

Anfrage der Ratsfraktion Bündnis 90/Die Grünen am 27.02.2018

hier: Wie geht es weiter mit der digitalen Kommunikation der Landeshauptstadt Düsseldorf (LHD)

Frage 1:

Gibt es eine Strategie zur Weiterentwicklung des Portals www.duesseldorf.de hinsichtlich Inhalte, Funktionalität, Mehrsprachigkeit, neuen Anwendungen und Bedienerfreundlichkeit und wenn ja, wie sieht diese aus?

Die Online-Strategie der Landeshauptstadt Düsseldorf stellt "Service, Information und Partizipation" in den Vordergrund. Sie umfasst nicht nur das zentrale Portal www.duesseldorf.de, sondern setzt zusätzliche Schwerpunkte im Bereich der sozialen Medien.

Nach dem erfolgreichen Relaunch von www.duesseldorf.de Mitte 2016 schloss sich eine Phase der internen Konsolidierung an. Serverumzüge und das Feintuning des neuen Content Management-Systems waren zur Konsolidierung des komplexen Systems notwendig. Diese Arbeiten im Backoffice bildeten die Grundlagen für den weiteren Ausbau und ermöglichten gleichzeitig die angestrebte enge Verknüpfung von Internetangebot und Sozialen Medien.

So ist Düsseldorf nach unserer Kenntnis bisher die einzige Stadtverwaltung in Deutschland, die ein gemeinsames Redaktionssystem für den Print- und Online-Bereich realisiert hat. Die dadurch gewonnen Synergie-Effekte kommen insbesondere den erheblich ausgeweiteten aktuellen Bereichen zu Gute. So finden sich heute auf vielen themenbezogenen Einstiegsseiten die jeweils aktuellen News und Informationen.

Parallel erfolgte die Einführung eines stadtweiten Redaktionssystems für den Bereich der sozialen Medien. Auch hier nimmt die Stadtverwaltung Düsseldorf unter den Kommunen bundesweit eine Vorreiter-Rolle ein.

Wie die strategischen Ziele zur Ausweitung der direkten Services und der unmittelbaren Information der Bürgerinnen und Bürger in der Praxis umgesetzt werden, verdeutlichen die folgenden im vergangenen Jahr realisierten Beispiele:

- Lieferservice für Ausweisdokumente online buchbar
- Zulassungsstelle: Außerbetriebsetzung von Fahrzeugen online (für Fahrzeuge die ab dem 01.01.2015 zugelassen wurden)
- Zulassungsstelle: Wiederezulassung von Fahrzeugen online (für Fahrzeuge die ab dem 01.01.2015 zugelassen wurden)

- Zulassungsstelle: Zuzug ohne Halterwechsel online anzeigen
- Zulassungsstelle: Anschriftenänderung innerhalb Düsseldorfs online anzeigen
- Ausweitung Online-Terminvergabe auf das Gesundheitsamt
- Bereitstellung eines elektronischen Zugangs über De-Mail (entsprechend dem E-Government-Gesetz des Landes NRW)
- Aufbau eines Angebotes zum Grand Départ unter www.duesseldorf.de, flankiert von Social –Media-Aktivitäten
- Ausweitung der Social Media-Aktivitäten mit verstärktem Einsatz von Videos durch Einstellung eines hauptamtlichen Video-Redakteurs
- Erweiterter Bild- und Video-Einsatz auf www.duesseldorf.de, um den gewachsenen visuellen Ansprüchen der Besucherinnen und Besucher gerecht zu werden
- Launch eines eigenen Open-Data-Portals
- Upgrade der Webcams von Einzelbildauslieferung zu echten Livestreams (Bewegtbilder in Echtzeit)
- Ständige Aktualisierungen der Fachamtsangebote durch die jeweiligen Organisationseinheiten

Ausblick

Auch für die nächste Zeit gibt es konkrete Planungen im Rahmen der Online-Strategie zur Erweiterung/Optimierung des Informations- und Service-Angebotes auf www.duesseldorf.de und den Social-Media Kanälen.

Serviceportal

Mit dem neuen Serviceportal unter www.duesseldorf.de werden Basisdienste wie E-Payment, intelligente Formulare mit Ausfüllassistenten, Servicekonto, Onlinepostfach und Print@Home bereitgestellt. Mit dem Serviceportal werden zum Start zwei Verwaltungsdienstleistungen digitalisiert: Beantragung und Ausstellung von Bewohnerparkausweisen und Personenstandsurkunden. Zusätzlich werden die online vorhandenen Verwaltungsleistungen in das Portal eingebunden.

Geoportal

Das bestehende Geoportal der Landeshauptstadt Düsseldorf maps.duesseldorf.de wird hinsichtlich Usability und mobiler Nutzbarkeit optimiert. Neben der Darstellung von aktuellen Geobasisdaten wie Luftbilder, Liegenschaftskarte oder Stadtkarte, sollen fachspezifische Auskünfte, beispielsweise zu Bebauungsplänen, angeboten werden. Auch die Darstellung des Flächennutzungsplans und die Verortung der Fahrradparkplätze sind vorgesehen. Die aktuell gerade realisierte Auskunft aus dem Baulastenverzeichnis erlaubt die öffentliche und kostenfreie Auskunft, ob ein Grundstück mit einer Baulast belastet ist.

3D-Viewer

Im 1. Quartal 2018 wird als Ergänzung zu den amtlichen Geoinformationen ein 3D-Viewer gelauncht, der einen Flug über die virtuelle Gebäudelandschaft der Landeshauptstadt ermöglicht. Das 3D-Stadtmodell bietet in der ersten Ausbaustufe einen Blick auf alle Gebäude des Düsseldorfer Stadtgebietes in einer vereinfachten Darstellung. Die weitere Entwicklung sieht vor, dass nicht nur die gegenwärtige Realität, sondern auch zukünftige Veränderungen im Stadtbild dargestellt werden. Damit verfügt die Stadt über ein neues Werkzeug, das städtebauliche Planungen in die Öffentlichkeit bringen und Entscheidungen veranschaulichen kann.

Partizipation

In diesem Jahr wird wieder die Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger an Prozessen der Stadtentwicklung durch Einrichtung von Online-Beteiligungsplattformen gefördert. Nach dem Areal Konrad-Adenauer-Platz startet in Kürze "Raumwerk D" mit der Neuaufstellung eines städtebaulichen Entwicklungskonzeptes für Düsseldorf. Mittelfristig soll aus den bisher eingesetzten singulären Lösungen in den Bereichen Online-Befragungen und –Beteiligungen ein dezidiertes Anforderungsprofil für ein ganzheitliches Partizipationsportal entwickelt werden.

Überarbeitung KiTa-Navigator und neuer Tagespflege-Navigator

Der KiTa-Navigator, über den Eltern Plätze für ihre Kinder in Düsseldorfer Kindertagesstätten vormerken lassen können, wird zurzeit hinsichtlich Verbesserung der Bedienbarkeit vor allem auch in der mobilen Ansicht überarbeitet. Ergänzt werden soll das Angebot noch um einen Tagespflege-Navigator.

Mehrsprachigkeit

Um eine durchgängige und einfache Mehrsprachigkeit zu realisieren, ist derzeit der Einsatz einer kostenfreien Übersetzungsfunktion von Google in der Prüfung, mit der Webseiten in viele verschiedene Sprachen automatisiert übersetzt werden. In verschiedenen Kommunen wird das Tool bereits eingesetzt, die Erfahrungen sind überwiegend positiv. Zu klären sind zurzeit noch datenschutzrechtliche (Stichwort neue EU-Datenschutz-Grundverordnung) sowie technische Fragen der Implementierung. Ferner muss auf die fehlende Rechtsverbindlichkeit automatischer Übersetzungen hingewiesen werden. Diese Funktion würde aber die Attraktivität der Internetseite für fremdsprachige Nutzerinnen und Nutzer deutlich erhöhen.

Leichte Sprache

Für Menschen mit sprachlichen und kognitiven Schwierigkeiten ist ein deutlich erweitertes Basis-Angebot in „Leichter Sprache“ in der abschließenden Planungsphase.

Online-Anhörung

Darüber hinaus sollen weitere kleinere Anwendungen wie z.B. eine Online-Anhörung des Ordnungsamtes für Bürgerinnen und Bürger, denen eine Ordnungswidrigkeit zu Last gelegt wird („Knöllchen“) starten.

Zusammenspiel [www.duesseldorf](http://www.duesseldorf.de) und Social Media

Die Connectivity zwischen allen Online-Kanälen durch gegenseitige Verweise und den vermehrten Einsatz von Bild- und Videomaterial wird verstärkt. Informationen der Landeshauptstadt Düsseldorf werden noch schneller sowohl als Kurzinfo auf den Social Media Kanälen wie auch ausführlich auf www.duesseldorf.de für Bürgerinnen und Bürger wie auch für alle an Düsseldorf Interessierten zur Verfügung stehen. Ständige Optimierungen im Backoffice-Bereich an den eingesetzten Redaktionssystemen (Internet und Social Media) sowie der Einsatz einer auf diese Systeme speziell zugeschnittenen Foto-Datenbank (Foto-Sammler) lassen weitere Effizienzsteigerungen in der Verarbeitung und Verbreitung von Informationen erwarten.

Frage 2:

Wann wird die Stadt Düsseldorf eine eigene App anbieten und welche Funktionen könnten implementiert werden?

Die Internetseiten von www.duesseldorf.de wurden 2016 in einem responsiven Design gestaltet, das sich hinsichtlich Auflösung und Design den verwendeten Endgeräten vom Desktop bis zum Smartphone dynamisch anpasst und unabhängig von verwendeten Betriebssystemen ist. Damit ist eine allgemeine Düsseldorf-App, die jeweils für die verschiedenen Plattformen Android, iOS und Windows Phone eigens angepasst werden müsste, nicht unbedingt erforderlich. Auch die finanziell aufwändigen Aktualisierungen entfallen. Alle Seiten von duesseldorf.de einschließlich Erweiterungen wie dem Serviceportal können über standardmäßige Browser mobil genutzt werden.

Zusätzliche Apps werden daher akzentuiert mit größtmöglicher Zielgruppen- Wirkung entwickelt und eingesetzt. Beispiele sind die regelmäßig aktualisierte Radschlag-App mit Informationen und Navigation zum Radfahren in Düsseldorf und die für das zweite Quartal 2018 geplante iOS-Navigations-App für Blinde und Sehbehinderte.

Frage 3:

Welche Zusammenarbeit oder Kooperationen mit in Düsseldorf ansässigen digitalen Unternehmen / Initiativen sind für Inspiration und Austausch von der Verwaltung angedacht (Barcamps, Offene Workshops, etc.)?

Die Landeshauptstadt Düsseldorf kooperiert mit einer ganzen Reihe von Organisationen und Vereinen hinsichtlich digitaler Themen in den unterschiedlichsten Formaten. Dazu zählen beispielsweise:

- Digitale Stadt Düsseldorf e.V.
- digihub Düsseldorf/Rheinland
- Startplatz
- Open Library Lab der Stadtbücherei und Zusammenarbeit mit Dritten
- Startup-Woche
- OK.Lab Düsseldorf
- Open Streetmap Stammtisch
- Verschiedene Meetup-Gruppen in Düsseldorf und Umgebung
- Initiativkreis
- verschiedene Beteiligungsprojekte für die Stadtentwicklung

Daneben gibt es Projekte wie beispielsweise KoMo:D (Kooperative Mobilität im digitalen Testfeld Düsseldorf), in denen die Stadt Düsseldorf mit Organisationen und Unternehmen wie Rheinbahn, Stadtwerke, Straßen.NRW, Fachhochschule Potsdam, RWTH Aachen, Vodafone, ZF, swarco, ave, Mobileye, Siemens, DLR, Gevas kooperiert.

Das Open Data Team der Stadt nimmt regelmäßig an Hackathons und Barcamps, zum Beispiel NRW.Hack und OK Barcamp in Wuppertal (beides November 2017), der DB Hackathon (Dezember 2017) und den Hackdays in Moers im März.

Die Stadt veranstaltet gemeinsam mit der Heinrich-Heine-Universität und dem OK.Lab Düsseldorf am 3. März 2018 den "Open Data Day Düsseldorf". In weltweit über 150 Städten treffen sich jährlich zum Open Data Day Datenbereitsteller, Datennutzer und Interessierte, um sich über die Chancen und Grenzen von Open Data auszutauschen.

Die Zusammenarbeit erfolgt mit dem Ziel des Informations- und Ideenaustauschs und der Nutzung stadtdesellschaftlichen Engagements bei der Entwicklung neuer Lösungen im Rahmen der städtischen Projekte. Auch hilft der Austausch mit verschiedenen Gruppen in der Stadt zum Verständnis der Anforderungen an die Verwaltung.

Amt/Institut:

Amt für Kommunikation

Dezernentin/Dezernent:

Oberbürgermeister Thomas Geisel