
Neukonzeption des Internetauftritts (www.fuerth.de) und der Intranetplattform der Stadt Fürth

1.	Einleitung	2
1.1.	Internet.....	2
1.2.	Intranet.....	2
2.	Stärken und Schwächen des aktuellen Internetauftritts der Stadt Fürth.....	2
3.	Notwendigkeit eines "Relaunches"	3
3.1.	Internet.....	3
3.2.	Intranet.....	4
4.	Beispiele für neue Elemente und Projekte des zukünftigen Internetauftritts.	4
4.1	Grafik und Layout.....	4
4.2.	Behördenwegweiser.....	4
4.3.	Ausweitung der Funktionalitäten bei Kontakten von Ämtern, Behörden, Vereinen, Veranstaltungsorten, Sehenswürdigkeiten, Museen und Einrichtungen.....	5
4.4.	Neuorganisation des Bereich Veranstaltungen unter www.fuerth.de	5
4.5.	Verbesserte Darstellung der Sportvereine und Freizeiteinrichtungen	6
4.6.	Vermeehrt auf eGovernment-Lösungen setzen	6
4.7.	Mehrsprachigkeit.....	6
4.8.	Migration bestehender Inhalte.....	6
5.	Notwendige organisatorische und finanzielle Voraussetzungen für die Neugestaltung der Internet- und Intranetportale der Stadt Fürth.....	6
5.1.	Vorhandene personelle Ausstattung	6
5.2.	Vorschläge für alternative Lösungsansätze.....	7
6.	Fazit und Zusammenfassung	8

1. Einleitung

1.1. Internet

Die Stadt Fürth ist seit 1997 unter www.fuerth.de als Hauptdomain im Internet präsent. Im Frühjahr 2004 erfolgte ein erster sogenannter "Relaunch". Das heißt, es ging ein komplett überarbeiteter Auftritt ins Netz, der den damals aktuellen Entwicklungen Rechnung trug. Die Einrichtung und Pflege des neuen Internetportals erfolgte und erfolgt mit Hilfe des Content Management Systems (CMS) "content xxl". Das bedeutet, dass eine professionelle Software zum Einsatz kommt, mit der auch Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ohne Programmierkenntnisse Internetseiten erstellen und pflegen können.

Angesiedelt ist die Betreuung des städtischen Internetportals im Bürgermeister- und Presseamt. Dazu standen und stehen im Wesentlichen insgesamt eineinhalb Stellen zur Verfügung. Eine äußerst geringe personelle Ausstattung im Vergleich zu anderen Städten ähnlicher Größe.

1.2. Intranet

2003 wurde bei der Stadt Fürth ein Intranetportal implementiert, das allen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit einem PC-Arbeitsplatz zur Verfügung stand. Zur Pflege der Seiten kam ebenfalls das Content Management System "content xxl" zum Einsatz. Da zur Betreuung der Seiten keine festen Mitarbeiter und ausreichende finanzielle Mittel zur Verfügung standen, konnte der Intranetauftritt nicht in dem Maße, wie das notwendig gewesen wäre, ausgestaltet und gepflegt werden. Entsprechend wenig ausgeprägt war und ist auch die Akzeptanz bei den Beschäftigten der Stadtverwaltung.

2. Stärken und Schwächen des aktuellen Internetauftritts der Stadt Fürth

Der aktuelle Internetauftritt der Stadt Fürth bietet ein umfassendes Informationsangebot im Bereich aktuelle Neuigkeiten und Nachrichten aus der Stadt. Die Webseiten sind grafisch anspruchsvoll und weitgehend übersichtlich gestaltet. Vieles ist auf einem Blick zu finden. Defizite gibt es bei der Anzahl von Online-Anwendungen und eGovernment-Lösungen, die vergleichsweise gering ist. Ein Problem ist, dass die Seiten nur auf Deutsch angeboten werden.

Zusammenfassend kann man festhalten, dass sich der Internetauftritt www.fuerth.de angesichts der personellen und finanziellen Voraussetzungen bislang durchaus sehen lassen konnte und auch den Vergleich zu vielen anderen Städten gleicher Größenordnung nicht zu scheuen brauchte.

Allerdings ist auch nicht von der Hand zu weisen, dass angesichts seines "Alters" der 2004 konzipierte Internetauftritt nun immer mehr an Grenzen stößt. Viele der heutigen Anforderungen an ein Stadtportal werden nicht mehr erfüllt. Als Beispiel sollen hier nur das begrenzte Angebot an Werbeformen und Werbekapazitäten oder auch die Einbindung von Internetvideos genannt werden.

3. Notwendigkeit eines "Relaunches"

3.1. Internet

Der Internetauftritt wird immer mehr zu einer der wichtigsten Visitenkarten der Stadt. Neubürger und Menschen, die sich für die Kleeblattstadt interessieren und unter Umständen hierherziehen möchten, aber auch Unternehmen, die sich für eine Ansiedlung interessieren, erhalten meist im Internet einen ersten Eindruck von Fürth. Aber auch die Bürgerinnen und Bürger greifen immer mehr auf Angebote zurück, die im weltweiten Netz bereit stehen, und messen diesen auch für die Identifikation mit der eigenen Stadt eine immer größer werdende Bedeutung zu. Das belegen nicht zuletzt Zugriffszahlen, die stetig gewachsen sind und aktuell bei etwa 58 000 Besucher und rund 217 000 Seitenaufrufen pro Monat liegen.

Seit 2004 hat sich das Medium Internet weiterentwickelt und in vielen Bereichen auch neu erfunden. Als Stichwörter seien nur "web 2.0" und die steigende Bedeutung von "social media" genannt. Auch der Standard der von den Nutzern verwendeten Hardware – zum Beispiel Computer, Bildschirme und aktuell Smartphones – hat sich enorm verändert. Für die Internetauftritte der Städte bedeutet dies, dass sie neuen Voraussetzungen gerecht werden und moderne Anforderungen erfüllen muss. Dies gilt auch für die Art und Weise der Einbindung von Werbebannern.

Mit dem aktuellen Internetportal ist eine Weiterentwicklung nicht mehr möglich. Gestaltung und Konzeption entsprachen den 2004 geltenden Ansprüchen. So durfte zum Beispiel ein Internetauftritt zu diesem Zeitpunkt nur eine Auflösung von 800 mal 600 Pixel aufweisen, da die meisten PCs und Bildschirme sonst die Website nicht korrekt dargestellt hätten. Heute kann eine weitaus höhere Auflösung verwendet werden. Das bedeutet, dass auch mehr Raum für die Platzierung von Inhalten zur Verfügung steht und sich in gestalterischer Hinsicht neue Möglichkeiten ergeben.

Um den neuen Voraussetzungen und Anforderungen wieder gerecht werden zu können, ist eine komplette Neuausrichtung und Neugestaltung des Internetauftritts der Stadt Fürth notwendig. Ein Relaunch, der auch zur Beseitigung der wichtigsten Defizite des aktuellen Portals genutzt werden sollte.

3.2. Intranet

Für die interne Kommunikation in Unternehmen, aber auch in Verwaltungen ist ein Intranetportal mittlerweile unerlässlich. Es sorgt für einen verbesserten Informationsfluss und für mehr Teilhabemöglichkeiten der Mitarbeiter an aktuellen Projekten und Geschehnissen. Heute bietet ein funktionierendes Intranet aber auch zahlreiche Anwendungen, die Arbeitsprozesse erleichtern und ihre bessere Organisation ermöglichen. Der Nutzen besteht somit in einer Effizienzsteigerung, die letztlich auch mit Einsparungsmöglichkeiten verbunden ist.

Das aktuelle Mitarbeiterportal kann diese Anforderungen nicht mehr erfüllen, so dass auch hier ein "Relaunch" unerlässlich erscheint.

4. Beispiele für neue Elemente und Projekte des zukünftigen Internetauftritts

4.1 Grafik und Layout

Die grafische Gestaltung muss aktuellen und zukünftigen Anforderungen gerecht werden. So soll zum Beispiel bei Programmierung und Layout berücksichtigt werden, dass immer mehr Nutzer über mobile Geräte wie Tablet-PCs oder Smartphones auf die Internetseiten zugreifen. Das bedeutet, dass beim Aufruf und Navigieren die Möglichkeit der "Wischtechnik" bestehen sollte.

Ein wichtiges Ziel ist es, ein verbessertes Werbeangebot bereitzustellen. Heute gibt es zahlreiche unterschiedliche Werbeformen im Internet – von einfachen Bildern bis hin zu aufwändig animierten Flash-Bannern mit Java-Skripten. Eine in dieser Hinsicht optimierte Website wäre für potentielle Anzeigenkunden erheblich attraktiver.

Durch eine höhere Auflösung des Internetauftritts können auf den Seiten mehrere Module platziert werden. Dadurch ergeben sich neue Möglichkeiten für Übersichtlichkeit und Navigation.

4.2. Behördenwegweiser

Der derzeitige Behördenwegweiser besteht aus einem Ämter-, Dienststellen- und Sachgebietsverzeichnis sowie aus der Geschäftsverteilung und einem Stichwortverzeichnis. Auch dieser Bereich muss neu konzipiert werden, da auch hier die Anforderungen und die von den Nutzern erwarteten Standards gestiegen sind. Unverzichtbar ist heute zum Beispiel ein bislang nicht vorhandenes Lebenslagenkonzept. (Darstellung der zuständigen Ämter und ihren Dienstleistungen zum Beispiel nach den Lebenslagen Heiraten oder Neubürger).

4.3. Ausweitung der Funktionalitäten bei Kontakten von Ämtern, Behörden, Vereinen, Veranstaltungsorten, Sehenswürdigkeiten, Museen und Einrichtungen

Es genügt heute nicht mehr Telefonnummern, Mailadressen und Ansprechpartner zu hinterlegen. Vielmehr müssen weitere Funktionalitäten angeboten werden wie etwa die Einbindung von Verknüpfungen zum Stadtplan und zu Googlemaps oder die Bereitstellung von Anreisebeschreibungen.

4.4. Neuorganisation des Bereichs Veranstaltungen unter www.fuerth.de

In zahlreichen Ämtern und Dienststellen werden Informationen zu Veranstaltungen, die für das Internet, aber auch für Pressearbeit und StadtZeitung relevant sind, bereitgehalten. Beispiele sind die Tourist-Information, das Kulturamt, die Museen, die kunst galerie fürth, das Stadttheater, die Stadthalle oder das Kulturforum Fürth. Zum Teil werden auch Presstexte verfasst.

Der Aufbau einer gemeinsamen Datenbank, die alle notwendigen Informationen und Funktionalitäten (etwa Videos, Googlemaps und Anreisebeschreibungen zu Veranstaltungsorten) bereit stellt und allen Ansprüchen für die Veröffentlichung in den verschiedenen Medien gerecht wird, böte zahlreiche Vorteile. Es könnten Arbeitsprozesse gestrafft und vorhandene Doppelstrukturen aufgebrochen werden.

Als Lösung böte sich eine gemeinsame Datenbank an, in die Ämter, Dienststellen und Einrichtungen ihre Veranstaltungen selbst mit allen notwendigen Informationen einpflegen könnten. Eine Schnittstelle wiederum würde die Daten dann – je nach Bedarf der Ausgabestelle (zum Beispiel eigener Veranstaltungskalender auf der Website) – wieder zur Verfügung stellen.

Ein weiterer Vorteil wäre, dass diese Daten dann auch an andere Internetportale problemlos weitergegeben werden könnten. Ein aktuelles Projekt in diesem Zusammenhang ist der gemeinsame Veranstaltungskalender der Städte Fürth, Erlangen, Nürnberg und Schwabach unter dem Titel www.mehrwertzone.org, an dem sich auch die Kleeblattstadt beteiligen muss.

"content xtl" böte die Voraussetzung für ein derartiges Verfahren und den Aufbau einer entsprechenden Datenbank. Von hier aus könnten die Informationen dann den verschiedenen "Endnutzern" zur Verfügung gestellt werden. Dadurch wäre auch gewährleistet, dass alle Fäden beim für die Öffentlichkeitsarbeit zuständigen Bürgermeister- und Presseamt zusammenlaufen und es ergäbe sich ein nennenswertes Einsparungspotenzial.

4.5. Verbesserte Darstellung der Sportvereine und Freizeiteinrichtungen

Der Bereich Freizeiteinrichtungen und Sport auf www.fuerth.de bedarf einer Neuausrichtung und grundlegenden Überarbeitung. Es ist seit langer Zeit ein Wunsch der Sportvereine, dass sie auf dem städtischen Internetportal präsent sind.

4.6. Vermehrt auf eGovernment-Lösungen setzen

Durch einen "Relaunch" des städtischen Internetportals bestünde auch die Möglichkeit das Angebot im Bereich eGovernment deutlich auszubauen. Ziel ist zunächst, durch den vermehrten Einsatz von Adobe-Formularen und entsprechenden xml-Schnittstellen (ein Standard für den Datenaustausch zwischen Programmen) Anwendungen und Dienstleistungen ohne sogenannten Medienbruch – also weitgehend online – durchführen zu können.

4.7. Mehrsprachigkeit

Unumgänglich ist heutzutage, dass städtische Internetportale bestimmte Inhalte in mehreren Sprachen anbieten. Da dies auf den aktuellen Seiten der Stadt Fürth nicht der Fall ist, stellt die Mehrsprachigkeit ein zentrales Projekt des "Relaunches" dar.

4.8. Migration bestehender Inhalte

Der derzeitige Internet-Auftritt besteht aus weit mehr als 2000 Internet-Seiten. Daher stellt es eine besondere Herausforderung, bereits vorhandene und weiter benötigte Inhalte in ein neues Internetportal zu übernehmen. Zumal in einem längeren Zeitraum ein Parallelbetrieb notwendig sein wird.

5. Notwendige organisatorische Voraussetzungen für die Neugestaltung des Internet- und des Intranetportals der Stadt Fürth

5.1. Vorhandene personelle Ausstattung

Die "Internetabteilung" im Bürgermeister- und Presseamt besteht derzeit aus eineinhalb Stellen. Sie zeichnet in erster Linie verantwortlich für den Betrieb des Portals www.fuerth.de. In unterschiedlicher Form – grafische Gestaltung, Konzeption und Erstellung, Administration, redaktioneller Betrieb – wirkt sie bei den Internetauftritten von kunst galerie fürth, Stadtarchiv, Stadtmuseum Fürth Ludwig Erhard, Kulturforum, Klezmer-Festival und Metropolmarathon mit.

Zudem betreut und erstellt sie Online-Anwendungen, die nicht von der Curiavant entwickelt wurden (zum Beispiel "individueller Müllabfuhrplan"), und alle pdf-Formulare, die auf www.fuerth.de angeboten werden (Beispiele: An- und Ummelden, Hundesteuer, Sperrmüllabholung, Führungen der Tourist-Information buchen,

Zweitwohnungssteuer, Bewohnerparkausweis, Antrag für Bildungs- und Teilhabepaket). Hinzu kommen administrative Aufgaben bei der Domainbereitstellung und –management, die Bereitstellung der "Fürth-App" für iPhones und teilweise die Pflege der städtischen Facebookseite.

In Städten vergleichbarer Größe wie etwa Erlangen werden für solche Aufgabenbereiche eine Vielzahl an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter beschäftigt. Das dortige eGovernment-Center besteht aus 14 Mitarbeitern auf 12,5 Stellen.¹ Zusätzliche Aufgaben sind dort die Betreuung des Intranets, des Geoinformationssystems und die IT-Koordination gegenüber KommunalBit.

Da eine Anpassung der personellen Ausstattung aufgrund der angespannten Haushaltslage kurz- bis mittelfristig bei der Stadt Fürth nicht möglich erscheint, müssen als Voraussetzung für eine erfolgreiche Neuausrichtung von Internet und eGovernment alternative Lösungsansätze verfolgt werden.

5.2. Vorschläge für alternative Lösungsansätze

eGovernment

Mit den derzeitigen "Adobe-Formularen" könnten einfache Geschäftsprozesse und Dienstleistungen der Stadt Fürth online und ohne "Medienbruch" durchgeführt werden, in dem Microsoft-Office-Dateien wie Excel oder Word entsprechend vorbereitet bzw. programmiert werden. Im Klartext bedeutet dies, dass zum Beispiel ein Formular zur Sperrmüllabholung von einem Bürger gesendet wird. Durch die vorhandene "xml-Schnittstelle" ist es möglich, dass aus dem Formular eine Antwortschreiben oder eine Antwortmail mit Bestätigung und mit Abholtermin automatisch generiert wird, ohne dass Daten erneut eingegeben werden müssen. Dies würde zu einer erheblichen Vereinfachung verschiedener Arbeitsprozesse führen.

Das derzeitige Problem besteht darin, dass zwar das für die Erstellung solcher Anwendungen notwendige Know-how vorhanden ist, solche schnellen, einfachen und für den Sachbearbeiter Zeit ersparende Lösungen aber nicht verwirklicht werden können, weil bei den Mitarbeitern der Internetabteilung die Zeit nicht vorhanden ist, dies umzusetzen.

¹ Quelle: Broschüre "eGovernment-Strategie in Erlangen / 2001-2011", Seite 34, erschienen im September 2011.

Ein Lösungsansatz wäre, dass hier zum Beispiel eine Art Arbeitsgruppe mit Mitarbeitern aus Ämtern, aber auch KommunalBit gegründet wird, die die Koordination und die Realisierung solcher Lösungen betreut.

Stärkere Beteiligung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung bei der Pflege des städtischen Internetauftritts und des Intranetportals und Schaffung einer Organisationsstruktur

Durch das Content Management System könnten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung bei der Erstellung und Pflege der Internetseiten beteiligt werden. Davon wurde bislang nicht in dem Ausmaß Gebrauch gemacht, wie das wünschenswert wäre. Ein Lösungsansatz wäre zum Beispiel, in den Referaten Ansprechpartner zu benennen, die für ihre jeweiligen Inhalte verantwortlich zeichnen.

Zudem sollte angestrebt werden, dass mehr "Redakteure" aus Ämtern und Dienststellen nach entsprechenden Schulungen am Internetauftritt mitarbeiten.

6. Fazit und Zusammenfassung

Wie dargelegt, gewinnen die Internetportale immer mehr an Bedeutung, wenn es um ein positives Erscheinungsbild der Städte geht. Zweifellos kann man sie in zunehmender Weise auch als wichtige, weiche Standortfaktoren bezeichnen. Auch gewährleisten funktionierende Internetauftritte mit eGovernment-Angebot, dass Amtsgeschäfte und Dienstleistungen von Bürgerinnen und Bürger bequemer und schneller online abgewickelt werden können. Insofern ergeben sich durch das Stadtportal nennenswerte Einsparungspotenziale und durch Werbung neue Einnahmemöglichkeiten.

Da der aktuelle, 2004 etablierte Internetauftritt nicht mehr den heutigen Anforderungen entspricht und sein Entwicklungspotenzial ausgeschöpft ist, ist eine Neugestaltung und Neukonzeption unausweichlich.

Doch wird an dieser Stelle ausdrücklich darauf hingewiesen, dass mittel- bis langfristig ein erfolgreicher Betrieb unter den gegebenen organisatorischen und personellen Voraussetzungen nicht mehr aufrecht erhalten werden kann. Es wird notwendig werden, nicht nur neue Stellen, sondern auch neue Strukturen zu schaffen, die eine bessere Zusammenarbeit ermöglichen. Nur so können Einsparungs- und Entwicklungspotenziale, die etwa Online-Anwendungen im Internet bieten, auch genutzt werden.

Bürgermeister- und Presseamt
November 2011
Norbert Mittelsdorf