



► Nr. VO/2015/03128  
öffentlich

Lübeck, 29.10.2015

## Bericht

Verantwortliche Bereiche:  
1.201 - Haushalt und Steuerung

Bearbeitung: Manfred Uhlig (E-Mail: manfred.uhlig@luebeck.de Telefon: 122 - 1503)

## Bericht zum Antrag von BM Andreas Zander

### Beratungsfolge:

| Datum      | Gremium        | Status          | Zuständigkeit      |
|------------|----------------|-----------------|--------------------|
| 04.11.2015 | Senat          | Nichtöffentlich | zur Senatsberatung |
| 24.11.2015 | Hauptausschuss | Öffentlich      | zur Kenntnisnahme  |

### Anlass:

### Verfahren:

Beteiligte Bereiche/Projektgruppen:  
Ergebnis:

Bereich Informationstechnik  
Ergebnis: zustimmend  
Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  
Ergebnis: zustimmend

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

|                                                                                     |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------|------|
| <input type="checkbox"/>                                                            | Ja   |
| <input checked="" type="checkbox"/>                                                 | Nein |
| Zu diesem Bericht bestehen keine<br>Betroffenheiten von Kindern und<br>Jugendlichen |      |

Die Maßnahme ist:

|                                     |                       |
|-------------------------------------|-----------------------|
| <input type="checkbox"/>            | neu                   |
| <input checked="" type="checkbox"/> | freiwillig            |
| <input type="checkbox"/>            | vorgeschrieben durch: |

Finanzielle Auswirkungen:

|                                     |               |
|-------------------------------------|---------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Nein          |
| <input type="checkbox"/>            | Ja (Anlage 1) |

### Bericht:

Der Hauptausschuss hat in der Sitzung am 13.10.2015 den Antrag von AM Andreas Zander zur VO/2015/03005 angenommen. Dieser Antrag reflektiert auf einen Beschluss der Bürgerschaft mit VO/2014/01313 zur sog. Digitalen Strategie. Die Verwaltung hatte mit Zwischenbericht vom 08.10.2014, VO/2014/02023, erste Sachstände mitgeteilt. Seit dem ist weiter an dem Thema gearbeitet worden, sowohl strategisch, als auch konkret zu einzelnen Projekten.

Die für November 2015 geplante Berichterstattung hat sich vor dem Hintergrund komplexer technischer und organisatorischer Zusammenhänge sowie unter anderem aufgrund der noch nicht abgeschlossenen Beratung in Sachen D 115-Verbund verschoben. Eine Zustimmung oder Ablehnung zu diesem Verbund wird auf die weitere digitale Ausrichtung der Verwaltung erhebliche Bedeutung haben. Insbesondere ist die zukünftige Organisation und Pflege des offiziellen Internetauftritts der Hansestadt Lübeck „Lübeck:Fenster“ betroffen. Dieser ist, wie bereits im o.a. Zwischenbericht vom 08.10.2014 - VO/2014/02023 – ausgeführt, neben der Einführung eines Dokumentenmanagementsystems die wichtige Grundvoraussetzung für digitale Dienste der Stadtverwaltung.

Seit 1995 ist der frühere Bereich Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, die heutige Stabsstelle Presse- und Öffentlichkeitsarbeit, für den offiziellen Internet-Auftritt der HL verantwortlich. Was mit einigen einfachen Seiten begann, hat sich vor allem durch das starke Engagement des Providers, der Firma Lynet Kommunikation AG, inzwischen zu einem umfangreichen Stadt-Portal entwickelt: Der städtische Internetauftritt, genannt Lübeck:Fenster, mit den Domains [www.luebeck.de](http://www.luebeck.de) und [www.travemuende.de](http://www.travemuende.de) umfasst derzeit mehrere zehntausend Seiten. Es wird mittels einer dedizierten Unixmaschine mit rund 800 Gigabyte Transfer-volumen monatlich und rund 30 virtuellen Servern gehostet. Monatlich verzeichnet das Lübeck:Fenster rund 2,2 Millionen Page Impressions (PI = Seitenaufrufe).

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, die die einzelnen Bereiche der Stadtverwaltung, aber auch das städtische Sondervermögen der HL bereitstellen. Wie für jedes Stadtportal ist auch für das Lübeck:Fenster die strukturierte Bereitstellung der Vielzahl an Informationen die größte Herausforderung beim Betreiben der Internetseite.

## 1.1. Die Ergebnisse der Nutzer-Analysen im Detail:

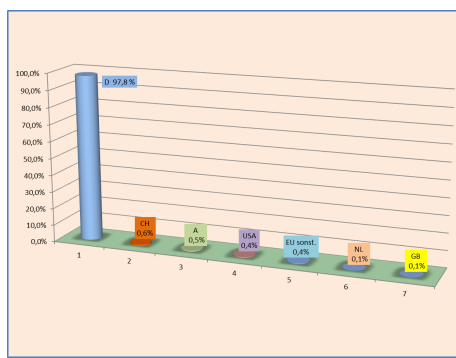
### 1.1.1. Online-Befragung

Die Stadt Lübeck hat die Online-Befragung auf ihrer Internet-Seite vom 25. September bis 1. Dezember 2014 vorgenommen. Insgesamt haben 1007 Personen die www-Seiten der Stadt Lübeck beurteilt:

- 72 % aller Befragten haben das Gesuchte gefunden
- Dienstleistungen und Angebote der Stadtverwaltung verzeichnen insgesamt eine gleich hohe Nachfrage wie Freizeitangebote, hier vor allem der Veranstaltungskalender (für Touristen und Bürger). Die Vielzahl der nachgefragten Themen zeigt das gesamte Spektrum des Stadtlebens
- Als besonders Positiv wurde seitens der Befragten die Vielfalt und der Umfang an Informationen zu den unterschiedlichen Themen wahrgenommen
- Negativ beurteilt wurde das veraltete Layout und die Struktur des Lübeck:Fensters
- Nutzer wünschen sich vor allem verbesserte Online-Serviceleistungen (KFZ-Zulassung/Meldeangelegenheiten) sowie einen umfassenden Veranstaltungskalender für die ganze Stadt

## 2. Webanalyse mit PIWIK:

### Nutzer nach Nationalität

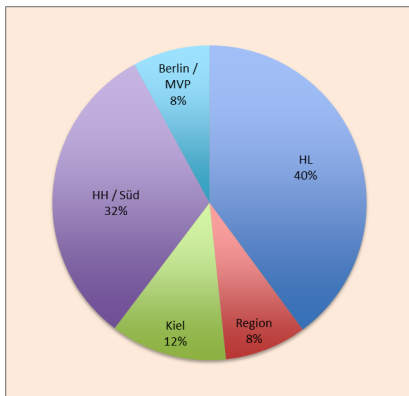


Das Lübeck:Fenster verzeichnet rund 2,2 Millionen Page Impressions pro Monat, 98 Prozent der Nutzern kommen aus Deutschland.

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer beträgt ca. 3 Minuten. Während dieser Zeit führt ein Nutzer etwa 4 Aktionen aus.

USA: Zugriff durch Webcroller von Google

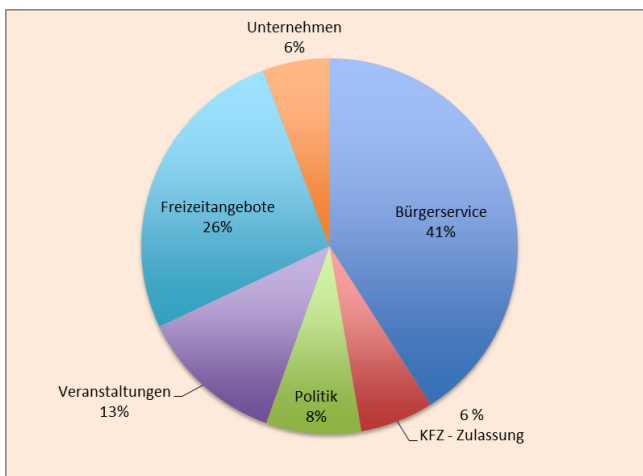
### Nutzer in Deutschland



Knapp 50 Prozent der Nutzer kommen aus Lübeck und der unmittelbaren Umgebung (HL, Stockelsdorf, Bad Schwartau, Mölln etc.).

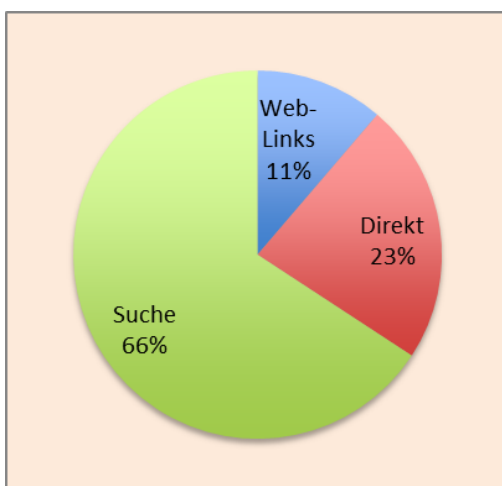
Hamburg/Süddeutschland: Südlich von Niedersachsen ist der Zugriff auf das Lübeck:Fenster kaum noch messbar, nur vereinzelt erfolgen Zugriffe aus dem Ruhrgebiet oder München

### Gesuchte Inhalte



Mehr als 45 Prozent der Nutzer informieren sich über die Dienstleistungen der Verwaltung. Im touristischen Bereich werden fast ausschließlich tagesaktuelle Angebote (Veranstaltungen) sowie allgemeine Informationen zu Freizeitangeboten und Sehenswürdigkeiten abgefragt. Übernachtungsangebote werden nur sehr vereinzelt gesucht.

### Einstieg über Verweise



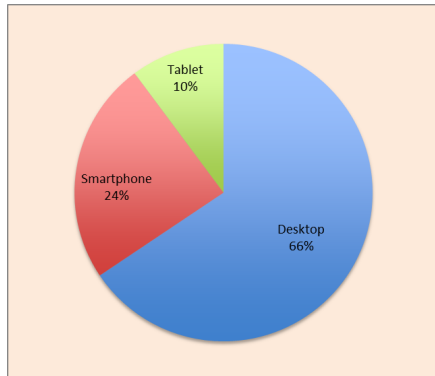
Rund 2/3 aller Nutzer steigen über Suchmaschinen in das Lübeck:Fenster ein.

Die meisten Verweise, mehr als 90 Prozent, erfolgen über Google.

→ Suchmaschinenoptimierung ist erforderlich! (SEO!)

Achtung: Backlinks nehmen an Bedeutung ab, werden zunehmend von Suchmaschinen sogar negativ bewertet

## Endgeräte



Rund 1/3 aller Nutzer rufen Informationen bereits mit mobilen Endgeräten ab (Allgemeine Erhebungen gehen von bis zu 50% aus!)  
Mobile Seiten oder Responsive Design sind künftig ein MUSS!

### 1.2. Fazit Ist-Zustand:

Das Lübeck:Fenster entspricht weder strukturell noch technisch den heutigen Anforderungen. Es fehlt nicht nur der schnelle und durchgängig barrierefreie Zugriff auf Informationen, auch der Abruf der Inhalte über mobile Endgeräte (Responsive Design oder Mobile Seiten) entspricht nicht den heutigen Anforderungen. Immerhin: Rund 70 Prozent der Nutzer finden die gesuchten Inhalte im Lübeck:Fenster.

## 2. Ziele und notwendige Maßnahmen:

### 2.1. Layout

Die letzte umfangreiche Neuausrichtung vom Lübeck:Fenster, ein sogenannter Relaunch, und damit die letzte umfassende technische als auch optische Anpassung wurde seitens Lynet ohne Eigenleistung der Hansestadt Lübeck 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.) auf Initiative einzelner Bereiche und Fachbereiche neu integriert. Eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Lübeck:Fensters, sowohl technisch als auch strukturell fand und findet zurzeit nicht statt. Der Betrieb wird auf unterstem Niveau gerade noch sichergestellt. Das hat zur Folge, dass kurz- und mittelfristig umfangreiche und massive technische und strukturelle Investitionen und Überarbeitungen notwendig sind. Beispielsweise müssen Strukturen und Betriebssysteme etc. den heutigen Anforderungen sowie dem technischen Stand angepasst werden. Konkret betrifft dies zum Beispiel das Update auf die aktuelle PHP-Version, um die Sicherheit des Lübeck:Fensters weiterhin zu gewährleisten.

Ziel einer strukturellen und technischen Überarbeitung des Lübeck:Fensters ist die Optimierung des Online-Service. Sowohl Bürgerinnen und Bürger nutzen die Internetseiten zur Erstinformationen bezüglich städtischer Dienstleistungen, als auch alle Lübeck-Interessierten im Allgemeinen als erste Info-Adresse. Wie die Webanalysen zeigen, wird hierfür immer mehr ein mobiles Endgerät genutzt. Um den heutigen und künftigen Anforderungen gerecht zu werden, muss in Struktur und Layout investiert werden. Dazu zählen vor allem:

- Die Suchmaschinenoptimierung, oder englisch search engine optimization (SEO): Der Zugriff auf die Inhalte des Lübeck:Fensters erfolgt mit steigender Tendenz über Suchmaschinen wie Google. SEO sind Maßnahmen, die dazu dienen, dass Webseiten im organischen Suchmaschinenranking in den unbezahlten Suchergebnissen (Natural Listings) auf höheren Plätzen erscheinen. Dadurch verbessert sich der Online-Bürgerservice, denn der Nutzer erhält mit wenigen Klicks die gesuchte Information.
- Qualitätsmanagement: Die Inhalte des Lübeck:Fensters haben in den vergangenen Jahren an Vielfaltigkeit und Umfang erheblich zugenommen. Jeder Bereich der Stadtverwaltung hat die Möglichkeit, selbstständig ressourcenverantwortlich seine Inhalte zu publizieren. Das Problem: Es gibt weder einen Style Guide (verbindliche Richtlinien wie Inhalte im Internet dargestellt werden können), noch eine zentrale Verantwortlichkeit (Internetredaktion) die den datenschutzrechtlichen und strukturellen Aufbau (Navigation, Barrierefreies Internet etc.) kontinuierlich weiterentwickelt und somit die Qualität der Inhalte gewährleistet.
- Mobile Endgeräte: 1995 galt die Hansestadt Lübeck als Vorreiter im World Wide Web, jahrelang wurde der Internet-Auftritt der Stadt in den Medien gelobt. Lübeck hat damit sehr frühzeitig auf die digitale Revolution, den durch die Digitalisierung und Computer ausgelösten Umbruch, der seit Ausgang des 20. Jahrhunderts einen Wandel sowohl der Technik als auch (fast) aller Lebensbereiche bewirkt, reagiert. Die kontinuierliche Weiterentwicklung des Mediums endet jedoch 2007 mit der Desktop optimierten Internet-Präsentation. Inzwischen werden aber bis zu 50 Prozent (Tendenz steigend) aller Daten im Internet mit einem mobilen Endgerät abgerufen. Responsive Design wird deshalb künftig ein Muss sein, um einen bürgerfreundlichen Online-Service zu gewährleisten

## 2.2. Personalressourcen

Zusätzlich zu den technischen und strukturellen Anforderungen, gilt es auch die personellen Aspekte zu betrachten: Seit 1995 ist die Pflege des Internetauftritts eine freiwillige Aufgabe, die in der Stabsstelle 1.130 mit einem sehr geringen Stellenanteil angesiedelt ist. Eine zentrale Internetredaktion für Qualitätsmanagement, wie in anderen Städten und Gemeinden inzwischen üblich (bspw. Kiel mit 4 Vollzeitstellen), wurde nicht aufgebaut. Während sich in den Anfangsjahren der Pflegeaufwand in überschaubaren Grenzen hielt, sind die Anforderungen aufgrund der technischen Möglichkeiten und dem Erwartungshorizont von Anbietern und Nutzern ins Unermessliche gestiegen. Das Lübeck:Fenster in seiner heutigen Konstellation kann diesem in vielen Punkten nicht mehr gerecht werden.

Bereits mit dem letzten Relaunch im Jahr 2007 hat 1.130 deshalb eine dezentrale Administration eingeführt: Zahlreiche Bereiche pflegen ihre Dienstleistungen und Imageseiten im Lübeck:Fenster selbst. Dadurch kann zwar zumindest weitestgehend sicher gestellt werden, dass die Aktualität im Lübeck:Fenster gewährleistet ist – ein Qualitätsmanagement, Leitlinien und Ziele gibt es jedoch aufgrund der fehlenden zentralen Internetredaktion nicht. Somit ist der Informationsgehalt je nach Bereich sehr unterschiedlich: Die Entscheidung, mit welchem Aufwand die Internetseiten gepflegt werden, obliegt im Rahmen der eigenverantwortlichen Ressourcenverwaltung den einzelnen Fachbereichen und Bereichen. Gleichzeitig führt das Fehlen eines Qualitätsmanagements dazu, dass Strukturen, Layout (Corporate Design/Style Guide), Content etc. keinen Richtlinien unterliegen und einzelne Bereiche in der vermeintlichen Eigenverantwortung Ideen entwickeln und verwirklichen, die nicht konform mit dem Gesamtkonzept des Lübeck:Fensters sind. Konkrete Beispiele:

- Unterschiedliche Bereiche arbeiten im Rahmen ihrer eigenständigen Ressourcenverwaltung parallel an einer Darstellung georeferenzierter Daten im Internet mit Hilfe sogenannter Geoinformationssysteme (GIS). Bisher fehlt jedoch die zentrale Koordination, damit alle Daten mit einem GIS publiziert werden. Die

Konsequenz: Nicht nur, dass verschiedene Mitarbeiter an einem Ziel mit unterschiedlichem Ansatz arbeiten, auch die Publikation im Internet ist so nicht nutzerfreundlich mit einem System realisierbar.

- Seit Auflösung des Hauptamtes im Rahmen der Verwaltungsstrukturreform gibt es keine zentrale Erfassung des geltenden Ortsrechts. Jeder Bereich/Fachbereich verwaltet eigenverantwortlich das in seinem Zuständigkeitsbereich liegende Ortsrecht – eine Sammlung an zentraler Stelle existiert nicht. Eine Publikation im Internet, wie sie seitens diverser Nutzer oft gewünscht wird und eigentlich selbstverständlich sein sollte, ist aber nur sinnvoll, wenn eine zentral verantwortliche Stelle auch die Aktualität und rechtswirksame Darstellung garantiert.
- Aufgrund des fehlenden Corporate Design/Style Guide für das Lübeck:Fenster und der den heutigen Anforderungen nicht mehr entsprechenden Gestaltungsvorgaben, sinkt die Akzeptanz innerhalb der Verwaltung, Inhalte im offiziellen Internetauftritt zu publizieren. Dies führt u.a. dazu, dass einige Bereiche eigene Domains außerhalb des Lübeck:Fensters betreiben und pflegen. Somit entstehen sogenannte Parallelwelten, über die einzelne Bereiche ihre Ideen der Informationspolitik verwirklichen. Dies führt nicht nur zu einem zusätzlichen Arbeitsaufwand und in der Regel notwendiger Doppelpflege der Daten in den Fachbereichen und Bereichen, sondern auch zu zusätzlichen finanziellen Belastungen. Denn sowohl die Domain als auch der Betrieb einer Internetseite sind kostenpflichtig. Diese Parallelwelten führen auch dazu, dass Inhalte im Lübeck:Fenster nicht gefunden werden können, so dass sich der Online-Bürgerservice verschlechtert. Denn: Ein Link ersetzt nicht den Inhalt! Verschärfend kommt hinzu, dass die HL zwar seit 1997 ein CI, also Vorschriften für die Gestaltung von Briefen, Vorlagen, Broschüren und sonstigen Publikationen hat, dieses CI aber zunehmend nicht akzeptiert wird und vom einheitlichen Erscheinungsbild abgewichen wird. Die Folgen: Kreativleistung wird bei Agenturen teuer eingekauft, Mitarbeiter müssen zusätzlich Zeit für Publikationen aufwenden.

### **2.3. Fazit**

Es ist also insgesamt festzustellen, dass der offizielle Internetauftritt der Hansestadt Lübeck keinen klaren Strukturen unterliegt, weder bezüglich des Qualitätsmanagements noch bezüglich der personellen Organisation und Ausstattung. Damit das Lübeck:Fenster den künftigen Anforderungen jedoch gerecht werden kann, müssen somit nicht nur finanzielle Investitionen in Struktur und Layout der Seiten erfolgen, sondern auch eine interne personelle Organisationsstruktur geschaffen werden, um künftig die Qualität des Online-Bürgerservice technisch und inhaltlich zu verbessern und sicher zu stellen. Erfolgt dies nicht, bedeutet dies in der Konsequenz dies, dass die Serviceleistung und Attraktivität des Lübeck:Fensters und damit auch das positive Image der Hansestadt permanent abnehmen, die Unzufriedenheit der Anbieter und Nutzer aus allen Interessengruppen dagegen zunehmen wird.

Der heutige Grundgedanke „Medien sind Teamarbeit“ muss sich künftig noch viel stärker als bisher im Lübeck:Fenster widerspiegeln. Zwar verzeichnet das Lübeck:Fenster weit über 100 Administratoren in den unterschiedlichen CMS-Pflegemodulen, entscheidend wird aber künftig die Qualitätssicherung der Inhalte sein. Hierzu gilt es klare Regeln zu erstellen, die an zentraler Stelle auch einer Kontrolle unterliegen. Ziel muss sein, dass auch wenn die Informationsbereitstellung aus vielen Quellen erfolgt, für den Nutzer die Informationen aus „einer Hand“, der Hansestadt Lübeck, kommen (Layout, Content etc. entsprechend immer einem festgelegtem Standard, damit der Informationsgehalt vom Nutzer schnell erfasst werden kann, der „Absender“ ist eindeutig).

Gleichzeitig sollte die Teamarbeit nicht nur die interne Vernetzung fördern, sondern auch externe Partner einschließen. Denkbar ist hier die intensive Kooperation mit städtischen Gesellschaften, Eigenbetrieben etc., um Synergien zu nutzen. Die oftmals doppelte Datenpflege ist personal, kosten- und zeitintensiv. Moderne Lösungen, wie Schnittstellen etc.

könnten hier zu Einsparungen führen, ohne dass die Kooperationspartner ihre Selbständigkeit aufgeben müssen. Auch der Gedanke eines gemeinsamen Stadtportals sollte in diesem Zusammenhang diskutiert werden. Viele Städte, wie beispielsweise Hannover, Hamburg oder Kiel haben diesen Weg gewählt.

### **3. Erste Projekte, die sich in der Umsetzung befinden:**

#### **3.1. Lübecker Veranstaltungskalender:**

Seit vielen Jahren ist es der Wunsch zahlreicher Akteure in unserer Stadt, einen Veranstaltungskalender mit sämtlichen Terminen vorzuhalten. Veranstaltungen und Freizeitangebote sind die am häufigsten abgerufenen touristischen Online-Inhalte auf den Lübeck-Seiten – sowohl von Gästen als auch von Bürgerinnen und Bürger der HL. Bemängelt wurden in der Vergangenheit vor allem die Vielzahl an Lübecker Veranstaltungskalendern mit unterschiedlichem Inhalt. 1.130 und LTM haben deshalb beschlossen zu kooperieren und eine gemeinsame Veranstaltungsdatenbank zu betreiben. Ziele sind:

- Verbesserung der Servicequalität (verschiedene Quellen werden zusammengeführt, so dass im Ergebnis deutlich mehr Veranstaltungen präsentiert werden)
- Synergien nutzen – doppelte Pflege vermeiden (Die Pflege von Veranstaltungskalendern sind grundsätzlich personalintensiv und zeitaufwendig – Ressourcen, die weder die Stadt, noch die LTM im erforderlichen Umfang zur Verfügung stellen können)
- Der neue Veranstaltungskalender soll die Vielfalt und zahlreichen Angebote der Stadt umfassen: Vom überregionalen Highlight wie die Travemünder Woche oder das Traveufer Festival bis hin zur lokalen Veranstaltung im Quartier wie das Stadtteilstfest; nicht zu vergessen natürlich das Angebot der Bürgerakademie
- Durch die zentrale Veranstaltungsdatenbank können Überschneidungen von Terminen schnell erkannt und verhindert werden – jeder kann sehen, was wann wo in Lübeck stattfindet.
- Publikation zunächst auf den Seiten der LTM, der Stadt (auch im Responsive Design für mobile Endgeräte) und der Metropolregion, weitere Plattformen sind angedacht

#### **3.2. D115: ZuFiSH sowie Dienstleistungen der Hansestadt Lübeck**

Über die bundesweit einheitliche Behördennummer 115 erhalten Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen Antworten zu den häufigsten Behördenanliegen. Die Hansestadt Lübeck beabsichtigt, diese Serviceleistung zeitnah einzuführen. Bereist jetzt schon werden die Leistungen der Hansestadt Lübeck über das Land Schleswig-Holstein und dem Hamburg-Service-Center (HS) über die Rufnummer 115 beauskunftet. Korrekte Auskünfte können vom HS nur gegeben werden, wenn die städtischen Leistungen allen HS-Mitarbeitern zentral, aktuell und ortsbezogen umfassend beschrieben vorliegen. Dazu ist es erforderlich, diese Leistungsbeschreibungen am zuständigen Ort zu erfassen und alle Informationen in einer Datenbank zu pflegen. Als Basisdatenbank nutzt die HL den Zuständigkeitsfinder SH (ZuFiSH). Diese Daten werden regelmäßig vom HS ausgelesen und als sogenannte Wissensdatenbank tagesaktuell vorgehalten.

Des Weiteren werden die Leistungsbeschreibungen auch im Lübeck:Fenster vorgehalten. Bisher gab es keine automatische Verbindung von ZuFiSH zu den Lübeck-Seiten gibt, so dass die Eingabe und Pflege der Leistungsbeschreibungen doppelt erfolgen musste. Künftig wird eine automatisierte Schnittstelle den tagesaktuellen Datenabgleich der sogenannten Wissensdatenbank gewährleisten. Damit wird nicht nur der Online-Bürgerservice erheblich verbessert, sondern gleichzeitig durch nur noch einmalige Pflege Synergien genutzt.

#### **3.3. Qualitätsmanagement**

Mit der Teilnahme am D115 Verbund ist es notwendig eine sogenannte Wissensdatenbank aufzubauen. Ziel ist es, hier alle relevanten Informationen zu Dienstleistungen der Hansestadt Lübeck, wie Formulare, Anträge etc. aktuell online zur Verfügung zu stellen. Zum Aufbau der Datenbank bedarf es einer Koordinierungsstelle mit entsprechendem Personal, um die Qualität der Inhalte zu gewährleisten. Somit wird ein erstes Qualitätsmanagement im Lübeck:Fenster, mit klaren Regeln für alle Akteure installiert. Dies bedeutet eine erhebliche Verbesserung des Online-Bürgerservice: Nutzer können sich anhand fester Kriterien schnell

orientieren, finden stets die aktuellen Informationen zu den gesuchten Dienstleistungen der Stadt.

In Planung ist, dass die Mitarbeiter der Koordinierungsstelle 115 sukzessive das Qualitätsmanagement für alle Inhalte des Lübeck:Fensters weiterentwickeln. Damit könnte die Koordinierungsstelle zur zentralen Internetredaktion aufgebaut werden – ein wesentlicher Baustein, um künftig die Anforderungen an den Internetauftritt sowohl effizient als auch effektiv zu erfüllen.

#### **4. Ausblick**

Aufgrund des Umfangs und der derzeitigen Strukturen des Lübeck:Fensters sowohl technisch, finanziell als auch personell, wird es nicht den einen Relaunch geben können, um „mit einem Schlag“ den Internetauftritt den heutigen Anforderungen anzupassen. Dies ist vor dem Hintergrund knapper Ressourcen nicht umsetzbar. Vielmehr gilt, es einen sogenannten Continuous Relaunch, einen dynamischen Prozess anzustoßen, der künftig permanent die Weiterentwicklung des Lübeck:Fensters gewährleistet.

Die Qualität und Servicefreundlichkeit des Internetauftritts kann nur verbessert werden, wenn Struktur und Organisation des Lübeck:Fensters künftig klar geregelt sind. Hierzu muss eine zentrale Internetredaktion alle Online-Angebote der Hansestadt Lübeck koordinieren: Über das Qualitätsmanagement müssen einheitliche Systeme/Datenbanken für die Bereiche/Fachbereiche zur Verfügung stehen, damit Synergien genutzt und Kosten gespart werden. Optimierungen und Weiterentwicklungen des Lübeck:Fensters sind nur effektiv, wenn sie für den gesamten Internetauftritt umgesetzt werden können wie beispielsweise die Suchmaschinenoptimierung.

Zeitnah – kurz- und mittelfristig - plant 1.130 den Aufbau der Koordinierungsstelle 115. Im Rahmen der Weiterentwicklung soll das dadurch eingeführte Qualitätsmanagement auf den gesamten Internetauftritt übertragen werden. Neue Projekte werden die rechtswirksame Darstellung von Amtlichen Bekanntmachungen, des Ortsrechts sowie die Integration eines GIS für B-Pläne sowie zahlreicher anderer georeferenzierter Daten sein. Gleichzeitig soll der Abruf der Inhalte im Lübeck:Fenster für mobile Endgeräte verbessert werden und das mit dem Lübecker Veranstaltungskalender erstmals angebotene Responsive Design für weitere Inhalte umgesetzt werden. Mittel- und langfristig muss der Aufbau und die Erweiterung des E-Government angestrebt werden – Voraussetzung hierfür ist jedoch die medienbruchfreie Bearbeitung in- und extern der Stadtverwaltung. Dafür gilt es zunächst die entsprechenden Voraussetzungen zu schaffen.

In welchem zeitlichen Rahmen die Realisierung der einzelnen Projekte möglich ist, wird zum einen von den personellen und finanziellen Ressourcen zum anderen von der Installation einer zentralen Internetredaktion mit entsprechenden Kompetenzen (Qualitätsmanagement) abhängen.

#### **Anlagen :**

./.

Bürgermeister Bernd Saxe