Bocholt

Portal nach Maß

[21.07.2023] Seit Anfang des Jahres ist der runderneuerte Internet-Auftritt der Stadt Bocholt online. Die Bedürfnisse der Nutzerinnen und Nutzer standen beim Relaunch besonders im Fokus und wurden mit einer speziellen Methodik ermittelt.

Ob Bürger, Touristen, Unternehmer oder Neugierige: Wer www.bocholt.de aufruft, bekommt neben aktuellen Informationen, Veranstaltungen und Servicediensten einen Schuss Bocholter Lokalkolorit vermittelt. Die 74.000 Einwohner zählende Stadt Bocholt aus dem Münsterland, in Steinwurfnähe zu den Niederlanden, hat ihren Internet-Auftritt erneuert. Um die Bedürfnisse verschiedenster Nutzergruppen und redaktionelle Anforderungen zu ermitteln, wurde für die Konzeptionsphase ein spezieller Ansatz gewählt, der es ermöglicht, komplexe Themen greifbar zu machen und das Portal benutzerfreundlich zu gestalten. Mit Erfolg: Seit dem Go-live verzeichnet die Seite monatlich rund 50.000 Zugriffe, darunter viele aus dem niederländischen und englischen Sprachraum. Hier bewährt sich die Entscheidung, für diese Sprachen den Übersetzungsdienst DeepL einzusetzen.
„Auch wenn wir viel Wert auf Design und Optik gelegt haben, so zeigt sich doch in der hinter der Website liegenden Struktur und ihrer Vernetzung mit anderen Systemen die wahre Performance“, sagt Bocholts Bürgermeister Thomas Kerkhoff und ergänzt: „In beiden Teilbereichen, Optik und Performance, setzt die neue Website bocholt.de Maßstäbe und ist wirklich ein Quantensprung für uns als Verwaltung auf dem Weg der Digitalisierung.“

Servicestark mit Wiedererkennungswert

Bis es soweit war, kamen 24 Beschäftigte aus Stadtverwaltung, Stadt-Marketing, Wirtschaftsförderung und Touristinformation in mehreren halbtägigen Workshops zusammen. Die Bocholter wollten nichts von der Stange, sondern etwas Maßgeschneidertes. Eine moderne, funktions- und servicestarke Seite, mobil gedacht, mit Wiedererkennungswert. Denn eine kommunale Web-Präsenz als digitale Visitenkarte der Stadt wird als Servicepunkt im Zuge der Digitalisierung von Dienstleistungen immer wichtiger. Der Anspruch war dabei, Inhalte, Funktionen, Struktur und Anmutung in eine gute Balance zu bringen. Ein so genannter facilitativer Ansatz bildete die Basis, auf der ein digitales Lastenheft für den Programmierauftrag aufgesetzt werden konnte – mit allen definierten Anforderungen an das neue Portal.
Jede Kommune steht vor einer komplexen Herausforderung, wenn es um ein Website-Konzept geht. Bei einer Vielzahl von Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen und Lebensentwürfen, wie sie eine Stadt der Größe Bocholts mit sich bringt, muss ein entsprechend großes Leistungsspektrum so begreifbar und intuitiv wie möglich dargestellt werden. Hinzu kommen gesetzliche Vorgaben wie die Barrierefreiheit und das Onlinezugangsgesetz (OZG).
Der facilitative Prozess bezieht die Nutzer von Anfang an in die Lösungsfindung ein. Die Essener Agentur Image Transfer hat die Stadt Bocholt durch den Konzeptionsprozess begleitet. Der Fokus lag auf der Schaffung einer konstruktiven, gemeinschaftlichen Atmosphäre – sowohl in der Projektgruppe über Abteilungs- und Hierarchiegrenzen hinweg als auch in der Ausrichtung auf die Nutzerinnen und Nutzer des Portals.

Mit Zielmanifest vorbereitet

Zunächst formulierte das Team ein Zielmanifest mit Leitplanken, um dem Prozess eine Richtung zu geben. Das ist hilfreich, um bei einem Projekt dieser Größe klar abzugrenzen, um welche Themen es geht – und um welche nicht. Bocholts Bürgermeister Thomas Kerkhoff erteilte der Projektgruppe das Mandat, den Relaunch der Website konzeptionell vorzubereiten und in Abstimmung mit ihm richtungsweisende Entscheidungen zu treffen.
Ziel war ein Konzept für ein modernes, ansprechendes, service- und benutzerfokussiertes Portal, das sowohl inhaltlichen sowie derzeit geltenden technisch-funktionalen und gesetzlichen Anforderungen entspricht. Dies sollte das Team in Form eines agilen Lastenhefts für das Web-Portal vorbereiten. Basierend darauf sollte im Anschluss eine passende Agentur als technischer Umsetzungspartner gefunden werden.
Direkt an die Zielformulierung und das Finden passender Personas (Zielgruppe) schloss sich das Value Proposition Design (VPD) an. Denn eine Website wird nicht um ihrer bloßen Existenz willen erstellt, sondern um Aufgaben für ihre Nutzer bestmöglich zu erledigen. Damit es zu einer perfekten Übereinstimmung von Bedürfnissen und Angeboten kommt, hilft das VPD, passende Lösungen zu erarbeiten. Ein weiterer Baustein sind User Stories. Hierfür schrieb die Projektgruppe Geschichten für fiktive Personen, die nicht nur ihre Anforderungen an die Website abbilden, sondern verschiedene Motive und vor allem Akzeptanzkriterien sichtbar machen, an denen die User den Nutzwert des Internet-Auftritts festmachen. Die Website erfüllt dann ihren Zweck, wenn ein Nutzer den an sie gestellten Auftrag vollständig und unkompliziert erledigt, beispielsweise einen Hund anmelden oder einen Termin zur Passabholung vereinbaren.

Maximal flexibel bleiben

Im nächsten Schritt priorisierte die Projektgruppe die User Stories. Das Team gewichtete die Anforderungen der Nutzer und definierte darauf basierend das Minimum Viable Product (MVP). Der Begriff bezeichnet die Mindestanforderungen an Inhalte und Funktionen, eine erste Produktreife mit Weiterentwicklungspotenzial. Auf dieser Basis erstellte die Agentur einen Prototyp, der mit den User Stories abgeglichen wurde.
Nun konnte das eigentliche Ziel des Prozesses erreicht werden: das Erstellen eines agilen Lastenhefts, in dem sämtliche Bausteine festgehalten sind. Die Anforderungen mit der höchsten Priorität sind bereits definiert, während spätere Erweiterungen zunächst unpräzise sind, um maximal flexibel zu bleiben. Mit der auf diesem Lastenheft basierenden Ausschreibung, die von Image Transfer begleitet wurde, konnte die Stadt Bocholt mit Egotec ein passendes Unternehmen für die Umsetzung finden. In diesem Jahr wird Bocholt einen Dachmarkenprozess beginnen, um die Bekanntheit der Stadt weiter zu steigern. Digitale Formate wie Homepage und App spielen dabei eine Rolle.

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe August 2023 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Bocholt