

Vorlage Nr.: **2022/0100**  
Verantwortlich: **Dez. 2**  
Dienststelle: **IT**

## Relaunch Karlsruhe.de

### Beratungsfolge dieser Vorlage

Gremium	Termin	TOP	ö	nö	Ergebnis
Hauptausschuss	17.05.2022	1	X		Kenntnisnahme

### Information (Kurzfassung)

Der Hauptausschuss nimmt die Ausführungen zum IQ-Projekt „Karlsruhe.de – Weiterentwicklung und Modernisierung“ zur Kenntnis.

<b>Finanzielle Auswirkungen</b>	Ja <input checked="" type="checkbox"/> Nein <input type="checkbox"/>		
<input checked="" type="checkbox"/> Investition <input checked="" type="checkbox"/> Konsumtive Maßnahme	Gesamtkosten: ca. 800.000 € Jährliche Folgekosten: ca. 90.000 € Support	Gesamteinzahlung: - Jährlicher Ertrag: -	
<b>Finanzierung</b> <input checked="" type="checkbox"/> bereits vollständig budgetiert <input type="checkbox"/> teilweise budgetiert <input type="checkbox"/> nicht budgetiert	<b>Gegenfinanzierung durch</b> <input type="checkbox"/> Mehrerträge/-einzahlung <input type="checkbox"/> Wegfall bestehender Aufgaben <input type="checkbox"/> Umschichtung innerhalb des Dezernates	Die Gegenfinanzierung ist im Erläuterungsteil dargestellt.	
CO <sub>2</sub> -Relevanz: Auswirkung auf den Klimaschutz Bei Ja: Begründung   Optimierung (im Text ergänzende Erläuterungen)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/> positiv <input type="checkbox"/> negativ <input type="checkbox"/>	geringfügig <input type="checkbox"/> erheblich <input type="checkbox"/>
IQ-relevant	Nein <input type="checkbox"/>	Ja <input checked="" type="checkbox"/>	Korridorthema: Moderne Verwaltung
Anhörung Ortschaftsrat (§ 70 Abs. 1 GemO)	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	durchgeführt am
Abstimmung mit städtischen Gesellschaften	Nein <input checked="" type="checkbox"/>	Ja <input type="checkbox"/>	abgestimmt mit

## Ergänzende Erläuterungen

### Ein Rückblick auf den Projektverlauf

Das Großprojekt „Karlsruhe.de – Weiterentwicklung und Modernisierung“ startete mit einem Antrag der KULT-Fraktion im Jahr 2017. In diesem wurde der Wunsch deutlich, die städtische Webseite modern, ansprechend und nutzerorientiert auszurichten. Dabei sollte strategisch vorgegangen werden und neben einem attraktiven Design weitere und bessere Funktionalitäten erarbeitet werden. Insbesondere die Suchmaschine sollte im Rahmen des Projekts „grundsaniert“ werden, da diese in der Vergangenheit keine befriedigenden Suchergebnisse lieferte. Ebenso sollte das Redaktionssystem abgelöst werden, um das Einpflegen von Inhalten für die Mitarbeitenden der Stadtverwaltung möglichst einfach zu gestalten.

### Meilenstein 1: Projektauftrag liegt vor, Projektorganisation ist festgelegt

Im April 2017 wurde der Projektauftrag unterzeichnet, in dem u. a. folgende Ziele festgelegt wurden:

- Ganzheitliche Modernisierung auf Technik-, Funktions-, Inhalts-, und Designebene
- Bereitstellung eines modularen technischen Systems, welches eine anwenderfreundliche Bedienung ermöglicht
- Erhebung der Anforderungen durch Befragung der Zielgruppen
- Anpassung der inhaltlichen Website-Gestaltung und des Designs auf die Bedürfnisse der im Rahmen der Stakeholderanalyse ermittelten Zielgruppen (Gemeinderat, Bürger, Webredakteure etc.); Sicherstellung durch Abfrage der Erwartungen bei den Zielgruppen
- Informationen, die eine klare Struktur aufweisen und einfach auffindbar sind sowie Präsenz bedeutsamer Themen

Die Projektorganisation zwischen dem Amt für Informationstechnik und Digitalisierung (nachfolgend IT) sowie dem Presse- und Informationsamt (nachfolgend PIA) wurde in den folgenden Monaten festgelegt. So konnte das IQ-Projekt des Korridors „Moderne Verwaltung“ im Frühsommer 2017 starten.

### Meilenstein 2: Soll-Konzeptionen Technik und Layout

Für die Soll-Konzeptionen Technik und Layout wurden im Laufe der Jahre 2017 und 2018 Nutzerumfragen unter verschiedenen Zielgruppen sowie mehrere Workshops mit den Gemeinderatsmitgliedern und dem Projektteam durchgeführt. Die Nutzerumfragen teilten sich in eine allgemeine externe Umfrage in der Bevölkerung sowie internen Nutzerumfragen auf verschiedenen Ebenen (alle Verwaltungsmitarbeitenden sowie explizit Webredakteurinnen und Webredakteure) auf. Unterstützt bei der Durchführung und Auswertung der Umfragen wurde die Stadt Karlsruhe durch ein externes Marktforschungsinstitut.

Die Ergebnisse waren sehr ähnlich: Eine Vielzahl der Befragten gab an, den Webauftritt der Stadt Karlsruhe regelmäßig und meist über Desktop-Geräte, aber auch über mobile Endgeräte zu nutzen. Die Aktualität und Attraktivität der Darstellung wurden mehrheitlich als mittelmäßig bewertet. Inhaltlich sind übergreifend die Bereiche Verwaltung bzw. Bürgerdienste und Kalenderangebote von zentralem Interesse. Als mehrfaches Problem wurde das Auffinden von Inhalten und speziell die Suchfunktion kritisiert. Aus redaktioneller Sicht wünschte man sich insbesondere eine technische Lösung zur besseren Ver- und Bearbeitung von Texten und Bildern, einen Bilderpool, eine bessere Suchfunktion und vor allem bessere und intensivere redaktionelle Schulungen und Weiterbildungsmöglichkeiten.

Zudem erfolgte eine Ist-Analyse der bestehenden Webseite durch die Agentur City&Bits. Die Zusammenarbeit startete Ende des Jahres 2017, das Ergebnis der Analyse sowie eine daraus entstandene Handlungsempfehlung in Form eines inhaltlich-funktionalen Konzeptes erhielt das Projektteam Anfang des Jahres 2019.

Darin wurden folgende **Leitmotive** für das Projekt festgelegt:

- **Fokussierung:** Relevanz der Inhalte aus Nutzersicht
- **Strukturierung:** Linearisierung der Inhalte, d. h. Inhalte einer Art sollen einheitlich strukturiert, in Datenbanken verwaltet und dann z. B. in Form von Listen oder einer optimierten Ansicht ausgegeben werden
- **Aktualität:** Steigerung des Anteils aktueller Informationen und deren schnellere Erreichbarkeit
- **Emotionalität:** Steigerung der emotionalen Wirkung der Inhalte und des Interesses, das Portal zu nutzen
- **Intelligente Nutzerführung durch semantische Inhaltsstrukturen:** Neben der klassischen hierarchischen Struktur werden Themencluster und Inhaltspools geschaffen, aus denen die Inhalte je nach Zielgruppe, Lebenslage und Navigationsverhalten der Nutzer über semantische Verknüpfungen zusammengestellt werden können

Diese Leitmotive sollten durch verschiedene Neuerungen, wie interaktive Elemente (z. B. eine Teilen-Funktion sowie Einbettung von Video- und Audioelementen), eine verbesserte Suche und eine zentrale Medienverwaltung und Kontaktformulare umgesetzt werden.

Auch ein Navigations- und Layoutkonzept wurde gemeinsam mit City&Bits entwickelt und im Frühjahr 2019 fertiggestellt. In diesem wurden Empfehlungen für die Bedienelemente der Seite wie Hauptnavigation, Schnellzugriffe und Seitentypen beschrieben.

### **Meilenstein 3: Zuschlagserteilung der Ausschreibung „karlsruhe.de - Gestalterische und technische Umsetzung des Internetauftritts“**

Basierend auf den vorangegangenen Analysen und Ergebnissen wurde das Leistungsverzeichnis erstellt, welches durch die erarbeiteten Konzepte ergänzt wurde. Mit diesen Unterlagen wurden die Weiterentwicklung und Modernisierung von karlsruhe.de am 11. April 2019 ausgeschrieben. Dabei wurde sich für ein Verhandlungsverfahren mit Teilnahmewettbewerb entschieden, um für das Webdesign und das technische System des neuen Internetauftritts möglichst qualifizierte Bietende zu gewinnen. Im Juli 2019 fanden die ersten Angebotspräsentationen mit vier Bewerber-Firmen statt. Im Rahmen der Verhandlungsrunde konnten die Anforderungen präzisiert werden. Nach Abschluss der ersten Verhandlungsrunde erhielten die vier Bieter-Firmen im nächsten Schritt die Möglichkeit, ihre eingereichten Unterlagen anzupassen und ein finales Angebot abzugeben. Nach Einreichung der Angebote erfolgte eine nochmalige erweiterte Bewertung der Leistungsverzeichnisse und Designentwürfe. Das Verfahren endete mit der Beauftragung der Agentur ressourcenmangel (nachfolgend rsm) am 31. März 2020. Das notwendige, jedoch komplexe Vergabeverfahren führte zu einem Verzug von sechs Monaten.

### **Meilenstein 4: Technik, Design und Layout sind implementiert**

Ab April 2020 startete das Projekt in die Umsetzungsphase. Das Leistungsverzeichnis wurde durch das Projektteam in Zusammenarbeit mit der Firma rsm in einem so genannten „Scoping-Prozess“ noch einmal geschärft. Insbesondere sollten damit die beschriebenen Anforderungen auf das von rsm angebotene Content Management System (nachfolgend CMS) TYPO3 angepasst werden. Dieser Prozess erstreckte sich über einen deutlich längeren Zeitraum als die ursprünglich geplanten zwei Wochen, da das Projektmanagement seitens rsm hier kein zielgerichtetes Vorgehen anbringen konnte. Während des Scopings wurden einige zusätzliche Anforderungen, so genannte „Change Requests“ sichtbar, die nachträglich in den Projektumfang aufgenommen wurden:

- Anbindung der bestehenden Mediendatenbank zur zentralen Bildverwaltung
- Funktionen im Backend, um die Redaktionsarbeit zu erleichtern (automatische Linklisten, Zwischenspeicherung des Freigabeprozesses, Optimierung der Ordnerstruktur)
- Newsroom: Das Presseportal presse.karlsruhe.de wurde im Projekt technisch und gestalterisch komplett erneuert, inklusive eines internen Bereichs für Pressevertreterinnen und Pressevertreter mit erweiterten Funktionen wie beispielsweise einem Bilder-Download

Bereits zu Beginn der Umsetzung des Projekts gab es somit gravierende Verzögerungen, da diese erneute Konzeptionierung letztlich das ganze Jahr 2020 in Anspruch nahm und die Überarbeitung der Dokumentation seitens rsm bis April 2022 andauerte.

Die inhaltliche Umsetzung auf städtischer Seite beinhaltete insbesondere die Analyse der bestehenden Inhalte und die Erarbeitung eines Regelwerks mit Maßgaben für den Umzug der Inhalte (Content-Guide), den Umgang mit Bildern und die Umsetzung der Mehrsprachigkeit. Außerdem wurden die **strategischen Eckpunkte** durch den Lenkungskreis bestätigt:

- **Karlsruhe.de ist führende Quelle für Informationen** städtischen Handelns
- **Hauptzielgruppe sind Bürgerinnen und Bürger:** karlsruhe.de ist Quelle zu städtischen Kernaufgaben und Dienstleistungen
- **Nutzerorientierte Präsentation** der Stadt nach außen
- **Schneller Überblick und Orientierung statt Ausführlichkeit und Tiefe:** Kurze, verständliche und prägnante Inhalte, webgerechtes Schreiben
- **Smart Content:** Darstellung von verwandten Inhalten auf den einzelnen Seiten
- **Mehrsprachigkeit:** Darstellung ausgewählter Inhalte auf Englisch und Französisch
- **Online-Services:** Überführung aller Online-Dienstleistungen der Stadt in eine Datenbank
- **Barrierearmut:** Inhalte werden barrierearm dargestellt
- **Kommunikation und Beteiligung:** Einbindung von Social Media Plugins und Bewerbung der Beteiligungsformate
- **Verstärkung des einheitlichen Auftritts:** Integration von Splitterauftritten
- **Prozessuale Betrachtung:** Bestehende Prozesse werden hinterfragt und gegebenenfalls angepasst
- **Kontinuierliche Weiterentwicklung der bestehenden Webseite**

Am 24. Juli 2020 wurde außerdem die Zwei-Wort-Navigation mit sechs Hauptnavigationenpunkten in der Bürgermeisterkonferenz beschlossen.

Während des Scoping-Prozesses wurde seitens rsm das Design der Website entworfen sowie ein erster Prototyp entwickelt, ein so genannter Klickdummy. Dieser konnte im Winter 2020 in einem vom Karlsruher Institut für Technologie begleiteten Usability Test durch Studierende sowie Verwaltungsmitarbeitende getestet werden. Das Feedback wurde bei der Überarbeitung des Designs und Weiterbearbeitung des Projekts beachtet. Das finale Design wurde im Februar 2021 abgenommen.

Bei der technischen Bereitstellung der Inhaltselemente im Content Management System (CMS) durch rsm kam es weiterhin zu einer erheblichen Verzögerung von April auf Juni 2021. Auch die Umsetzung der Change Requests, insbesondere des Newsrooms, dauerte deutlich länger als anfangs von Seiten rsm geplant und verschob sich von 2021 auf 2022. Im Laufe des Jahres 2021 fanden mehrere Krisengespräche mit rsm statt, um die Verzögerungen abfedern zu können. Diese Versuche sind jedoch gescheitert.

Im Juni 2021 fanden die Schulungen für die dezentralen Webredakteurinnen und Webredakteure statt, die anschließend das System mit Inhalten befüllten. Dies führte jedoch zu Verzögerungen zu einem späteren Zeitpunkt, da die Redakteurinnen und Redakteure mit einem unfertigen System arbeiten mussten und einzelne Elemente sowie Funktionen erst nachgeschaltet zur Verfügung standen. So musste inhaltlich in mehreren Etappen am System gearbeitet werden und die Aufwände für die zuständigen Mitarbeitenden des PIA in der nachgelagerten Qualitätssicherung stiegen stark an. Diese startete im Februar 2022 und wird bis zum Launch kontinuierlich weiterbearbeitet, um eine möglichst hohe Qualität der Inhalte zu gewährleisten. Seit April 2022 finden noch letzte technische Fehlerbehebungen und Tests statt, sodass die Abnahme des Systems für Anfang Mai vorgesehen ist.

Während des gesamten Prozesses wurde die IT-Kommission und damit die Fraktionen des Gemeinderats regelmäßig über den aktuellen Sachstand im Projekt informiert.

#### **Ausblick - Meilenstein 4: Das neue Content Management System ist betriebsbereit**

Der Relaunch der städtischen Webseite ist für Ende Juni 2022 vorgesehen, sofern die aktuelle Planung eingehalten werden kann und pandemiebedingte Ausfälle verhindert werden können. Einzelne Neuerungen zum Launch werden während der Sitzung anhand des Systems präsentiert.

Eine offizielle Mitteilung über den Launchtermin sowie die Gestaltung des Launchs ergeht gesondert an die Mitglieder des Gemeinderats und ihre Fraktionen.

#### **Erläuterung der Kosten**

Gesamtauftragswert (inkl. 19% MwSt)	576.502 €
Change Requests 2021, 2022	135.207 €
Sonstige Kosten (Schnittstellen, Layoutanpassungen, Übersetzungen, Fotograf)	89.120 €
<b>Kosten insgesamt für karlsruhe.de (ohne Support und Weiterentwicklung)</b>	<b>800.829 €</b>
Kosten insgesamt mit Support + Weiterentwicklung 2022	1.028.238 €

Die meisten Mittel für das Projekt wurden bereits in 2020 und 2021 verbucht und in diesem Jahr werden nur die Schlusszahlung, einmalige Dienstleistungen und laufender Aufwand für Support/Wartung anfallen. Die restlichen, für den investiven Finanzhaushalt benötigten Mittel wurden im Rahmen des Jahresabschlusses 2021 als Haushaltsrest nach 2022 übertragen.

Der größte Teil der Kosten wurde außerdem bereits aktiviert, die zugehörige Anlage für das CMS inkl. Erweiterungen und Webseite ist bei IT im Anlagenbestand gelistet.

#### **Beschluss:**

Antrag an den Hauptausschuss

Der Hauptausschuss nimmt die Ausführungen zum IQ-Projekt „Karlsruhe.de – Weiterentwicklung und Modernisierung“ zur Kenntnis.