

Leitbild für den Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde

1. Allgemeine Prämissen

Die Stadt Fürstenwalde ist mit einem statischen Internetauftritt seit 1998 im Netz. Seit 2007 gibt es den jetzigen Auftritt. Seitdem haben sich die Fürstenwalderinnen und Fürstenwalder daran gewöhnt, „erstmal ins Netz zu gucken“. Fast 75 Prozent der Deutschen nutzen das Internet, in der Gruppe der 14 bis 19-Jährigen sind es sogar 100 Prozent. (Quelle: Statistisches Bundesamt, 2011)

Wenn man Informationen ganz allgemein zu Leistungen der Verwaltung benötigt, aber auch wenn man sich als Tourist oder Investor für eine Stadt interessiert, schaut man zunächst auf die Homepage der Stadt. Diese Vorgehensweise ist mittlerweile allgemein üblich.

Man kann schlussfolgern, dass das Internetangebot einer Kommune ein Standardangebot geworden ist, das man als Bürgerin/Bürger erwarten darf.

Anders als in einer gedruckten Broschüre kann man erwarten, dass Informationen zu Öffnungszeiten, zu rechtlichen Rahmenbedingungen und Satzungen, zu Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern stets auf dem neuesten Stand sind.

Auf eine Internetseite schaut man, weil man erwarten darf, dass die Informationen aktuell sind.

Die Auftritte vieler Anbieter, so auch die von Kommunen, werden nicht nur bunter, sondern auch dialogorientierter. Als sich die Stadt Fürstenwalde vor 15 Jahren erstmals im Netz präsentierte, handelte es sich um starre Seiten. Die Stadt fungierte als Aussender von Nachrichten, die Bürgerinnen und Bürger waren die Adressaten. Dieses Verhältnis hat sich gewandelt. Mittlerweile gibt es zahlreiche Möglichkeiten, mit Bürgerinnen und Bürgern ins Gespräch zu kommen und dialogisch zu kommunizieren. Dabei sind Mails nur ein bescheidener Anfang. Foren, Bloggs, Gästebücher, soziale Netzwerke wie Facebook und Twitter sind ein weiterer Schritt. Fürstenwalde befindet sich auf dem Weg, bedient hier allerdings nur einen Bruchteil der Möglichkeiten, dabei sind 53 Prozent (Quelle: Statistisches Bundesamt, 2011) aller deutschen Internetnutzer auch in sozialen Netzwerken aktiv.

Themen wie Bürgerbeteiligung, Bürgerhaushalt, moderierte Foren zu „heißen Eisen“ könnten auf diesen Kanälen hervorragend bedient werden. Wer in der Zukunft erfolgreich Öffentlichkeitsarbeit betreiben will, muss sich dieser Methoden annehmen.

Die Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern entwickelt sich von der Information hin zum Dialog – Stichwort social media.

2. Zielgruppe

Welchen Personenkreis möchte die Stadt mit ihrem Internetauftritt ansprechen? Die Antwort ist überraschend und einfach: Alle.

Um es genauer zu machen:

- Einwohnerinnen und Einwohner, die ganz allgemein Fragen an die Verwaltung haben
- Einwohnerinnen und Einwohner mit einem Interesse an speziellen Themen (z.B. Interesse an der Mitarbeit in einem Verein, Fragen in Bezug auf Beratung und Hilfe in sozialen Angelegenheiten, Interesse an bestimmten Bauvorhaben o.ä.)
- Ortsansässige Händler, Gewerbetreibende und Unternehmer
- potentiell ansiedlungswillige Investoren
- Touristen
- Bewohnerinnen und Bewohner der Region
- ansiedlungswillige Neubürgerinnen und Neubürger

Alle Zielgruppen und Bedürfnislagen, die sich erkennen lassen, sollen sich im Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde wiederfinden.

3. Inhalte

Welche Inhalte erwarten Bürgerinnen und Bürger vom Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde? Ganz sicher zunächst die, für die die Stadt bzw. die Verwaltung selbst zuständig und verantwortlich ist – von den Dienstleistungen der Fachgruppen über Angaben zu freien Grundstücken bis hin zu einer Gewerbeübersicht. Darüber hinaus sind Informationen und Überblicke zu Einrichtungen, Institutionen, Behörden und Vereinen gefragt, die zwar in der Stadt ansässig sind, aber in anderer Verantwortung und Trägerschaft liegen. Hierbei ist das Thema Aktualisierung der Daten besonders sensibel, wenn man mehr als einen Link anbieten will.

Eine weitere Themengruppe sind Projekte, die auch auf der Startseite angesiedelt sind, aber durch externe Redakteure gepflegt werden, z.B. Lokale Agenda. Wichtige Informationen sind die für den touristischen Bereich, die in diesem Zusammenhang auch immer mit der Region verknüpft sind und im Falle der Stadt Fürstenwalde komplett extern gepflegt werden. In der Verbindung beider Sachverhalte trifft das auch auf das Portal @see zu.

Die erstgenannten Aspekte beziehen sich auf das Thema Information. Bislang spielen Kommunikation und Transaktion mit Bürgerinnen und Bürgern noch eine untergeordnete Rolle. Dies soll sich in den kommenden Jahren ändern. Bei Transaktionen nehmen Bürgerinnen und Bürger direkt an Fachverfahren der Verwaltung teil – Stichwort eGovernment. Im besten Fall beginnt der Prozess mit einem Antrag und endet mit einem rechtsverbindlichen Bescheid. Für dieses Feld sehen Experten in den kommenden Jahren große Entwicklungspotentiale.

Die Kommunikation mit Bürgerinnen und Bürgern macht derzeit einen geringeren Teil aus. Im Allgemeinen wenden sich Bürgerinnen und Bürger mit speziellen, konkret sie betreffenden Fragen an die Verwaltung und bitten um Auskünfte. Zahlreiche Themen eignen sich aber dazu, als Verwaltung vorab auf die Bürgerinnen und Bürger zuzugehen, Stimmungen und Meinungen einzuholen, um so „Wutbürger-Themen“ frühzeitig zu bearbeiten. Gerade für diese Themen eignen sich soziale Netzwerke und moderierte Foren. Der Bedarf, die Arbeit von Behörden und politisch Verantwortlichen quasi

basisdemokratisch zu diskutieren, wird zunehmen. Hierfür eignen sich „schwierige“ Vorhaben, z.B. Abriss von Gebäuden, Fällung markanter Bäume, Beteiligungsverfahren zur Meinungsbildung zu Bauvorhaben in Wohnquartieren, Jugendbeteiligungen, Bürgerhaushalte usw.

Ein weiterer wichtiger Themenkomplex sind kulturelle und gesellschaftliche Veranstaltungen. Bei der Größenordnung der Stadt Fürstenwalde kann man als Nutzerin/Nutzer der Internetseiten erwarten, dass man über wichtige sportliche und kulturelle Höhepunkte umfassend informiert wird, auch wenn die Organisatoren keinen städtischen Bezug haben, z.B. Drachenbootrennen, Highland Games usw.

Dies trifft auch auf Informationen zu, die Nutzerinnen und Nutzer häufig nachschlagen, die aber völlig außerhalb der Verantwortlichkeit der Stadt liegen, z.B. eine Übersicht über Ärzte in der Stadt, Notrufnummern, Apotheken-Notdienste u.ä.

Wenn man den Servicegedanken eines Internetauftritts einer Kommune konsequent verfolgt, gehören auch solche „Randinformationen“ ganz ausdrücklich dazu. Der Internetauftritt unserer Stadt ist ein offenes System, es ist nicht nur eine Seite der Verwaltung, sondern der Stadt.

Nutzerinnen und Nutzer eines kommunalen Internetauftritts erwarten umfassende Informationen zu allen Angelegenheiten, egal ob sie in direkter Verantwortung der Stadt liegen oder durch Private verantwortet werden. Dabei werden eGovernment-Aktivitäten und dialogorientierte Kommunikation immer wichtiger.

4. Rahmenbedingungen

Unter der Überschrift „Behindert ist man nicht, behindert wird man“ haben sich die Abgeordneten der Stadt Fürstenwalde im Hauptausschuss am 25. April 2012 bereits dazu verständigt, dass das Thema Barrierefreiheit eine wichtige Anforderung an den Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde ist.

Wir haben skalierbare Texte, kommentierte Bilder, unterstützen Vorlesetechniken durch die Verwendung entsprechender Standards und dem Verzicht auf die Verwendung von Frames und Tabellen zu rein gestalterischen Zwecken. Alle Links können ohne Verwendung der Maus allein mit der Tastatur aktiviert werden. Für Menschen, die starke Kontraste benötigen, bieten wir alternativ alle Seiten im Schwarz/weiß Modus an, einschließlich aller Fotos und Grafiken.

Weitestgehende Barrierefreiheit des Internetauftritts der Stadt ist eine wichtige Anforderung, die zu gewährleisten ist.

Ziel ist es, mit möglichst wenig Klicks zur gewünschten Information zu gelangen. Dabei ist die Idee, dass die Ordnung und Sortierung konsequent von den Bedürfnissen der Bürger aus gedacht werden muss und Alternativen angeboten werden sollen. Es geht also nicht darum, das Rathaus mit seinen Fachgruppen breit darzustellen, sondern den Bürgerinnen und Bürgern zuverlässig und schnell die gewünschten Informationen zur Verfügung zu stellen und die Themen zu präsentieren, nach denen Bürgerinnen und Bürger suchen. Dabei ist es wichtig, dass eine Balance gefunden wird zwischen attraktivem Auftritt und

schnellem Seitenaufbau.

Ein Credo ist: Mit 3 Klicks zur Information. Dabei ist die Balance zu gewährleisten zwischen attraktivem Auftritt und schnellem Seitenaufbau.

Eine weitere wichtige Rahmenbedingung ist die grundsätzliche Werbefreiheit des kommunalen Internetauftritts. Natürlich wird für Veranstaltungen, die von Privaten initiiert und organisiert werden, im Rahmen des Internetauftritts geworben, wenn sie inhaltlich und thematisch im gesamtstädtischen Interesse liegen und aus dem Veranstaltungskalender der Stadt nicht mehr wegzudenken sind (Drachenbootrennen, Highland Games, Flussbadetag usw.) bzw. wenn sie für größere Veranstaltungen gemeinnütziger Organisationen werben, die im allgemeinen städtischen Interesse liegen. Ebenso werden z.B. Logos von Fördergebern (EU-, Bundes-, Landesbehörden) aufgenommen, die Projekte fördern und unterstützen. Einen Anspruch auf Aufnahme in die Homepage der Stadt besteht nicht. Bezahlte Anzeigen für kommerzielle Zwecke sind ausgeschlossen.

Die Abstimmung dazu führen der verantwortliche Fachbereich und die Verantwortliche für Öffentlichkeitsarbeit. Grundsätzlich ist der Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde frei von bezahlten, kommerziellen Werbeanzeigen.

Der Internetauftritt der Stadt ist frei von bezahlten Werbeanzeigen. Für Veranstaltungen im gesamtstädtischen Interesse kann geworben werden.

Zusammenfassung

Der Internetauftritt der Stadt Fürstenwalde ist:

- Konsequent aktuell
- Dialogorientiert
- Barrierefrei
- Logisch aufgebaut
- Von den Bedürfnissen der Nutzerinnen und Nutzer aus gedacht
- Umfassend
- Schnell im Seitenaufbau und übersichtlich
- Frei von bezahlten Werbeanzeigen