

Portale

Gelungener Mix

[29.04.2022] Kommunen setzen beim Relaunch ihrer Web-Seiten unterschiedliche Schwerpunkte. Wichtig ist stets, eine gute Mischung aus Information, Marketing und Bürgerservice zu finden. Hildesheim, Telgte, Rhede und Taunusstein zeigen, wie dies gelingen kann.

Mit unterschiedlichen Strategien und Schwerpunkten gehen Landkreise, Städte und Gemeinden den Relaunch ihrer Web-Seiten an. Was alle modernen Kommunalportale eint: die Nutzerfreundlichkeit steht im Vordergrund – und zwar deutlich mehr als noch vor einigen Jahren. „Oberstes Ziel für uns war und ist, ein zeitgemäßes und zukunftsfähiges Stadtportal anzubieten, das leicht zu bedienen und klar strukturiert ist“, sagt Gabi Börding, Leiterin des Redaktionsteams der Stadt Telgte, und ergänzt: „Die Nutzenden sollen Freude daran haben, Telgte digital zu erkunden.“ Die nordrhein-westfälische Stadt hat wie viele andere Kommunen in den zurückliegenden Monaten gemeinsam mit dem Anbieter NOLIS einen neuen Internet-Auftritt erstellt. Dabei waren die Voraussetzungen durchaus unterschiedlich. So wechselte Telgte ebenso wie die Stadt Hildesheim vom abgekündigten Citywerk zum etablierten und wegen seiner vielfältigen Features beliebten Content-Management-System (CMS) NOLIS | CMS. Andere Kommunen hingegen, darunter die Stadt Taunusstein in Hessen oder der Landkreis Friesland, modernisierten ihr Portal, setzen aber weiterhin auf die enge Partnerschaft mit NOLIS.

Hildesheim hebt Verwaltungsdienstleistungen hervor

Umfangreich war die Aufgabenstellung in Hildesheim. Die Verwaltung will künftig sehr stark zielgruppenorientiert vorgehen. Als markante Veränderungen betont Projektleiterin Kristina Jördens die klaren Strukturen im neuen städtischen Internet-Auftritt. Ermöglicht wurde dies nicht zuletzt durch die Aufteilung der bisherigen Web-Seite in zwei Portale. Eines rund um das Leben in Hildesheim, betrieben von der Stadtverwaltung, und ein Portal zu den touristischen Aspekten, verantwortet vom Tochterunternehmen Hildesheim Marketing. Die beabsichtigte Stärkung des Bürgerservice hatte auch Einfluss auf das inhaltliche Konzept: „Das Serviceportal und damit die Verwaltungsdienstleistungen wurden separiert und so im Vergleich zur vorherigen Darstellung deutlich hervorgehoben“, so Jördens. Neben der Modernisierung des in die Jahre gekommenen Internet-Auftritts war nach Aussage der Projektleiterin die technische Vorbereitung für die Umsetzung des OZG eine wesentliche strategische Aufgabenstellung. „Wie immer mehr Kommunen setzt die Stadt Hildesheim auf eine effiziente und ressourcenschonende Datenhaltung in einem zentralen CMS, wenn es um Dienstleistungen und Online-Services geht – statt doppelter Datenpflege, die häufig bei vorschnellen Entscheidungen für externe Serviceportale auf die Kommunen zukommt“, ergänzt David Jauch, Leiter des Projekt-Managements bei NOLIS.

Rhede bildet Rathaus digital ab

Sehr ähnlich ist die nordrhein-westfälische Stadt Rhede vorgegangen, die stetig an ihrem Portal arbeitet, dabei laufend neue Ideen integriert und auf Anregungen aus der Nutzerschaft reagiert. Thorsten Merian, Projektkoordinator der Stadt Rhede für den Relaunch, sagt: „Zusammen mit dem Wechsel von TYPO3 zu einem CMS out of the box stand ein ansprechendes, zeitgemäßes Layout mit Interaktionsmöglichkeiten in Form von Bürgerservice, Formularen, Online-Diensten sowie Einbindung eines Shops ganz oben auf

unserer Prioritätenliste zum Relaunch.“ Aus diesem Grund wurde das Stadtportal hinsichtlich Struktur, Funktionen und Layout grundlegend neu konzipiert. Thorsten Merian: „Zum Zeitpunkt der ersten Planungen 2017 stand für uns bereits fest, dass der neue Auftritt in nahezu allen Bereichen das Rathaus digital abbilden soll: von digitalen Bauakten über die unterschiedlichsten Formulare bis hin zum Online-Melder für Ideen, Anregungen und Schäden sowie dem Shop und vollumfänglich digitalisierten Prozessen (Bestellung der Abschrift einer Geburtsurkunde) inklusive Micro-Payment.“

Vorrangig ist nach wie vor die ständige Erweiterung und Optimierung des Angebots, dabei sei wichtig, „die Möglichkeiten des CMS zu nutzen, um Prozesse zu automatisieren und Ressourcen sowie Informationen zu bündeln. Als Beispiele seien Umfrageseiten, die Sammlung von Pressemitteilungen als auch die automatisierte Erstellung von Social-Media-Beiträgen genannt. Derzeit haben wir noch nicht alle Möglichkeiten ausgeschöpft. Die sukzessive Implementierung ist in Planung“, ergänzt Merian.

Taunusstein stellt Nutzerfreundlichkeit in den Fokus

Auch der Internet-Auftritt der Stadt Taunusstein hat ein neues Gesicht. Im Fokus der Neugestaltung standen nicht rein ästhetische Aspekte, sondern vielmehr die Nutzerfreundlichkeit für die Bürgerinnen und Bürger, wie Benjamin Fritsch als zuständiger Projektkoordinator erläutert. Damit die Bürger schneller an die gewünschte Information kommen, ist die Suchfunktion das zentrale Element auf der städtischen Website: „Die meisten Menschen sind es gewohnt, ihre Frage oder ihr Anliegen direkt in eine Suchmaschine einzugeben“, so Bürgermeister Sandro Zehner. „Dieser Gewohnheit kommen wir jetzt entgegen: Wer wissen will, wann das Bürgerbüro aufhat, welche Dokumente man bei einem Passantrag braucht oder wie man einen Hund anmeldet, muss jetzt nicht mehr durch die Seite navigieren, sondern kann den entsprechenden Begriff einfach direkt eingeben.“ Das war bereits vorher möglich und wurde auch häufig genutzt, wie die Statistik zeigt. Das Suchfeld in den Mittelpunkt zu rücken, war der konsequente nächste Schritt. Lediglich Dienstleistungen sind als Schnellziel erreichbar. Weiterführende Inhalte werden plakativ beim Scrollen durch die Web-Seite angezeigt oder sind über das Hamburger Menü erreichbar.

Telgte räumt auf

So richtig aufgeräumt hat man nach eigener Aussage in Telgte. Deren Website war nicht durchgängig responsiv, zudem unübersichtlich und textlastig. Auch intern ließ die Akzeptanz nach, da Meldungen recht aufwendig integriert werden mussten. Mit dem neuen Auftritt sehr zufrieden zeigt sich Stephan Herzig, Allgemeiner Vertreter des Bürgermeisters und Kämmerer der Stadt: „Unsere neue Seite ist nicht länger nur eine Homepage, sondern ein erlebbares, serviceorientiertes und interaktives Portal, das Bürgerinnen und Bürgern, Besuchenden, interessierten Menschen und Unternehmen eine Informationsplattform bietet.“ Ein besonderes Highlight sei der integrierte und interaktive 360-Grad-Rundgang durch die Stadt. Wie in allen modernen Kommunen hat man auch in Telgte die Bedeutung des kommunalen Internet-Auftritts für die Zukunftsfähigkeit erkannt. „Das Stadtportal bildet die Grundlage für die zunehmende Anzahl an digitalen Projekten in den nächsten Jahren“, betont die Digitalisierungsbeauftragte der Stadt Telgte, Lara Sommerhage.

Erfahrung in Bürgerservice und Workflow

Der Relaunch eines Stadtportals erfordert längst nicht mehr nur kreative Ideen, sondern vor allem Erfahrung im Bürgerservice und Workflow, betonen die Projektverantwortlichen unisono. Die Unterstützung eines in dieser Hinsicht am Markt bewährten Unternehmens ist dabei hilfreich. Dass auch nach der Freischaltung eine partnerschaftliche Zusammenarbeit fruchtbringend ist, unterstreicht Thorsten Merian

aus Rhede: „Die Zusammenarbeit war und ist bis heute sehr angenehm. Beide Seiten haben dabei von Ideen profitiert. So konnte das NOLIS-Projekt-Team stets Lösungsansätze für Aufgabenstellungen unsererseits liefern, gleichzeitig sind unsere Ideen und Anregungen in weitere CMS-Updates eingeflossen. Hervorzuheben ist die Möglichkeit, mehrere Portale über das Content-Management-System zu erstellen und zu pflegen.“

()

Stichwörter: CMS | Portale, Relaunch, Hildesheim, Telgte, Rhede, Taunusstein