



► Nr. VO/2017/04891
öffentlich

Lübeck, 27.04.2017

Bericht

Verantwortliche Bereiche:

- 1.105 - Informationstechnik
- 1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit
- 1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Lothar Soike (E-Mail: lothar.soike@luebeck.de Telefon: 122-7427)

Einführung einer Internetredaktion

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
14.06.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Senatsberatung
27.06.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme
29.06.2017	Bürgerschaft der Hansestadt Lübeck	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Die Bürgerschaft hat in ihrer Sitzung am 26.01.2017 beschlossen, dass getrennte Vorlagen jeweils unter Darstellung der Vor- und Nachteile, der Kosten der Umsetzung und der personellen Auswirkungen für folgende Aufgabenstellungen zu erarbeiten sind:

1. Einführung D115 in Lübeck
2. Verlagerung der Telefonzentrale und
3. Einführung einer Internetredaktion

Diese Vorlage bezieht sich auf 3. Einführung einer Internetredaktion in Lübeck.

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:
Ergebnis:

1.101 Bürgermeisterkanzlei
Zustimmung
Dieser Bericht basiert auf den vorangegangenen Vorlagen zu D115, zu denen eine umfassende Beteiligung stattgefunden hat.

Beteiligung von Kindern und Jugendlichen gem. § 47 f GO ist erfolgt:
Begründung:

- Ja
 Nein
Kinder sind durch diese Vorlage nicht unmittelbar betroffen

Die Maßnahme ist:

- neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

- Nein
 Ja (Anlage 1)

Bericht:

Siehe Anlage 1

Anlagen :

Anlage 1 Bericht

Bürgermeister Bernd Saxe

Einleitung

Seit 1995 ist der frühere Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die heutige Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, für den offiziellen Internet-Auftritt der Hansestadt Lübeck unter den Domainen www.luebeck.de und www.travemuende.de verantwortlich. Das Lübeck:Fenster ist heutzutage ein digitales Service-Portal und in der Regel die erste Informationsquelle für alle Zielgruppen, die etwas über Lübeck wissen wollen.

Nutzeranalysen belegen, dass nicht nur die Dienstleistungen der Stadtverwaltung und touristische bzw. kulturelle Angebote gesucht werden, sondern darüber hinaus die vielfältigen und zum Teil speziellen Themen und aktuellen Informationen der einzelnen Bereiche der Stadtverwaltung, aber auch des städtischen Sondervermögens. Wie für jedes Stadtportal ist auch für das Lübeck:Fenster die strukturierte Bereitstellung der Vielzahl an Informationen die größte Herausforderung beim Betreiben der Internetseite.

Die letzte umfangreiche Neuausrichtung vom Lübeck:Fenster, ein sogenannter Relaunch, und damit die letzte umfassende technische als auch optische Anpassung wurde im Jahr 2003 durchgeführt, im Jahr 2007 gab es noch geringfügige Aktualisierungen. Seitdem wurden lediglich einzelne Module und Elemente (z.B. Veranstaltungskalender Bürgerakademie, Metasuche, Familienportal etc.) neu integriert.

Bislang ist die Pflege des Internetauftritts in der Stabsstelle Presse und Öffentlichkeitsarbeit mit einem sehr geringen Stellenanteil angesiedelt. Ansonsten ist eine dezentrale Administration vorgesehen: Zahlreiche Bereiche pflegen ihre Dienstleistungen und Imageseiten im Lübeck:Fenster selbst. Dadurch kann zwar weitestgehend sicher gestellt werden, dass die Aktualität im Lübeck:Fenster gewährleistet ist – ein Qualitätsmanagement, Leitlinien und Ziele bezüglich Struktur und Inhalt gibt es jedoch aufgrund der fehlenden zentralen Internetredaktion nicht. Gleichzeitig führt das Fehlen eines Qualitätsmanagements dazu, dass Strukturen, Layout (Corporate Design/Style Guide), Inhalt und Suchkriterien keinen Richtlinien unterliegen. Niveau und Beschaffenheit der Informationen differieren stark.

Bericht:

Im Rahmen der Digitalen Strategie baut die Hansestadt Lübeck eine Wissensdatenbank und ein Qualitätsmanagement für die Onlinedienstleistungen sowie die Telefonauskunft auf. Ziel ist es, alle relevanten Informationen zu Dienstleistungen der Hansestadt Lübeck, wie Formulare, Anträge etc. aktuell online zur Verfügung zu stellen. Zum Aufbau einer solchen Datenbank bedarf es einer koordinierenden Stelle (Internetredaktion) mit entsprechendem Personal, um die Qualität der Inhalte zu gewährleisten.

Im weiteren Verfahren soll das Qualitätsmanagement auf alle Online-Inhalte des Lübecker Internetauftritts ausgeweitet werden. Für Inhalt, Struktur und Layout soll ein Konzept entwickelt werden, das in der Corporate Identity der Hansestadt Lübeck verankert ist. Ziel ist es, dass NutzerInnen die gewünschte Information mit nur wenigen Klicks abrufen können. Dabei sind Aspekte der digitalen Barrierefreiheit und der Suchmaschinen-optimierung zu beachten.

Vorteile

Die Internetredaktion installiert ein Qualitätsmanagement im Lübeck:Fenster, mit klaren Regeln für alle Akteure. Dies bedeutet eine erhebliche Verbesserung des Online-Bürgerservices: NutzerInnen können sich anhand fester Kriterien schnell orientieren und finden stets die aktuellen Informationen zu den gesuchten Dienstleistungen der Stadt.

Nachteile

Siehe Kosten

Kosten der Umsetzung

1 Stelle EG 9 TVöD	61.781 EUR
2 Stellen EG 8 TVöD (2*53.176 EUR)	106.352 EUR
Sachkosten gem. KGSt-Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes 2015/2016“	29.100 EUR
Gemeinkosten gem. KGSt-Bericht „Kosten eines Arbeitsplatzes 2015/2016“ (20% der Brutto-Personalkosten)	33.627 EUR
Summe	230.860 EUR

Personelle Auswirkungen:

Die hierfür notwendigen personellen und finanziellen Ressourcen (eine Leitungsstelle EG 9 TVöD und zwei sachbearbeitende Stellen EG 8 TVöD) wurden bei der Haushalts- und Stellenplanung 2017 berücksichtigt und von der Bürgerschaft beschlossen. Eine Ausschreibung erfolgt nach der Haushaltsgenehmigung.

Zusammenhang mit D115

Im Rahmen der Erweiterungen von E-Government-Angeboten wurde vor einiger Zeit der Zuständigkeitsfinder Schleswig-Holstein (ZuFiSH) eingerichtet. Die Kommunen sind verpflichtet, ihre Leistungen zu beschreiben und dort aktuell vorzuhalten. Von daher ist die Pflege dieser „Wissensdatenbank“ bereits Aufgabe der Hansestadt Lübeck. Aufgrund fehlender Personalkapazitäten wurde die Aktualisierung dieser Datenbank allerdings auf niedrigem Niveau betrieben.

Der ZuFiSH bildet aber auch die Grundlage für die Beantwortung der 115-Anfragen in Schleswig-Holstein und wird von den zuständigen Servicecentern täglich genutzt. Eine Aktualität und vor allem umfassende Darstellung aller Leistungen ist daher notwendig und wird zukünftig von der neu geschaffenen Internetredaktion geleistet.

Ein derartiger Datenpool soll auch für das Lübeck:Fenster in vollem Umfang genutzt werden. Daher wird es zukünftig eine tagesaktuelle automatische Schnittstelle zwischen dem ZuFiSH und dem Lübeck:Fenster geben.

Insofern würde durch einen Beitritt zum D115-Verbund kein zusätzlicher Aufwand für eine zentrale Koordinierungsstelle entstehen, sondern die Arbeitsergebnisse der Internetredaktion für das Lübeck:Fenster erfüllen gleichzeitig die Anforderungen an die Wissensdatenbank für die qualifizierten Auskünfte durch ein Servicecenter.