

Projekt-Management

Agil gewinnt

[19.11.2020] Um einen gelungenen Web-Auftritt für Kommunen zu schaffen, braucht es agile Projektstrukturen. So lassen sich die Anforderungen an Bedienbarkeit, Ästhetik und Service umsetzen.

Modern soll er sein, der neue Web-Auftritt für die Kommune, und vor allem kinderleicht bedienbar von allen Geräten aus. Überzeugend aussehen muss er natürlich auch. Heutzutage erwarten alle Beteiligten mehr von einem Stadtportal als nur behördliche Informationen. Die Bürger wollen einen reibungslosen digitalen Service und das gibt auch das Onlinezugangsgesetz (OZG) vor. Das Redakteursteam muss große Mengen an hochwertigem Content in kurzer Zeit online veröffentlichen – größere Städte bringen es dabei schnell auf über 50.000 Seiten. Zudem will die Stadt gesamtheitlich als starke Marke auftreten. Um das umzusetzen, braucht es neue Strukturen. Das klappt nicht mehr mit der klassischen „Wasserfall“-Herangehensweise früherer Projekte: Eine Ausschreibung, auf die dann linear Konzeption, Design, Programmierung, Inhalte und Live-Schaltung der städtischen Website folgen.

Entscheidende Rolle

„Heute spielen agile Prozesse auch bei Stadtportalen eine entscheidende Rolle“, meint Christoph Kremers, Senior Project Consultant bei der Designagentur die firma. Mit seinem Team hat er unter anderem die Internet-Auftritte von Stuttgart, Bonn, Kassel, Hannover und Wiesbaden entwickelt. „Ohne agiles Arbeiten lassen sich heute die komplexen Anforderungen an Web-Portale kaum noch erfüllen.“ Denn um einen kommunalen Online-Auftritt auf die Bedürfnisse der Bürger auszurichten, so der Experte, brauche es den engen Dialog zwischen allen Beteiligten über die Projektphasen hinweg.

Ein wichtiges Element in der Entwicklung von städtischen digitalen Angeboten ist deshalb der Nutzerrat. Dieser setzt sich aus Bürgern zusammen und begleitet die Entwicklung des Stadtportals. Bei der Entwicklung des Auftritts von Stuttgart, die Kremers in Zusammenarbeit mit dem Technikdienstleister sitepark betreute, hat das Team von die firma beispielsweise zwei Usability-Tests durchgeführt, um Basisdesign, Benutzerführung, Informationsarchitektur, Systematik und Servicequalität (Use Cases) zu überprüfen.

Bürgernahe Angebot

Beim Auftritt von Städten im Internet hat der Nutzerrat auch eine politische Bedeutung. Wenn Menschen aus verschiedenen Gruppen eingebunden werden, dann entsteht ein bürgernahes Angebot. Das bedeutet aber ebenso, dass diese Stimmen auch in späteren Projektphasen berücksichtigt werden müssen – was wiederum agiles Arbeiten erfordert.

„Städte und Gemeinden sollten großen Wert auf eine fluide, mit persönlichem Austausch gekennzeichnete Ausschreibung legen und auch die Zeit nach dem Go-live im Blick haben“, empfiehlt Christoph Kremers. Ein kaskadiertes, simples Abarbeiten eines Lasten- und Pflichtenhefts geht an der Realität heutiger Vorgehensweisen und Ansprüche vorbei. So empfiehlt Kremers folgerichtig die Einbindung von Experten für User Experience schon vor der Ausschreibung – so können teure Probleme oder starre Strukturen in späteren Phasen vermieden werden.

Der Relaunch eines Städteportals ist mit viel Aufwand verbunden. Wenn aber Bürger und Verwaltung hinterher glücklich sind, wird die Investition auch in der schnelllebigen digitalen Welt noch lange Bestand

haben.

()

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

Stichwörter: CMS | Portale, Projekt-Management, die firma