



Sachbearbeitung ZD - Zentrale Dienste

Datum 11.05.2015

Geschäftszeichen ZD-Gß

Beschlussorgan Gemeinderat

Sitzung am 17.06.2015 TOP

Behandlung öffentlich

GD 246/15

---

Betreff: Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation der Stadt Ulm im Wandel der digitalen Welt  
- Bericht -

Anlagen: Die Aufgaben nach dem Relaunch im Überblick (Anlage 1)

**Antrag:**

1. Vom Bericht über die Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation der Stadt Ulm im Wandel der digitalen Welt wird Kenntnis genommen.
2. Ab 2016 werden 2 Stellen in EG 9 für die Zentrale Internetredaktion bei den Zentralen Diensten/Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation in den Stellenplan eingestellt.

Gauß

---

Zur Mitzeichnung an:

BM 1, OB

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Bearbeitungsvermerke Geschäftsstelle des Gemeinderats:

Eingang OB/G \_\_\_\_\_

Versand an GR \_\_\_\_\_

Niederschrift § \_\_\_\_\_

Anlage Nr. \_\_\_\_\_

## **Sachdarstellung:**

### **Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation der Stadt Ulm**

Kommunikation und Außendarstellung sind die Kernaufgaben des Sachgebiets Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation bei den Zentralen Diensten/Verwaltungsabteilung (ZD/ÖA). Nachfolgend stellen wir die Vielfältigkeit des Tätigkeitsspektrums/der Aufgaben vor:

#### **Öffentlichkeitsarbeit:**

- Corporate Design
- Gestaltungswettbewerbe
- Amtsblatt
- Herausgabe Faltblattserie
- Texterstellung / Redaktion für Print- und Digitalmedien
- Zentralredaktion Internet, Konzeptionelle Weiterentwicklung zentrale Inhalte Internet
- Beratung dezentrale Internet-Redakteure zu Inhalten
- Social Media
- Sonderveranstaltungen und -projekte (Konzeption, Marketing)
- Betreuung und Durchführung von Werbemaßnahmen
- Kontaktpflege zu Auslandsulmerinnen und -ulmern
- Medienbeobachtung

#### **Repräsentation**

- Protokollarischen Aufgaben / Fragen
- Empfänge und Veranstaltungen für die Verwaltungsführung
- Gästebetreuung
- Kontakte zu Bund, Land, internationalen Organisationen, zu diplomatischen und konsularischen Vertretungen, zur Bundeswehr, zu befreundeten Städten, ehemaligen jüdischen Mitbürgerinnen und Mitbürgern
- Ehrungen / Auszeichnungen
- Organisation heimatgeschichtlicher Veranstaltungen (Schwörmontag, Fischerstechen, Bindertanz)
- Betreuung und Planung von Ausstellungen
- Repräsentationsgeschenke
- Verwaltung "Goldenes Buch"
- Organisation der städtischen Beflagung

## **Das Sachgebiet Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation (ZD/ÖA) im Spannungsfeld des gesellschaftlichen Wandels.**

Bürgerbeteiligung beginnt bei der Information. Mit diesen knappen Worten lässt sich der veränderte Anspruch der Bürgerschaft an die Stadtverwaltung zusammenfassen. Die Erfahrung der vergangenen Jahre hat gezeigt, dass im Hinblick auf das Verwaltungshandeln im Allgemeinen und auf Großprojekte im Speziellen der Wunsch nach zeitnaher, transparenter Kommunikation auf Augenhöhe vehement gefordert wird. Erst im Stau von einer großen Sanierungsmaßnahme zu erfahren, gehört der Vergangenheit an. Es wird erwartet, dass Hintergründe, Statusberichte über den Fortgang der Arbeiten und aktuelle Meldungen umgehend weitergegeben und so eine persönliche Meinung über einen Sachverhalt gebildet werden kann.

Die städtische Öffentlichkeitsarbeit ist demnach als erste Stufe der Bürgerbeteiligung zu sehen. Daran anknüpfend müssen dann Beteiligungselemente, wie Foren, Work-Shops etc. anknüpfen. Der berechtigte Wunsch der Bürgerschaft nach Information wurde von ZD/ÖA aufgegriffen und u.a. städtische Seiten auf Social Media Plattformen angelegt. Die Aktivitäten wurden sukzessive ausgebaut und 2014 eine neue Stelle für diesen Bereich geschaffen.

Der nächste Schritt ist die Freischaltung der neuen Internetseite [www.ulm.de](http://www.ulm.de) im Laufe des Jahres 2016. Sie greift die neuen technischen Möglichkeiten auf und stellt u.a. die Möglichkeit zur Verfügung, über Kommentare zu Artikeln in Kontakt mit der Stadtverwaltung zu treten. Ohne ein Netz aus dezentralen Redakteurinnen und Redakteuren wäre die Handhabung der Anfragen selbstverständlich nicht möglich. Die steuernde und lenkende Funktion kommt aber der Zentralredaktion zu. Ihr kommt auch die Rolle der zentralen Öffentlichkeitsarbeit zu. Hierfür müssen die Möglichkeiten des web 2.0 voll ausgeschöpft werden, denn auch der Anspruch an die Qualität der zur Verfügung gestellten Informationen hat sich verändert. Erwartet werden Videos, Interviews mit Beteiligten, Grafiken, aktuelles Bildmaterial - Inhalte und Aufgaben, die neu zum Aufgabenkatalog von ZD/ÖA hinzukommen. Ebenfalls gewachsen ist der Wunsch, die Arbeit des Gemeinderats anschaulicher und detaillierter medial zu begleiten und der Bürgerschaft einfach zugängliche Informationen zur Verfügung zu stellen. Ein niedrigschwelliges Angebot stärkt die kommunale Demokratie.

Der Fokus der bisherigen Internetseite lag auf der Zurverfügungstellung von Textinformationen. Fotos hatten in diesem Zusammenhang einen eher illustratorischen Zweck. Eine Koordinierung dieser Inhalte ist auch aufgrund der sich ständig verändernden Rahmenbedingungen nur zentral zu gewährleisten. Nur so kann ein durchgängig hohes Niveau gehalten werden.

Neben dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit ist auch die Repräsentation vom gesellschaftlichen Wandel und den veränderten Ansprüchen tangiert. Einige Zahlen belegen dies: so wurden im Jahr 2004 noch 13 Ehrungen für langjährige Ehen organisiert; 2014 waren es bereits 36. Im Zeitraum 2005 bis 2014 hat sich z.B. auch die Zahl der Altersjubilare über 100 Jahren von 12 auf 39 erhöht. Veränderungen ergeben sich hier auch durch neue gesetzliche Rahmenbedingungen, etwa bei der Veranstaltungsorganisation. ZD/ÖA zeigt sich u.a. für die Schwörfeier, das Nabada und das Fischerstechen (mit) – verantwortlich. Hinzukommen Großveranstaltungen, wie z.B. die Synagogen-eröffnung mit einer Vielzahl an beteiligten in- und externen Partnern. Mehr denn je wird auch hier eine perfekte und reibungslose Abwicklung erwartet.

Die kommenden Jahre erfordern von der Stadt Ulm eine gezielte Anpassung an die gesellschaftlichen Veränderungen. Der folgende Bericht stellt die neuen Anforderungen detailliert dar, zeigt Chancen auf und nennt Handlungsnotwendigkeiten.

## **Das Sachgebiet Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation – eine Bestandsaufnahme Aufgaben und Projekte**

Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation sind zwei Teilaufgaben, die sich in vielen Bereichen des Alltagsgeschäfts deutlich unterscheiden. Bei der Öffentlichkeitsarbeit steht die Kommunikation städtischer Themen im Mittelpunkt. Es werden hierzu verschiedene Kanäle bedient: Print, Internet und neu hinzugekommen: Social Media. Der Wandel im Nutzungsverhalten der Bevölkerung im Hinblick auf die Informationsbeschaffung macht es notwendig, dass alle Kanäle gleichzeitig bedient werden müssen. Zwar steigt die Nachfrage nach digitalen Inhalten rapide an, aber die bewährten Informationsfaltblätter haben dennoch nicht ausgedient und sind weiter notwendig. Bis heute wurden davon 1,3 Millionen Exemplare zu mehr als 40 Themen herausgegeben. Gleichzeitig betreut ZD/ÖA zusammen mit den Fachabteilungen die Internetpräsenz mit über 6.000 Einzelseiten und die Social Media Plattformen Facebook, Twitter, Youtube und Instagram mit weit über 26.000 so genannter Fans. Hier kommt es neben der Bereitstellung von Informationen auf den Austausch und eine schnelle Reaktion an. Einige städtische Themen bergen so zum Beispiel Konfliktpotential in sich. Hier muss mit der Nutzerschaft diskutiert, die Faktenlage erläutert und ggf. beleidigende Beiträge entfernt werden und dies auch außerhalb der üblichen Dienstzeiten. Nur durch dieses Zusammenspiel der verschiedenen Medien kann zu Beginn des 21. Jahrhunderts ein möglichst hoher Prozentsatz der Bürgerschaft erreicht werden, ohne Bevölkerungsgruppen auszuschließen. Dies alles steht unter der Prämisse, dass unter der schnellen Reaktionszeit aber nie die Gründlichkeit vernachlässigt werden darf. Hier spielt auch das im nächsten Jahr anstehende Projekt des Anliegenmanagements für die Stadt eine Rolle.

Zur Öffentlichkeitsarbeit gehört auch die Kontrolle und Weiterentwicklung des Corporate Designs der Stadt Ulm. Dieses steht in der Tradition der legendären HfG Ulm und drückt mit seiner Geradlinigkeit den Qualitätsanspruch und die Verlässlichkeit der Stadtverwaltung Ulm aus. ZD/ÖA steht für alle Abteilungen als Ansprechpartnerin zur Verfügung und begleitet u.a. Kampagnen, Erscheinungsbildentwicklungen und Gestaltungswettbewerbe. In den Jahren 2013/14 konnten so zum Beispiel die neuen Erscheinungsbilder der Musikschule und von Ulm - Internationale Stadt umgesetzt werden. Ein besonderer Schwerpunkt lag auf der Entwicklung des neuen Layouts von [www.ulm.de](http://www.ulm.de) (siehe gesonderter Punkt einschließlich Anlage).

Gründlichkeit und professionelle Organisation sind auch die beiden Säulen, auf denen die Arbeit im zweiten Teilbereich des Sachgebiets, der Repräsentation ruhen. Zum Aufgabenbereich zählen hier die Planung und Durchführung der Empfänge der Stadtspitze und damit verbunden die aufwändige Adressverwaltung, die Organisation von Ehrungen, wie Altersjubilare, Verleihungen des Bundesverdienstkreuzes oder Einträge in das Goldene Buch der Stadt. Allesamt Bereiche mit einer hohen Außenwirkung und Kontakt zu einer Vielzahl von unterschiedlichen Akteuren. Das Themenspektrum reicht dabei von Schulklassenführungen, über Empfänge für ausländische Studierende bis hin zu Großereignissen, wie den Empfängen zu Neujahr oder Schwörmontag, mit einer Besucherzahl von jeweils weit über 300 Personen. Aber auch die Begleitung von Ausstellungen im Unteren Foyer des Rathauses zählen zum großen Spektrum der Aufgaben. Wichtige Hilfestellung geben die Mitarbeiterinnen dieses Bereichs in allen Fragen des diplomatischen Protokolls.

Bei der Planung und Organisation von großen, in die Öffentlichkeit wirkenden Events müssen sich die Fähigkeiten und Aufgaben der einzelnen Teammitglieder zu einem Gesamtprodukt ergänzen. Sonderveranstaltungen, wie der Schwörmontag, das Fischerstechen, die Synagogeneinweihung oder das Münsterjubiläum 2015 fordern höchste Präzision und Koordinierungsgeschick, denn hier treffen eine Vielzahl von Ansprüchen, Wünschen, rechtlichen Vorgaben und der Wunsch nach einer perfekten Veranstaltung aufeinander.

Der historische Schwörsaal im Schwörhaus, heute ein exklusiver Konferenzraum wird ebenfalls durch ZD/ÖA betreut und vermietet. Im mit moderner Tagungstechnik ausgestatteten Saal trug sich so zum Beispiel Bundespräsident Joachim Gauck in das Goldene Buch der Stadt ein.

## **Redaktion und konzeptionelle Weiterentwicklung der zentralen Inhalte des städtischen Internetauftritts [www.ulm.de](http://www.ulm.de)**

Über 6000 Einzelseiten, knapp 3.000.000 jährliche Besucher und über 7.000.000 Zugriffe: Die Internetpräsenz [www.ulm.de](http://www.ulm.de) ist das zentrale digitale Informations- und Serviceportal der Stadtverwaltung. ZD/ÖA verantwortet die inhaltliche Konzeption und die zentrale Redaktion der Inhalte der beiden Startebenen. Die schiere Masse der angebotenen Informationen führte bei der Konzeption 2004 zu einer Aufteilung der Aufgabenbereiche in zentrale bzw. dezentrale Bereiche. Letztere werden von 60 Abteilungs-Redakteurinnen und Redakteuren inhaltlich verantwortet. Die Freigabe von Beiträgen wiederum obliegt nach sprachlicher und formaler Qualitätskontrolle ZD/ÖA.

## **Bürgerservice und Information**

Das Internetportal der Stadt Ulm ist kein Stadtportal im umfassenden Sinn, vielmehr konzentriert es sich inhaltlich auf Informationen aus der Stadtverwaltung und auf den mindestens ebenso wichtigen Service für die Bürgerschaft. Wo und wie beantrage ich einen Personalausweis? Über welche Themen berät der Gemeinderat in seiner nächsten Sitzung? Welche Veranstaltungen sind geplant? Die regelmäßige Evaluierung der statistischen Zugriffszahlen und eingegebenen Suchbegriffe zeigt: Die Nutzerinnen und Nutzer erwarten beim Besuch der Seiten einen echten Mehrwert in Form von Information. Für den künftigen Internetauftritt ist eine thematische Öffnung geplant, die einen stärkeren Fokus auf die Außendarstellung der Stadt in der Gesamtheit ermöglichen soll.

So sind seit dem Relaunch 2005 über 3000 neue Artikel, eine Bilddatenbank mit über 4000 Einträgen sowie viele Tausend Dokumente und Links zu externen Anbietern entstanden.

Auch im Bereich Stadtmarketing spielt [ulm.de](http://ulm.de) eine immer wichtigere Rolle. Vorbei sind die Zeiten, dass Stadtinformationen in der Mehrheit in gedruckter Form angefordert wurden. Der erste Eindruck einer Stadt wird heutzutage online vermittelt.

## **Neue Anforderungen und Erwartungen – Relaunch 2015/2016 (siehe Anlage 1)**

Die Akzeptanz der Internetseiten der Stadt Ulm ist ungebrochen - die konstant hohen Zugriffszahlen zeigen es. Im digitalen Zeitalter jedoch vollziehen sich innerhalb weniger Jahre technische und funktionale Quantensprünge. Neue Funktionalitäten wie integrierte Videos, Beteiligungsformate oder verbesserte Verfahren der Informationsarchitektur entwickeln sich von Neuheiten innerhalb von nur kurzer Zeit zu vom Benutzer erwarteten Standards.

Es geht bei der Neukonzeption nicht um einen neuen Anstrich oder um Kosmetik. Der gesamte bestehende Internet-Auftritt wird untersucht, analysiert und quasi vom Kopf auf die Füße gestellt. Welche Inhalte sind veraltet und deshalb verzichtbar? Wie kann man einzelne Inhaltsgruppen besser und sinnvoller miteinander verknüpfen? Und welche Funktionalitäten versprechen einen Nutzen für Bürgerschaft und Stadtverwaltung und sind gleichzeitig ökonomisch darstellbar?

All diese Fragen wurden zunächst in einer Projektgruppe unter Leitung von ZS/T gesammelt, anschließend gemeinsam mit der Firma CITY & BITS gebündelt und in der Folge der Verwaltungsspitze und den Fachabteilungen vorgestellt. Die Ergebnisse dieses Prozesses mündeten in einer Feinkonzeption für das neue ulm.de - einer detaillierten Arbeitsanweisung für die Umsetzungsphase. Mittlerweile wurde der von ZD/ÖA federführend betreute Designwettbewerb beendet und im Anschluss in einer dreimonatigen Projektphase umgesetzt. Es folgt die technische Umsetzung des Konzepts, anschließend die Testphase, dann die Freischaltung der Seiten im 2. Quartal 2016.

## **Anforderungen an die neue Webpräsenz der Stadt**

Die Konzeption und Umsetzung des bestehenden Auftritts liegt nunmehr zehn Jahre zurück. Die technologische Weiterentwicklung des Mediums Internet war in dieser Zeit enorm. Und in gleichem Maße haben sich auch die Nutzungsgewohnheiten der Besucher massiv verändert. Was zum Entstehen neuer Kommunikationswege (Social Media), aber auch zu einer deutlich anspruchsvolleren Haltung der Nutzer in Bezug auf die Qualität des Inhalts (Content) führte. Um die neuen Anforderungen bzw. das Innovationsdelta qualitativ und quantitativ zu beschreiben, möchten wir den Status Quo sowie die geplanten Veränderungen des neuen Internetportals darstellen und vergleichen.

### **Status Quo:**

Als die konzeptionellen Planungen 2004 begannen, steckte das Thema Internetauftritt für städtische Verwaltungen fast noch in den Kinderschuhen. Die städtische Kommunikation im Print-Bereich wurde nahezu eins-zu-eins ins Web übertragen - eine damals völlig gängige Herangehensweise. Außerdem stand im Mittelpunkt, städtische Abteilungen mit deren Angeboten zu präsentieren.

Eine konzeptionelle Anpassung im laufenden Betrieb war durch organisatorische Beschränkungen sowohl auf Seiten der Stadt wie beim Dienstleister nur sehr bedingt möglich.

### **Neuer Auftritt ab 2. Quartal 2016**

"Content is king", heißt es in der Fachsprache - "Inhalt ist alles". Die Nutzerinnen und der Nutzer im Jahr 2016 wollen unterhalten, informiert und optimal durch den Internetauftritt geleitet werden. Der verstärkte Einsatz von alternativen Medienformaten (Video, Audio), die redaktionell kurz gehaltene und doch umfassend informierende Meldung und eine Informationsarchitektur, die die Benutzerinnen und Benutzer unterstützt, werden als Standard vorausgesetzt. Diesen Maßstab und Anspruch legen die Benutzerinnen und Benutzer auch an die Webpräsenzen der öffentlichen Verwaltung an. Die Umsetzung dieser Standards bedeutet einen erheblich steigenden redaktionellen Aufwand.

Um diese Ansprüche optimal und kontinuierlich erfüllen zu können, ist eine Redaktion erforderlich, die sowohl in der Quantität als auch in der Verteilung der benötigten Fähigkeiten, für diese Aufgaben gewappnet ist. Klassische Redakteursarbeit ist genauso gefordert, wie die konzeptionelle Weiterentwicklung der zentralen Inhalte des Auftritts oder die Erstellung von Video- oder Audiobeiträgen.

Erster Schritt der Bürgerbeteiligung ist Bürgerinformation. Durch zeitnahe und prozessbegleitende Kommunikation können Missverständnisse vermieden und ein hoher

Informationsgrad erreicht werden. Anwendungsbeispiele sind städtische Großprojekte, wie der Citybahnhof, die Sedelhöfe oder die Konversion der Hindenburgkaserne.

Konzeption Internet	Alt	Neu
Präsentation der Inhalte	Hierarchisch	Schlagwortkatalog
Inhalt	Nachrichten aus der Stadtverwaltung, Dienstleistungen	Erweiterung durch redaktionelle Themen, Stadtmarketing, bessere Verknüpfung zu externen Seiten
Medien	Text, Bild, Videos nur sporadisch	Text, Bild, Videos regelmäßig, Audios, Blogs
Dialogmöglichkeiten für Bürgerschaft	Nur über "Anregung"-Funktion	Möglichkeit zum Kommentieren von Artikeln (Betreuung durch Redaktion, Umgang mit Kommentaren durch Fachabteilungen)
Koordination und Beratung von Microsites	Nein	Ja
Zentraler Bilderpool	Nein	Ja

## Zusammenfassung

Derzeit verfügt das Sachgebiet Öffentlichkeitsarbeit und Repräsentation über 4 Planstellen, die von 5 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern besetzt sind.

Im Blick auf den Internet-Relaunch im Jahr 2015/2016 ist zunächst eine befristete zusätzliche Stelle für die Zentrale Internetredaktion in EG 9 mit k.w.-Vermerk im Jahr 2015 im Stellenplan 2015 enthalten. Die bisherigen Inhalte (ca. 6.000 Einzelseiten) werden einer inhaltlichen und redaktionellen Qualitätskontrolle unterzogen. Außerdem sind neue Inhalte zum, z.B. für die erweiterte Anzahl der Rubrikseiten sowie der neuen redaktionellen Schwerpunkte, bereits im Vorfeld des geplanten Go-Live-Termins parallel zum laufenden Betrieb zu erstellen.

Die formulierten strategischen Ziele für den neuen Internetauftritt stellen an die Zentralredaktion hohe Anforderungen. Die konzeptionelle Leitung für zentrale Inhalte neben der inhaltlichen Arbeit der Fachabteilungen gehen einher mit deutlich größerer Verantwortlichkeit und deutlich steigendem Arbeitsvolumen. Eine generelle Aufwertung des Aufgabenbereichs, sowie eine Aufstockung der personellen Kapazitäten sind für einen reibungslosen Ablauf angemessen und notwendig. Es ist daher unabdingbar, dass ab 2016 für die Erstellung von zielgruppenspezifischen zentralen Inhalten, der inhaltlichen Betreuung der neuen Internetplattform [www.ulm.de](http://www.ulm.de) und der zeitnahen und transparenten Kommunikation von städtischen Themen on- wie offline 2 dauerhafte Stellen in EG 9 geschaffen werden. Dies hat auch das Redaktions- und Organisationskonzept der Fa. CITY & BITS vom 08.05.14 bestätigt.

Wir bitten,

1. den Bericht zustimmend zur Kenntnis zu nehmen und
2. der Schaffung von 2 Stellen in EG 9 im Stellenplan 2016 zuzustimmen.