

## **Bürger und Touristen im Mittelpunkt – Stadt Nürnberg setzt zur Erfolgskontrolle ihrer Online-Aktivitäten auf etracker**

Die Stadt Nürnberg zählt mit einer halben Million Einwohnern zu den bevölkerungsreichsten Großstädten in Deutschland. Unter [www.nuernberg.de](http://www.nuernberg.de) betreibt die fränkische Metropole ein umfangreiches Web-Portal. In den letzten Jahren hat der Online-Auftritt für die Stadt Nürnberg immer mehr an Bedeutung gewonnen. Heute stellt er eine zentrale Informations- und Kommunikationsplattform sowohl für Bürger als auch für Touristen dar und bietet zudem zahlreiche E-Government-Möglichkeiten. Um sein Online-Portal und die Newsletter laufend optimieren und zielgerichtet weiterentwickeln zu können, hat die Stadt Nürnberg die professionelle Web-Controlling Lösung etracker Web Analytics eingeführt.

„Unser Ziel ist es, das Portal besser an die Bedürfnisse und Interessen unserer Zielgruppen anzupassen“, schildert Robert Hackner, Leiter des Online-Büros des Presse- und Informationsamtes der Stadt Nürnberg. Die beiden Hauptzielgruppen sind Bürger der Stadt und Touristen. Dazu erhebt das Online-Büro der Stadt kontinuierlich Kennzahlen wie die Anzahl der Besucher, Klickpfade, Referrer Sites, die geografische Herkunft der Besucher sowie voreingestellte Sprachen im Browser. „Durch etracker Web Analytics erfahren wir nicht nur, woher unsere Nutzer kommen, wir wissen auch, welche Sprache sie in ihrem Browser bevorzugen“, so Hackner. „Das ist für den Dialog mit unseren Bürgern sehr hilfreich, denn so lassen sich die Angebote identifizieren, für die sich eine Übersetzung in weitere Sprachen lohnt.“ So informiert das Gesundheitsamt der Stadt die Bürger jetzt zum Teil auch auf Russisch, und das Integrationsamt stellt relevante Angebote auch in Türkisch zur Verfügung.

etracker Web Analytics unterstützt die Stadt Nürnberg auch bei der Optimierung der Usability ihres Portals. Über die Website-Overlays Heat- und Clickmap lässt sich die Kommune das Nutzungsverhalten der Besucher grafisch auf der Website anzeigen – so konnte die Stadt beispielsweise die Navigationsstruktur des Portals optimieren. „Heute sind die Menüpunkte einer Navigation nicht mehr willkürlich geordnet, sondern nach der Häufigkeit der Klicks und damit nach dem Interesse der Nutzer“, so Hackner. Zudem unterstützen die Statistiken von etracker die Stadt bei der Vermarktung ihrer Plattform: „Wir können potenziellen Werbetreibenden heute valide Zugriffszahlen vorweisen – das ist sehr hilfreich bei der Akquise“, konstatiert Hackner.

Den kompletten Bericht sowie weiteres Bildmaterial können Sie gerne anfordern unter [info@moeller-horcher.de](mailto:info@moeller-horcher.de).