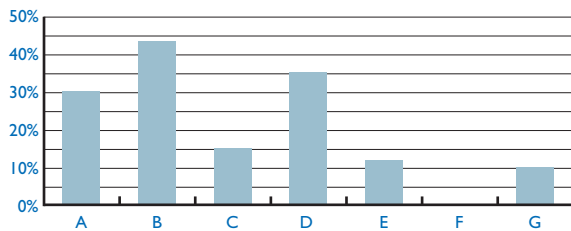
#### Empfehlung:

Diese Frage steht für die Verantwortlichen für den Internetauftritt sicher in direkter Beziehung zur vorhergehenden Frage. Man würde gerne das Portal verbessern, man wüsste auch sehr genau an welchen Stellen, aber es stehen einfach keine Personalressourcen zur Verfügung. Es ist für einzelne Kommunen sicher schwer,

- A Nein (66,13%)
- B Ja, in geringem Umfang (max. ein Banner je Seite) (27,42%)
- C Ja, in normalem Umfang wie bei anderen größeren Portalen (6,45%)

die damit verbundenen Rechtsfragen (Werbung) zu klären. Aber wenn vielleicht, als Beispiel, die Einführung von Google-Bannern dazu führen könnte, dass die Stadt einen weiteren Arbeitsplatz einrichten kann zur Verbesserung des Internetauftrittes, würden die BürgerInnen dies vielleicht sogar wünschen. Dachverbände sollten hierzu Fachexpertisen erstellen und rechtliche Aspekte erörtern. So könnten sie die Kommunen darin unterstützen, ihre Internetauftritte auch attraktiv halten zu können.

Unter welchen Voraussetzungen würden Sie ein Private-Public-Partnership Modell eingehen in Bezug auf Ihren Internetauftritt? (Mehrfachauswahl)



#### Auswertung:

Ein Zehntel befindet sich bereits in einem PPP-Modell, ein hoher Anteil würde entsprechende Angebote prüfen, um letztendlich den eigenen Internetauftritt zu verbessern. Da dieser Anteil recht hoch ausfällt, deutet er auf die Zwangslage der Kommunen, es fehlen einfach entsprechende Ressourcen.

Fast die Hälfte der Kommunen ist sich bewusst, dass ein attraktiver Internetauftritt der Stadt und andere städtische Portale, z. B. der Lokalzeitungen, eine neue Konkurrenzsituation schafft.

- A Kommt in naher Zukunft nicht in Frage, weil die Rechtslage nicht geklärt scheint (30,00%)
- B Kommt in naher Zukunft nicht in Frage, weil ein Stadtportal keine Konkurrenz z.B. zur lokalen Presse und deren Online-Berichterstattung sein sollte (43,33%)
- C Um Personalkosten einzusparen, würden wir entsprechende Angebote prüfen (15,00%)
- D Um die Attraktivität zu steigern, würden wir entsprechende Angebote prüfen (35,00%)
- E Um Einnahmen über Banner-Werbung zu erzielen, würden wir entsprechende Angebote prüfen (11,67%)
- F Entsprechende Angebote zu PPP-Modellen werden aktuell geprüft (0,00%)
- G Wir sind bereits in einem PPP-Modell bzgl. unseren Internetauftrittes (10,00%)

#### Empfehlung:

PPP-Modelle können einer Kommune helfen, ihren Internetauftritt attraktiv zu gestalten und damit sogar Einnahmen zu erzielen. Die Kommune begibt sich damit aber in einen neuen Bereich, der rechtlich vorab genauestens abgesichert werden muss. Zudem sollte sich die Kommune auch über den Wert der Domain [www.stadtname.de](http://www.stadtname.de) und den damit verbundenen Zugriffszahlen bewusst sein. Gemeinsame Konzepte innerhalb einer Stadt können Konkurrenzsituationen vermeiden, denn betriebswirtschaftlich (Eigenfinanzierung) kann meist nur ein Portal innerhalb einer Stadt sein.

(BITKOM)

[www.bitkom.de/de/themen\\_gremien/37217\\_46528.aspx](http://www.bitkom.de/de/themen_gremien/37217_46528.aspx)  
[www.bitkom.de/de/themen\\_gremien/37217\\_45945.aspx](http://www.bitkom.de/de/themen_gremien/37217_45945.aspx)

(Bundesverband Publi Private Partnership e.V.)

[www.bppp.de](http://www.bppp.de)

(KPMG)

[www.publicgovernance.de/public\\_governance/13664.htm](http://www.publicgovernance.de/public_governance/13664.htm)

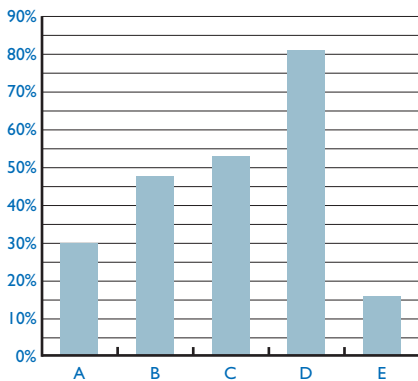
(Difu)

[www.difu.de/index.shtml?/presse/050906ppp.shtml](http://www.difu.de/index.shtml?/presse/050906ppp.shtml)

(Rheinisch-Bergischer Kreis, umfangreiches Portal über PPP-Modell)

[www.rbk-direkt.de/Impressum.aspx](http://www.rbk-direkt.de/Impressum.aspx)

Welche Bereiche von Bürgerbeteiligung halten Sie für sinnvoll in Ihrer Kommune? (Mehrfachauswahl)



#### Auswertung:

Bürgerbeteiligung ist noch ein sehr neues Thema in Bezug auf die Kommunikationsplattform Internet, umso überraschender die sehr hohen Prozentzahlen in den einzelnen Bereichen. Ca. 50% bei der Leitbilddiskussion und der Verkehrsplanung und sogar über 80% bei den stadtplanerischen Entwicklungsverfahren zeigen sehr deutlich den gewünschten Ausbau des Stadtportals auf.

- A Haushaltsplanung (29,82%)
- B Leitbilddiskussionen (47,37%)
- C Verkehrsplanung (52,63%)
- D Elektronische Bürgerbeteiligungsverfahren bei stadtplanerischen Entwicklungsvorhaben (80,70%)
- E Sonstige, Textfeld (15,79%)

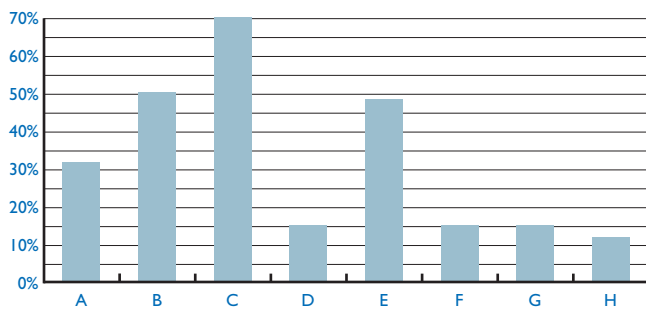
#### Empfehlung:

Die BürgerInnen mehr in die Entscheidungsprozesse der Kommunen einzubeziehen, kann nur als sinnvoll erachtet werden. Die hohen Quoten sollten bei allen Entscheidungsträgern innerhalb der Verwaltung ausreichend Motivation sein, diese Form der Bürgerbeteiligung einfach einmal bei für eine Stadt besonders relevanten Vorhaben zu testen. Die Identifikation der BürgerInnen mit der Stadt kann davon nur profitieren.

[www.initiative-eparticipation.de/](http://www.initiative-eparticipation.de/)

[www.politik-digital.de/buchbesprechungen/buecher/mullrich\\_Internet\\_wirkt\\_gegen\\_Politikverdrossenheit\\_070111.shtml](http://www.politik-digital.de/buchbesprechungen/buecher/mullrich_Internet_wirkt_gegen_Politikverdrossenheit_070111.shtml)

## Welche Methoden würden Sie einsetzen? (Mehrfachauswahl)



- A Gästebuch (31,67%)
- B Forum (50,00%)
- C Online-Befragungen (70,00%)
- D Chats (15,00%)
- E Abstimmungen (48,33%)
- F Weblog, zB des Bürgermeisters, der kommentiert werden kann (15,00%)
- G Kommentarfunktion für (registrierte) Besucher bei allen Artikeln (15,00%)
- H Sonstige (11,67%)

**Auswertung:**

Die Kommunen können sich vielfältige Methoden zur Einbindung der BürgerInnen vorstellen, Online-Befragungen und Umfragen/Abstimmungen scheinen aber besonders attraktiv zu sein, um sich in der Verwaltung ein Meinungsbild zu bestimmten Themen zu verschaffen.

**Empfehlung:**

Die Kommunen müssen bei dem Einsatz von solchen Bürgerbeteiligungsmodellen auch immer ihre eigenen Ressourcen im Blick haben, gerade Gästebücher und Foren sind bedürfen einer ständigen Kontrolle. Online-Befragungen bzw. Umfragen/Abstimmungen sind technisch sehr einfach umzusetzen und die Kommune erhält auf einfachem Wege brauchbare Ergebnisse und bietet den BürgerInnen so eine einfache Möglichkeit der Beteiligung. Vor wenigen Jahren musste man diese Ergebnisse noch mit großer Vorsicht genießen, da die Gruppe der Internet-Nutzer nicht der allgemeinen Verteilung über alle Bürgergruppen hinweg entsprach – inzwischen sind diese Ergebnisse aber bereits von hohem statistischem Wert und sehr empfehlenswert.

Projekt Stadt-Wiki (Karlsruhe):

<http://ka.stadtwiki.net/Hauptseite>

## AUSBLICK

### Aktueller Stand und Perspektiven aus Sicht der Verwaltungen:

Die im Fazit genannten Problemfelder sind offenkundig, unklare Entscheidungsstrukturen und mangelnde Ressourcen. Die Motivation zu Verbesserungen und konkrete Wünsche dazu sind ebenfalls sehr konkret. Ressourcen können nur über die Akquirierung externer Mittel (PPP) oder einer Eräterhöhung im eigenen Haushaltsplan erfolgen. Letzteres wird nur erfolgen, wenn der Internetauftritt in seiner heutigen und insbesondere zukünftigen Bedeutung von den Kommunen erkannt wird. Fachübergreifend zusammengesetzte Teams können Entscheidungen umfassend beurteilen und Gesamtkonzepte für die zukünftige Entwicklung erarbeiten bzw. von anderen durchgeführte Projekte von allen Aspekten in Bezug auf die eigene Kommune beurteilen. Der Internetauftritt ist technisch aber insbesondere auch inhaltlich zu komplex, um ausschließlich von bestimmten Abteilungen betreut zu werden.

### Kommunaler Internetauftritt mit Bannerwerbung oder als PPP-Modell:

Sollte ein kommunaler Internetauftritt Banner beinhalten? Sollte die Umsetzung mit einem Partner durchgeführt werden, der dies Portal gewinnorientiert betreiben will? Die erste Reaktion ist sicher, natürlich nicht, wer will schon Werbung. Sieht man sich aber die vielen Studien und die genannten Meinungen der Vertreter der Kommunen an, dreht es sich immer

wieder um die eingeschränkten Ressourcen, entscheidende Verbesserungen zu initiieren. Man muss sich zwangsweise mit der „Verwaltung des Internetauftritts“ zufrieden geben.

Bei aller auch verständlichen Skepsis ist zu bedenken, dass attraktive Internetauftritte über Partnerschaften mit Unternehmen möglicherweise besser bzw. vielleicht sogar nur dann umzusetzen sein – zumindest bei der aktuellen Finanzlage der Kommunen. Die Spitzenverbände könnten hier Konzepte erstellen, die die Risiken aber auch die Chancen von PPP Modellen beschreiben. Beispiele aus anderen Bereichen (z.B. bzgl. Schulen, [www.kommunalverwaltung.verdi.de/themen/ppp\\_-\\_public\\_private\\_partnership](http://www.kommunalverwaltung.verdi.de/themen/ppp_-_public_private_partnership)) sollten auch Warnung sein, all zu schnell „zuzugreifen“.

### E-Partizipation:

Eine höheres Angebot an Bürgerbeteiligungsverfahren über die Plattform Internet ist sicher sinnvoll, die Umsetzung in einigen Bereichen (Befragungen) auch mit relativ geringem Aufwand möglich. Da auch die Verantwortlichen in den Kommunen diese Beteiligungsmöglichkeiten für sehr sinnvoll erachten, fehlt vielleicht nur noch ein wenig Aktionismus. Die Empfehlung ist aber, diese Möglichkeiten sehr behutsam neu zu integrieren - „zurückrudern“ macht kein gutes Bild bei den BürgerInnen. Gerade wenige Umfragen sind aber sehr gut geeignet, um sich bei den Kommunen überhaupt erst einmal ein Bild davon zu verschaffen, wieviel Interesse bei den Bürgern besteht, sich an solchen Prozessen zu beteiligen.