



► Nr. VO/2017/05249
öffentlich

Lübeck, 04.09.2017

Bericht

Verantwortliche Bereiche:
1.130 - Presse- und Öffentlichkeitsarbeit

Bearbeitung: Nicole Dorel (E-Mail: nicole.dorel@luebeck.de Telefon: 122-1302)

Internetauftritt der HL

Beratungsfolge:

Datum	Gremium	Status	Zuständigkeit
13.09.2017	Senat	Nichtöffentlich	zur Kenntnisnahme
26.09.2017	Hauptausschuss	Öffentlich	zur Kenntnisnahme

Anlass:

Die Hansestadt Lübeck verbessert Layout, Struktur und Bedienbarkeit ihres Internetauftritts

Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen: 1.201 Zentrales Controlling zustimmend
Ergebnis: 1.105 Infotechnik zustimmend

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

Ja
 Nein
Eine Beteiligung gem §47 f GO ist nicht er-
folgt, da der Personenkreis nicht betroffen ist

Die Maßnahme ist:

neu
 freiwillig
 vorgeschrieben durch:

Finanzielle Auswirkungen:

Nein
 Ja (Anlage 1)

Bericht:

Relaunch des Lübeck:Fensters

1995 startete das Lübeck:Fenster mit den Domains www.luebeck.de und www.travemuende.de – damals eine Sensation, das Internet steckte noch in den Kinderschuhen. Es folgte eine rasante Entwicklung des Mediums: immer wieder war ein Relaunch, die Überarbeitung und Verbesserung des Internetauftritts notwendig, um den Anforderungen gerecht zu werden. Der letzte umfassende Relaunch wurde 2003 durchgeführt, danach gab es lediglich noch geringfügige Anpassungen. Während der letzten Jahre gab es weder ein festes Budget noch Personalkapazitäten für die Pflege des Internetauftritts.

Gleichzeitig ermöglichte die dezentrale Verwaltungsstruktur Fachbereichen und Bereichen in den vergangenen Jahren einzelne Projekte im Rahmen des Internetauftritts zu realisieren. Daraus ergibt sich heute das Problem, dass es keine zentrale Dokumentation der Strukturen, Verantwortlichkeiten und Projekte gibt. Es gilt daher in einem ersten Schritt, den IST-Zustand zu dokumentieren und im Rahmen einer SOLL-Analyse die notwendigen Maßnahmen eines Relaunch zu definieren.

Anhand der ersten Ergebnisse der IST-Analyse zeigt sich die hohe Komplexität des Lübeck:Fensters, weshalb ein Relaunch ein sehr umfangreiches und aufwendiges Web-Projekt ist:

- Die verschiedenen unter luebeck.de abrufbaren Portale beinhalten heute geschätzt 10.000 Seiten (die Abfrage „site:luebeck.de“ liefert 189.000 Ergebnisse).
- Auf dem Lübeck-Server befinden sich etwa 30 eigenständige Websites sowie rund 240 registrierte Subdomains
- Es werden ca. 25 Anwendungen genutzt, die teilweise mit externen Anwendungen verbunden sind (z.B. Allris, Veranstaltungskalender, ZufiSH).
- Die bestehende Software ist seit deutlich über 10 Jahren im Einsatz.
- Insgesamt hatte luebeck.de in 2016 ca. 1,5 Mio Besuche und 5,6 Mio Seitenansichten, 165.000 Downloads.



(Webanalyse PIWIK 2015)

Ziele des Relaunch

Im Zeitalter der fortschreitenden digitalen Transformation stellt der Internetauftritt für Kommunalverwaltungen das zentrale Instrument zur besseren Information der Bürgerinnen und Bürger aber auch zur Koordination der Leistungen gegenüber den Bürgerinnen und Bürgern dar. Es erhöht also die Effizienz, wenn Nutzerinnen und Nutzer zügig zum Ziel geführt werden. Bereits jetzt stellen die Abrufzahlen des Bürgerservice erwartungsgemäß den höchsten Anteil dar.

Ziel ist es daher, im ersten Schritt vor allem die Dienst- und Serviceleistungen für alle leicht zugänglich zu machen: Die Hansestadt Lübeck muss sich für alle Nutzerinnen und Nutzer als servicefreundlicher und kompetenter Dienstleister darstellen. Informationen müssen mit wenigen „Klicks“ logisch abrufbar sein – die Verwaltung arbeitet im Sinne der Nutzerinnen und Nutzer professionell, schnell und kundenorientiert. Die Hansestadt Lübeck zeigt ihre Kompetenz, das Vertrauen und die Akzeptanz der Bevölkerung in die Verwaltungsarbeit wird erhöht.

Im Rahmen eines Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern aller Fachbereiche wurde die aktuelle Problematik sowie die Weiterentwicklung von luebeck.de thematisiert:

Die größte Herausforderung eines Stadtportals ist die Übersichtlichkeit zu wahren und den Nutzerinnen und Nutzern klare Strukturen anzubieten. Die „Zielgruppen“ (Nutzer) sind vielfältig: Nicht nur hinsichtlich ihrer Anliegen (Bürgerservice, Tourismus, Unternehmen etc.) sondern auch in Bezug auf demografischer und sozialer Struktur.

Entsprechend sollen künftig die Nutzerbedürfnisse im Vordergrund stehen. Die bisher vorhandene Innensicht wird durch Nutzerzentrierung in Gestaltung und Aufbereitung ersetzt. Dies ist insofern eine besondere Anforderung, da die gesamte Verwaltung nicht auf der Sicht der Bürgerinnen und Bürger aufbaut, sondern eben auf der Verwaltungsgliederung fußt. Aus diesem Grund muss eine komplette Überarbeitung der Struktur, aber auch in vielen Teilen eine mehrfache Zuordnung von Inhalten vorgenommen werden. Im Endergebnis sollen die Bürgerinnen und Bürger mit wenigen „Klicks“ genau das bekommen, was sie benötigen.

Als ein weiteres Element der besseren Nutzerorientierung stehen eine erheblich verbesserte Suche unter luebeck.de und Optimierung des Bürgerservice mit späterer Integration von E-Government im besonderen Fokus.

Zum absoluten Muss für öffentliche Internetauftritte gehört eine weitestgehend barrierefreie Gestaltung. Da in diesem Bereich neben der öffentlichen Wahrnehmung zunehmende gesetzliche Anforderungen zu erwarten sind, soll der Relaunch unter der besonderen Berücksichtigung dieser Zielgruppen gestaltet werden.

Bereits jetzt ist der Anteil von mobilen Nutzerinnen und Nutzern auf luebeck.de schon bei etwa 50 Prozent - Tendenz weiter steigend. Aus diesem Grund sollen alle Seiten und Datenbanken komplett auf Responsive Design umgestellt werden, damit eine Nutzbarkeit auf Smartphone oder Tablet vernünftig möglich wird. Angesichts der großen Komplexität ist dies gestalterisch, aber auch für die Aufbereitung der Inhalte eine große Herausforderung.

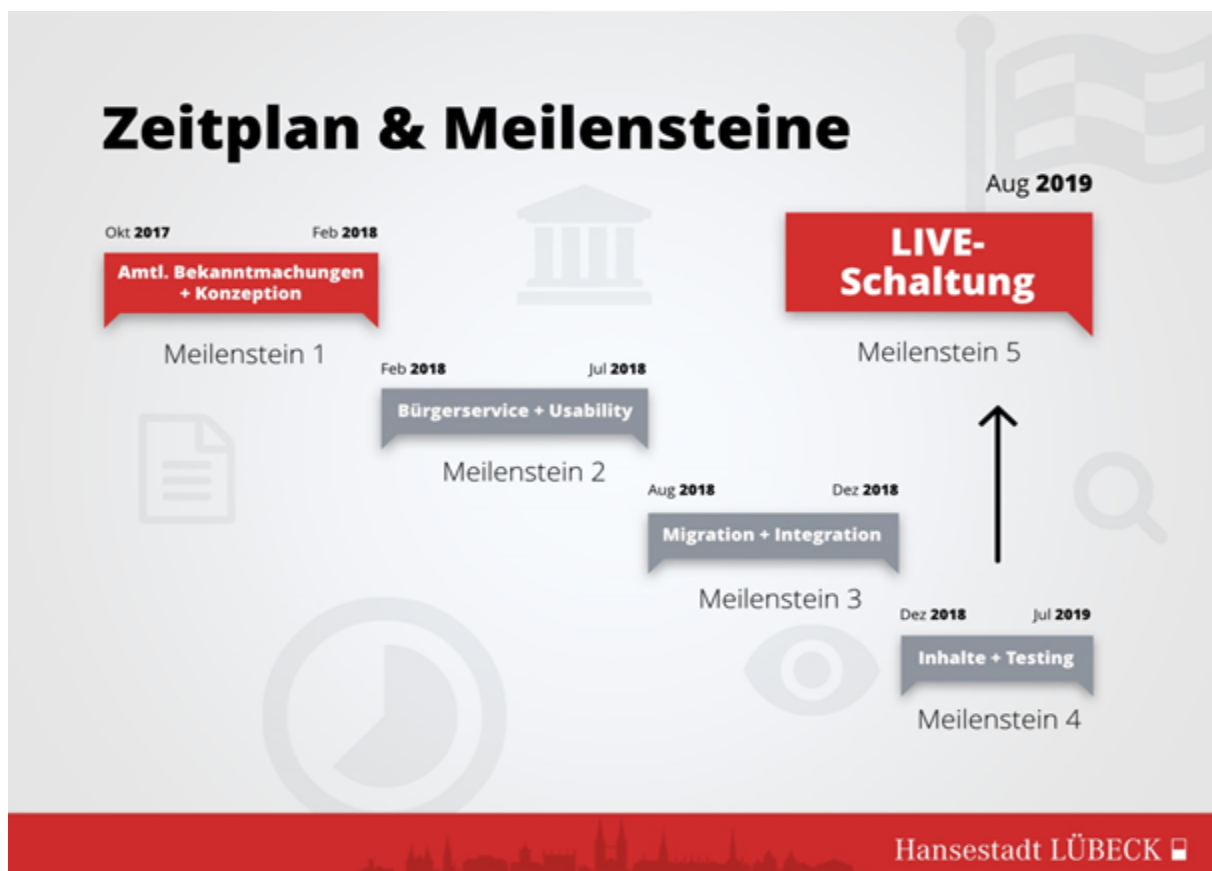
Als Element der Digitalen Strategie der Hansestadt Lübeck und der zunehmenden Einführung von E-Government ist es wichtig, für die Zukunft wieder gut aufgestellt zu sein. Das führt zugleich zu einer geringeren Belastung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, da diese von Routineaufgaben entlastet werden.

Gleichzeitig müssen neue Elemente, wie die Bürgerbeteiligung, das Beschwerdemanagement oder die Nutzung Sozialer Medien in der weiteren Entwicklung berücksichtigt werden.

Von besonderer Bedeutung ist zugleich die Wahrung eines angemessenen Sicherheitsstandards. Hierzu zählt die Beachtung der Leitlinien des Bundesamtes für Sicherheit in der Informationstechnik (BSI) sowie die Erfüllung allgemein üblicher Standards. Diese sind z.B. durchgängige Nutzung von Verschlüsselung, Systempflege und Sicherstellung größtmöglichen Datenschutzes.

Mit vollständiger Umsetzung des Relaunches erhalten die Benutzerinnen und Benutzer ein zusammengehöriges System, welches für die Nutzerinnen und Nutzer verständlich ist und zugleich die Aufwendungen für Systempflege minimiert. Ein Flickenteppich, wie er aktuell besteht, gehört damit der Vergangenheit an.

Schließlich wird von einer erfahrungsgemäß langen Nutzungsdauer (5-10 Jahre) ausgegangen. Um dies technisch zu ermöglichen muss auf besondere Nachhaltigkeit geachtet werden.



Aufgrund der hohen Komplexität erfolgt die Umsetzung zur Zeit nach dem Prinzip „Quick Wins first“. Das heißt: Einzelne Projekte, wie beispielsweise die baubegleitende Internetseite www.untertrave.luebeck.de, werden kurzfristig realisiert.

Budget

Eine belastbare Kostenschätzung ist zum jetzigen Zeitpunkt noch nicht möglich. Zunächst sind 100.000 Euro in den Haushalt 2018 eingeplant. Detaillierte Kosten werden im weiteren Verfahren ermittelt. Die Umsetzung erfolgt mit einem externen Dienstleister.

Es werden keine zusätzlichen Personalressourcen benötigt. Die Aufgaben werden von der Internetredaktion übernommen.

Anlagen :

Bürgermeister Bernd Saxe