CITY & BITS

Strategische Eckpunkte für den Relaunch der Website www.ruesselsheim.de

Stand: Juni 2019

City & Bits GmbH
Schreinerstraße 56
10247 Berlin
Tel.: 030 405055-0
Fax: 030 405055-29
www.cityandbits.de

Ihr persönlicher Ansprechpartner
Daniel Kunze
Daniel.kunze@cityandbits.de
Tel.: 030 405055-10

1 Handlungsbedarf und Motivation für den Relaunch

Die Stadt Rüsselsheim am Main will ihren Internetauftritt www.ruesselsheim.de / www.stadt-ruesselsheim.de neu gestalten. In einer Stadt, die sich vom klassischen Automobilbau zu einem Schwerpunktstandort innovativer Forschung und Entwicklung entwickelt hat, spielen innovatives Design und entsprechende Features eine große Rolle in der Außendarstellung. Zudem erwarten die Bürgerinnen und Bürger sowie Unternehmen serviceorientierte Online-Angebote.

Die Internetpräsenz soll erste Anlaufstelle für Informationen über die Stadt Rüsselsheim am Main sein. Die Internetseite soll auf einem Baukastenprinzip beruhen. Dabei werden eine zukunftsorientierte Technik mit Option zur Weiterentwicklung sowie die Einhaltung allgemeiner Standards (Barrierefreiheit, Internet in leichter Sprache, Datenschutzvorschriften etc.) vorausgesetzt.

Der Internetauftritt www.ruesselsheim.de ist die zentrale Kommunikationsplattform der Stadt Rüsselsheim. Das bürgerfreundliche Internetangebot mit den Schwerpunkten *Rathaus, Stadtporträt, Stadtleben, Wirtschaft, Tourismus und Kultur* ist die elektronische Schnittstelle zwischen Verwaltung, Wirtschaft und Öffentlichkeit. Alle Ämter und Einrichtungen der Stadt präsentieren sich weitestgehend hier „unter einem Dach". Neben www.ruesselsheim.de existieren diverse separate Websites von Fachabteilungen, Eigenbetrieben und Gesellschaften.

Der bisherige Internetauftritt weist erhebliche Entwicklungspotenziale auf, die in einem Relaunch realisiert werden sollen. In der aktuellen Form entspricht der Webauftritt der Stadt Rüsselsheim weder den aktuellen technologischen und gestalterischen Standards noch den rechtlichen bestehenden sowie zukünftigen Rahmenbedingungen.

Hinsichtlich der technischen Standards seien hier die Anbindung an den zentralen Landesdienst „Hessen-Finder", eine leistungsfähige und nutzerfreundliche Suchmaschine, die Integration von Online-Dienstleistungen oder die Integration bestehender Datenbestände in die Webseite genannt. Hierzu gibt es bislang nur rudimentäre Ansätze.

Die Defizite in der Gestaltung sind vor allem in der nicht vorhandenen Responsivität und der Einbindung von Medien zu finden. Die responsive Darstellung von Webseiten ist seit längerer Zeit Gestaltungsstandard. Das Nutzungsverhalten hat sich derart geändert, dass der „Mobile First"-Ansatz (Gestaltung richtet sich zuerst an mobile Endgeräte, Darstellung auf Großgeräten rückt in den Hintergrund) zunehmend von Bedeutung geworden ist.

Auch die rechtlichen Rahmenbedingungen sind von erheblicher strategischer Bedeutung, der sich die Stadt Rüsselsheim bewusst sein muss. Nicht nur die nationale Gesetzgebung, mit bspw. dem **OZG**, dem **E-Government-Gesetz des Bundes**, dem **Hessischen E-Government-Gesetz** oder der Agenda „**Digitale Verwaltung Hessen 2020**" - auch die europäische Gesetzgebung verpflichtet im bestimmten Rahmen zum Handeln. Hier seien beispielhaft die **Datenschutzgrundverordnung** (DSGVO) die **EU-Richtlinie 2016/2102** (*Barrierefreier Zugang zu Websites / mobilen Apps öffentlicher Stellen*), die **EU-Richtlinie 2014/55** (E-Rechnung - *Elektronische Rechnungen von Lieferanten zu akzeptieren und diese rechtssicher elektronisch*

aufzubewahren ab 11/2019) oder die **eIDAS-Verordnung** *(Eröffnung eines elektronischen Zugang zur Übersendung von Schriftsätzen im Rechtsverkehr mit den Gerichten, welcher der Schriftformerfordernis bei gerichtlichen Verfahren entspricht*) zu nennen.

Für die Zukunftsfähigkeit der Website soll eine stabile und sichere Basis geschaffen werden. Die getätigte Investition soll möglichst langfristig Bestand haben und den technischen Anforderungen möglichst zukunftssicher entsprechen. Die neue Technologie soll flexibel, erweiterbar und ausbaubar sein. Das Sicherheitsniveau soll angehoben werden. Die Attraktivität und Nutzung ist durch eine klare und nutzerfreundliche Neustrukturierung der Informationen zu steigern. Die Benutzerfreundlichkeit ist insgesamt zu verbessern. Auf neue Technologien für die Ausgabe auf mobilen Endgeräten sowie zur Integration interaktiver Instrumente ist zu bauen.

Mit dem Relaunch soll die Flexibilität des Systems erhöht werden, um die künftigen Anforderungen aus Verwaltungsführung, Politik, Fachbereichen und Abteilungen sowie von Seiten der Bürgerinnen und Bürger technisch, inhaltlich und gestalterisch umsetzen zu können.

Der Ausbau der Website zu einem zeitgemäßen Medium der Stadtinformation ist erforderlich, um die permanent gewachsenen Inhalte übersichtlich und leicht zugänglich zu machen und die gestiegenen Informations-, Transparenz- und Interaktionsbedürfnisse adäquat zu erfüllen. Neben der besseren Performance (Leistungsverhalten von Soft- und Hardware) durch modernste Technik eröffnet dies optimale Voraussetzungen für E-Government, E-Partizipation (Beteiligungsformate), Imagepflege und die mobile Nutzung. Durch die große Reichweite bietet die moderne, nutzerfreundliche Internetpräsenz einen erheblichen Imagegewinn.

City & Bits hat den aktuellen Internetauftritt einer Bewertung unterzogen. In der folgenden Tabelle werden die wesentlichen Ergebnisse in Übersicht dargestellt.

Merkmal	Bewertung
Breite des Informationsangebots einige Bereiche inhaltsarm, andere zu umfangreich, sehr rudimentäre Anbindung an den Hessen-Finder	↓
Inhaltsformate teilweise sehr text- und listenlastige Inhaltsformate, sehr wenig Emotionalität, wenige Inhaltsformate (keine Bildstrecken, kaum Bildergalerien, keine dynamischen Inhalte)	↓
Benutzerfreundlichkeit teilweise Sprünge zwischen Inhaltsbereichen	→
Inhaltsverteilung viele Inhalte sind zentral über www.ruesselsheim.de zu erreichen, für einige Themenbereiche und nachfolgende Organisationen der Stadt bestehen separate Auftritte, nach innen gerichtete und gesteuerte Kommunikation (z.B. via Intranet) ist nicht vorhanden	↓
Kommunikation / Web 2.0 Ansätze von kommunikativen Anwendungen vorhanden, ausbaufähig Web 2.0-Angebote sind rudimentär vorhanden, sollten jedoch besser in die Website integriert werden und Angebote unterstützen	→
Beteiligungsangebote vorhanden, sollten jedoch besser in die Website integriert werden und Angebote unterstützen	→
Online-Services vorhanden, Anbindung Hessen-Finder in der aktuellen Form in keiner Weise gemäß dem OZG, ausbaufähig: Anträge online	↓
Webdesign nicht besonders innovativ; Orientierung und Strukturierung verbesserungswürdig	→
Unterstützung verschiedener Endgeräte kein Responsive Design	↓
Barrierefreiheit bedingt, im Rahmen neuer technischer Basis und Ausrichtung an neuen HTML und Gestaltungsstandards verbesserbar	↓

Moderne Technik Modernisierungsbedarf bei CMS, IT- und Informationsarchitektur etc.	↓
Interaktive Karte funktional, Darstellung von wenigen ausgewählten Einrichtungen etc., allerdings ohne Metadaten, mehr Informationen und Auswahl an georeferenzierten Objekten wünschenswert (z.B. Adressdaten und Öffnungszeiten der angezeigten Objekte, Quartiersinformationen, Baustellen, Informationen zu lokalem Gewerbe, wie Geschäften oder Restaurants, usw.)	→
Mehrsprachigkeit Englisch, ausbaufähig (bspw. mittels Integration von Google Translate oder ähnlicher Übersetzungstools)	→
Suchmaschine Funktionalität und Darstellung stark verbesserungswürdig (nicht nachvollziehbare Suchergebnisse im Verhältnis zum Suchwort, keine Filterfunktionen der Suchergebnisliste, keine Suchhilfen, wie „faceted search“ (Filternavigation) oder Suchvorschlagslisten, usw.)	↓
Multimedia Angebot an Bild, Video und Audio stark ausbaufähig, Einbindung der Bilder und anderen Medien sollte erheblich ausgeweitet werden (zu kleine Bildformate in den Texten, geringe Auflösung, Videos nur zum Teil direkt eingebunden und nicht barrierefrei, etc.)	↓

Tabelle: Bewertung des Internetauftrittes www.ruesselsheim.de

2 Strategische Bedeutung und Ziele

Für die Stadt Rüsselsheim kommt der Website www.ruesselsheim.de die Rolle einer zentralen Basisinfrastruktur für viele andere Handlungsfelder, Projekte und Maßnahmen zu. Sie geht damit weit über eine einfache Website zur Darstellung von Inhalten hinaus.

www.ruesselsheim.de als zentrale Basisinfrastruktur

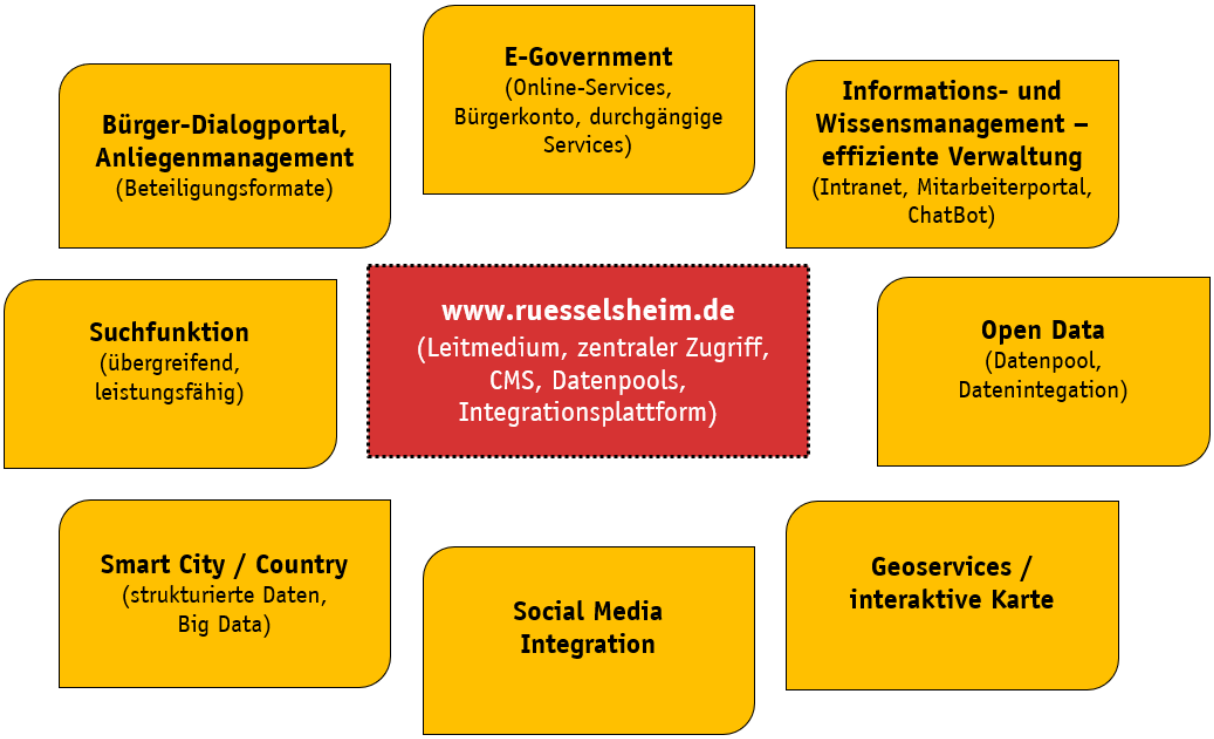

Abb. Website www.ruesselsheim.de als zentrale Basisinfrastruktur

Für die Stadt Rüsselsheim stehen für den Relaunch von www.ruesselsheim.de folgenden strategischen Ziele im Vordergrund.

1. **Motivation für den Relaunch:** Der bisherige Internetauftritt weist erhebliche Entwicklungspotenziale (siehe Kap. 1) auf, die in einem Relaunch realisiert werden sollen. Mit dem technischen Relaunch und grafischem Redesign von www.ruesselsheim.de soll die Zukunftsfähigkeit des Internetauftritts sichergestellt werden. Über visuelle und gestalterische Aspekte hinaus steht die Weiterentwicklung von www.ruesselsheim.de als technische Basisplattform im Vordergrund. Diese soll vor dem Hintergrund der Digitalisierung kontinuierlich ausgebaut und erweitert werden. Gleichzeitig sollen im Zuge des Relaunchs Daten und Informationen neu strukturiert und die Benutzerfreundlichkeit verbessert werden. Mit Blick auf die Kundenorientierung gilt es dabei, neue Informationen dort

bereitzustellen, wo sie zurzeit fehlen, aber auch an anderen Stellen Informationen einzukürzen, um die Übersichtlichkeit zu gewährleisten.

2. **„Digitale Stadt“ als Grundsatz:** Die Stadt Rüsselsheim versteht die zu entwickelnde Website als führende Quelle zu den Informationen und Dienstleistungen der Stadtverwaltung, als Basisinfrastruktur für perspektivisch auszubauende E-Government-Services sowie als zentrale Plattform für das interne Daten- und Wissensmanagement. Auf dem Weg zur Digitalen Stadt verknüpft die Website Informationen, Wissen und Funktionen zwischen Politik, Verwaltung und den verschiedenen Nutzergruppen von www.ruesselsheim.de. Die Inhalte und Dienste der Website sind grundsätzlich öffentlich und kostenfrei zugänglich. Werbung soll nicht zum Einsatz kommen.

3. **Nutzer- statt Anbieterorientierung:** Die Gestaltung, Auswahl und Darstellung der Angebote erfolgen aus Sicht der Nutzerinnen und Nutzern, bspw. anhand von Lebenslagen, Unternehmenslagen oder mithilfe eines zielgruppenorientierten Navigations- und Informationsansatzes. Darüber hinaus soll eine leistungsfähige semantische Suche mit Filterfunktion und einer strukturierten Darstellung von Suchergebnissen (Trefferquote, „häufig gesucht…“ o.ä.) zu einer bestmöglichen Nutzerorientierung beitragen.

4. **Konzentration auf www.ruesselsheim.de:** Um die Auffindbarkeit von Inhalten für Nutzerinnen und Nutzer zu erhöhen sowie zusätzliche Unterhaltungskosten und Pflegeaufwände zu vermeiden, sollen Konzepte für die schrittweise Integration bzw. Verknüpfung von und zu städtischen Splitterauftritten und stadtnahen Projekten entwickelt werden. Ein Teil der Einzelwebsites wird bestehen bleiben. Eine spätere Integration mit einem Micrositesystem ist denkbar. Die technischen Voraussetzungen hierfür werden vorgesehen.

5. **Überblick, Aktualität, Emotionalität:** Der Schwerpunkt des Informationsangebotes unter www.ruesselsheim.de soll nicht auf Ausführlichkeit und Tiefe, sondern auf Übersichtlichkeit, Nutzerorientierung und Aktualität liegen. Statt umfangreicher statischer Informationen sollen aktuelle Inhalte in den Vordergrund treten, die emotionale Wirkung erhöht werden und verstärkt multimediale Funktionen zum Einsatz kommen.

6. **Kommunikation und Beteiligung:** Zur besseren elektronischen Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger sollen über die künftige Website die technischen Voraussetzungen für eine zukünftige Integration von Beteiligungsplattformen geschaffen werden. Das langfristige Ziel ist es, einen möglichst breiten Personenkreis über wichtige politische Fragen oder Projekte der Stadtentwicklung zu informieren. Außerdem sollen die Social-Media-Kanäle der Stadt über die städtische Website direkter erreichbar gemacht werden.

7. **Online-Services:** www.ruesselsheim.de soll insbesondere technisch vorbereitet werden, um vorhandene und perspektivisch zu entwickelnde E-Government-Anwendungen zur Online-Abwicklung von Behördenleistungen einzubinden. Die Entwicklung von transaktiven E-Government-Angeboten soll im Rahmen der Konzeption zum Relaunch geprüft und priorisiert werden. Bei einem transaktiven Dienst haben die Nutzerinnen und Nutzer nicht nur die Möglichkeit, ein Formular

auszufüllen und es online zuzusenden, sondern es wird über eine Funktion (z.B. „Senden“) ein Prozess in Gang gesetzt, der direkt am Ziel (der Verwaltung) einen technischen Vorgang auslöst (Posteingang, Antragsannahme, Aktenzeichen erstellen, Information an Sachbearbeiterin oder Sachbearbeiter).

8. **Zielgruppen:** Zentrale Zielgruppen der neuen Website sind vor allem Bürgerinnen und Bürger, Einwohnerinnen und Einwohner der Stadt, Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, Studentinnen und Studenten, Besucherinnen und Besucher, interne und externe Unternehmen (Bestand, Neu, Investoren), Institutionen, Verbände und Vereine sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadtverwaltung.

9. **Endgeräte / Erreichbarkeit:** Die Website soll alle verbreiteten Endgeräte (Smartphones, Tablets, Desktop-PCs, Smart-TVs), insbesondere in Hinblick auf die verstärkte mobile Nutzung, gezielt unterstützen.

10. **Barrierefreiheit:** Ziel der Stadt Rüsselsheim ist es, weitestgehend alle Inhalte barrierefrei erreichbar zu machen. Einzelne interaktive Funktionen, die nicht vollständig barrierefrei sind, sollen im Sinne einer zeitgemäßen und modernen Website in Ausnahmen zulässig sein. Die Umsetzung erfolgt nach den Vorgaben der BITV2.

11. **Mehrsprachigkeit:** Hauptsprache von www.ruesselsheim.de ist Deutsch, daneben soll es weiterhin Seiten in englischer Sprache geben. Ein weitergehendes mehrsprachiges Angebot soll über Übersetzungstools realisiert werden. Ein Angebot in „Leichter Sprache“ muss, in Abhängigkeit von finanziellen und redaktionellen Möglichkeiten, noch ausgearbeitet werden.

12. **Neuorganisation der Redaktion:** Im Rahmen der Neugestaltung der städtischen Website www.ruesselsheim.de ist es erforderlich, das technische Redaktionssystem (CMS) zu modernisieren. Außerdem muss die Organisation der redaktionellen Aufgaben überprüft werden. Dies gilt insbesondere für die zentrale bzw. dezentrale Verteilung der redaktionellen Aufgaben und den erforderlichen Ressourcen- und Personalbedarf.

13. **Offene Daten (Open Data):** Es werden die technischen Voraussetzungen dafür geschaffen, dass die vorhandenen Daten über offene Schnittstellen abrufbar und damit zur weiteren freien Nutzung für Dritte zugänglich sein können. Die Entscheidungen dazu sind im Einzelfall zu treffen.

14. **Geoservices:** Die Möglichkeiten moderner Geoservices (interaktive Karten und Kartenvisualisierungen) sollen verstärkt zum Einsatz kommen.