

## Interview

# Seriöse Informationsquelle

**[04.06.2020] Zahlreiche Kommunen nutzen das CMS iKISS von Advantic für ihren Internet-Auftritt. Kommune21 sprach mit Geschäftsführerin Katrin Wiese-Dohse über die Funktionalitäten der Lösung und die Bedeutung kommunaler Portale als Informations- und Servicemedium.**

Frau Wiese-Dohse, vor über 20 Jahren hat sich Advantic auf kommunale Web-Projekte spezialisiert. Wie würden Sie die Entwicklung bis zum heutigen Tag beschreiben?

In den ersten Jahren waren kommunale Internet- und Intranet-Auftritte vergleichbar mit Prospekten oder Broschüren, nur eben in digitaler Form. Die Anforderungen haben sich insbesondere im vergangenen Jahrzehnt stark gewandelt. Die rasante Entwicklung der Web-Technologien und die immer mobilere Nutzung des Mediums Internet, aber auch gesetzliche Regelungen und die Serviceorientierung von Städten, Gemeinden und Landkreisen haben mehr und mehr die Nutzerinnen und Nutzer in den Fokus gestellt und die Web-Angebote aktueller, aktiver und somit auch richtig interessant gemacht.

Wie wurde das Content-Management-System iKISS weiterentwickelt?

Wir haben iKISS immer auf Basis der konkreten Anforderungen unserer ausschließlich kommunalen Kunden weiterentwickelt. Neben der permanenten Entwicklung von Funktionen und Modulen für den kommunalen Bedarf, wie zum Beispiel eines Abfallmoduls, eines Mängelmelders, einer Online-Terminvereinbarung oder einer Ressourcenverwaltung haben wir vor allem stets das wichtigste Thema im Fokus: die Dienstleistungen. Das Dienstleistungsmodul gibt es von Anfang an. Darüber hinaus haben wir – mittlerweile auch schon seit mehr als zehn Jahren – bidirektionale Schnittstellen zu allen Zuständigkeitsfindern der Länder im Produktportfolio. Heute entwickeln und integrieren wir Lösungen zur Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes. Das ist momentan einer unserer Arbeitsschwerpunkte.

Das System wird auch für die interne Kommunikation in der Verwaltung eingesetzt. Was zeichnet iKISS hier aus?

In der Tat ist unser CMS aktuell besonders gefragt für Intranet-Lösungen. Intranet mit iKISS heißt beispielsweise Single-Sign-On, Mitarbeiter-Dashboard, personalisierte Inhalte, Austausch-Plattformen, Nachrichten- und Sharing-Funktionen, Terminfindungsfunktion, Schnellumfragen oder digitale Umlaufmappe. Immer mehr Systeme werden miteinander vernetzt, sodass Daten ausgetauscht und nicht doppelt gepflegt werden müssen.

Wie wirkt sich WCAG 2.1, der neue Standard für barrierefreies Webdesign, auf die Software-Entwicklung aus?

Sehr positiv. Nicht nur Menschen mit Behinderungen, sondern alle profitieren von den Anforderungen, welche in dem internationalen Standard zusammengefasst und in europäischen sowie nationalen Gesetzen integriert sind. Über die Aspekte der Barrierefreiheit wie zum Beispiel die einfache Bedienbarkeit, verständliche Navigationsmechanismen und gut erfassbare Formulare freuen sich alle Nutzer. Und auch die Anbieter – also Städte, Gemeinden und Landkreise – profitieren von der Umsetzung. Wer den neuen Standard für barrierefreies Webdesign als Maßstab für seinen Internet- und Intranet-Auftritt

ansetzt, hat alle Nutzer im Blick und ist zudem besonders suchmaschinenfreundlich und mobil gut nutzbar.

„Schon bevor das Wort Bürgerportal im Zusammenhang mit dem OZG populär wurde, gab es das in iKISS.“

Wie sind Sie als CMS-Anbieter auf das Onlinezugangsgesetz vorbereitet?

Rein technisch sind wir so aufgestellt, dass verschiedene Szenarien für die Umsetzung des OZG bedient werden können. Wie schon gesagt: Kern unseres CMS iKISS war und ist der Bereich der Dienstleistungen. Schon bevor das Wort Bürgerportal im Zusammenhang mit dem OZG populär wurde, gab es das in iKISS. Bürger konnten und können sich hier registrieren – mit oder ohne elektronischem Personalausweis – und mit ihrer Verwaltung kommunizieren. Darüber hinaus verfügt iKISS über Schnittstellen zu verschiedenen Formular-Server-Systemen und bietet einen eigenen Formulareditor an. Zudem können wir verschiedene Bezahlmöglichkeiten über Schnittstellen anbinden und so die ganzheitliche Abwicklung von Dienstleistungen barriere- und medienbruchfrei realisieren. Ein Export von Antragsdaten aus den Formularen in die Fachanwendung ist kein Zauberwerk und selbstverständlich ebenfalls möglich.

Zahlreiche Ihrer Kunden haben kürzlich ihre Internet-Auftritte neu gestaltet. Was hat sich geändert?

Die meisten Kunden haben beim Relaunch den Servicegedanken und die Nutzerfreundlichkeit im Blick. Das zeigen zum Beispiel die neuen Websites der Stadt Ibbenbüren oder des Landkreises Wolfenbüttel, etwa im Design, in der Struktur und bei den Funktionalitäten wie der Suchfunktion. Die Absprungraten sind gesunken und die Verweildauer auf den Seiten ist gestiegen. Verwaltungen werden positiv wahrgenommen, weil sich auch sprachlich etwas verändert hat: Es wird nicht geschildert, welche Aufgaben die Fachbereiche oder Ämter haben, sondern vielmehr welche Leistungen sie für Bürger, Unternehmen und Besucher anbieten. Relaunches bewirken nicht selten auch innerhalb der Verwaltung etwas. Wenn ein neues Projekt zur Erstellung einer Website gestartet wird, sitzen in den Workshops für die Planung und Konzeption Menschen beieinander, die für ganz unterschiedliche Fachbereiche oder Dezernate die Verantwortung tragen. In dieser Konstellation wird einigen Mitwirkenden erstmals bewusst, welche Bedeutung die Website als Informations- sowie Servicemedium hat und welche besondere Rolle sie einerseits für den eigenen Verantwortungsbereich und darüber hinaus für die Behörde als Ganzes spielt. Deutlich wird zudem, welche Rolle dem Internet-Auftritt zukommt, wenn es um die Erfüllung gesetzlicher Pflichten geht.

Wie wirkt sich dies aus?

Um die heutigen Anforderungen an einen kommunalen Internet-Auftritt zu erfüllen, müssen teilweise Prozesse in der Verwaltung angepasst und neue Verantwortlichkeiten definiert werden. Da geht es auch um Ressourcen und so einfache Fragen wie: Kann die Presse- und Öffentlichkeitsarbeit mit einer halben Stelle noch den kompletten Internet-Auftritt einer Stadt pflegen und tagesaktuell halten? Projekte, die im Ergebnis eine sehr serviceorientierte, lebendige und moderne Website hervorbringen, haben nicht selten auch innerhalb des Rathauses oder der Kreisverwaltung spürbare Veränderungen bewirkt: organisatorisch und auch im Denken und Handeln.

Welche Rolle hat ein städtisches Internet-Portal noch in Zeiten von Social Media?

Nach wie vor finden die Nutzer auf den städtischen Internet-Seiten Informationen, die sie benötigen: Öffnungszeiten und Ansprechpersonen, den Online-Antrag für einen Bewohnerparkausweis, das Buchungsformular für eine Veranstaltungsstätte oder Termine. Auch das eine oder andere Protokoll aus der letzten Sitzung des Bau- und Planungsausschusses kann für bestimmte Nutzer von großem Interesse

sein, ebenso wie Bebauungspläne. Facebook, Twitter, Instagram und YouTube sind wunderbare Kanäle, um viele Menschen zu erreichen und schnell Aufmerksamkeit zu erzielen. Die Bürger vertrauen jedoch der kommunalen Website als seriöser und direkter Informationsquelle. Kein soziales Netzwerk kann dies so umfassend leisten. Gerade in der aktuellen Corona-Situation sehen wir wie wichtig seriöse und aus erster Hand stammende Informationen im Krisenfall sind.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe Mai 2020 von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, iKiss, Katrin Wiese-Dohse