

Portale

Direkter Einstieg

[31.10.2023] Vielfältige Informationen und ein großes Serviceangebot machen ein gutes Stadtportal aus. Wichtig sind außerdem eine intuitive Suchfunktion, medienbruchfreie Workflows sowie eine kontinuierliche Weiterentwicklung des Internet-Auftritts.

Der kommunale Internet-Auftritt ist viel mehr als nur eine Selbstdarstellung – in vielen Verwaltungen wurde das bereits vor knapp zwei Jahrzehnten erkannt. Sukzessive wurden Online-Services angeboten, bevor überhaupt jemand von Onlinezugangsgesetz (OZG) und EfA-Leistungen gesprochen hat. Mittlerweile zieht sich diese Erkenntnis durchs ganze Land. Und im Vorteil sind jene Kommunen, deren Content-Management-System (CMS) die Integration von Online-Services optimal unterstützt – und auch medienbruchfreie Workflows ermöglicht. „Das Stadtportal spielt im Zeitalter der Digitalisierung eine zentrale Rolle. Unserer Meinung nach wird das Stadtportal in den häufigsten Fällen der direkte Einstiegspunkt für kommunale Dienstleistungen sein“, bringt es Cornelia Demes, bei der Stadt Stadtlohn zuständig für Digitalisierung und E-Government, auf den Punkt. Die gleiche Ansicht vertritt Ralph Gureck, Abteilungsleiter für Marketing und Kommunikation bei der Stadt Langenhagen: „Zu uns kommen die meisten über Google. Sie suchen nach Dienstleistungen oder nach Öffnungszeiten. Kurz gesagt: Wenn es einen konkreten Anlass für den Web-Seitenbesuch gibt, geht es fast immer um Bürgerservice.“ **Ziel: Alles soll im Portal gefunden werden** Die Liste derer, die diese Erkenntnis umsetzen, ist lang. Manche haben allerdings einen kostenintensiven Umweg beschritten oder sind aus anderen Gründen noch nicht in der Lage, diese Vorgehensweise optimal umzusetzen. „Als das OZG aktuell wurde, haben sich viele Kommunen dazu verleiten lassen, ein zusätzliches Serviceportal aufzusetzen. Weil ihnen suggeriert wurde, das müsse so sein“, stellt Christian Schumacher, OZG-Consultant bei Nolis rückblickend fest. Dabei wäre das gar nicht notwendig gewesen, denn ein gutes kommunales CMS hat schon vor dem OZG wesentliche zur Umsetzung erforderliche Funktionen geboten. Die Folgen waren häufig doppelte Arbeit und hohe vermeidbare Kosten. Schumacher ergänzt: „Aber nicht jedes bei Kommunen eingesetzte CMS war und ist bis heute umfassend auf integrierten Bürgerservice ausgerichtet. In diesem Fall ist natürlich ein zusätzliches Serviceportal der beste Weg.“ Die saubere Trennung zwischen Information und Online-Services ist kaum möglich, zu sehr sind diese Anforderungen verwoben. Oder es wird über Schnittstellen dafür gesorgt, dass Inhalte aus dem zusätzlichen Serviceportal auch für die kommunale Website verfügbar gemacht werden. Ziel: Bei einer Suche im Stadtportal soll alles gefunden werden. **Zugangstor für alle Dienstleistungen** Diese Sichtweise bestätigt Sven Tunnat, Leiter des Sachgebiets Digitalisierung beim Landkreis Osterholz: „Der kommunale Internet-Auftritt ist das Zugangstor für alle Dienstleistungen der Verwaltungen. Mehr noch, die Internet-Präsenz wird zur Ausführungsplattform von selbst entwickelten Online-Services und Knotenpunkt zu externen und internen Online-Services sowie Fachverfahren und digitaler Akte.“ Wie dabei vorgegangen wurde, erläutert Tunnat folgendermaßen: „Für die Bürgerinnen und Bürger haben die Gemeinden und der Landkreis dafür gemeinsam mit Nolis jeweils eine zentrale Seite Online-Rathaus beziehungsweise Online-Kreishaus entwickelt, die alle Online-Services leicht zugänglich macht.“ Und auch der weitere Workflow stand im Fokus: „Intern soll das Kommunalportal die künftige Sachbearbeitung erleichtern, indem es den Kolleginnen und Kollegen ermöglicht, Online-Anträge im Fachverfahren oder in der digitalen Akte entgegenzunehmen, anstatt diese aus verschiedensten EfA-Plattformen der Länder abzuholen.“ Ein moderner Internet-Auftritt muss kontinuierlich weiterentwickelt werden. Cornelia Demes von der Stadt Stadtlohn: „Unser Stadtportal dient der Öffentlichkeitsarbeit und als

digitales Bürgerbüro. Perspektivisch sollen darüber sämtliche möglichen Dienstleistungen zugänglich sein. Das Bürgerkonto ist bereits jetzt implementiert und mit der Anbindung an das Servicekonto.NRW auch funktionstüchtig.“ Die Anbindung an die BundID sei der nächste Schritt. Auch technisch werde das CMS hier den Mittelpunkt bilden. Die Schnittstellenentwicklung sei ein zentrales Aufgabenfeld, damit die Daten medienbruchfrei zur Weiterverarbeitung bereitstehen. **Relaunch als Gelegenheit nutzen** Neben der sukzessiven Anpassung des Stadtportals ist ein Relaunch eine gute Gelegenheit, zeitgemäße Anforderungen umzusetzen. Florian Berner, bei der Stadt Burgwedel zuständig für Personal- und Organisationsentwicklung, erläutert: „Der Relaunch war aus technischer und optischer Sicht wichtig. Zum einen, da die Internet-Präsenzen immer häufiger mit mobilen Endgeräten besucht werden, zum anderen sollte unser Web-Auftritt klarer und aufgeräumter werden. Die Suchfunktion, die heutzutage jeder mit seiner Suchmaschine im Browser wie selbstverständlich benutzt, sollte ebenfalls gleich präsent sein.“ In Stadtlohn mussten verschiedene Anforderungen aufeinander abgestimmt werden. Ein Ziel war die schnelle Umsetzung der Website aufgrund der Kündigung des Voranbieters. Nach Aussage von Cornelia Demes wurde ein besserer Zugang zu relevanten Informationen und Dienstleistungen unter anderem durch die Implementierung des Veranstaltungskalenders, durch Dienstleistungsmodule, durch einen verbesserten Formulareditor sowie durch die Integration von Schnittstellen zum Ratsinformationssystem, zum Presse-Service und zu Formaten wie dem Beteiligungsportal NRW erreicht. Sie ergänzt: „Weiteres wichtiges Ziel war, dass das CMS unkompliziert an unsere Bedürfnisse angepasst und weiterentwickelt werden kann.“ **Herausfinden, wie die Besucher zur Kommune kommen** Auch die laufende inhaltliche Arbeit ist wichtig für die Akzeptanz eines Portals. Ralph Gureck von der Stadt Langenhagen sagt: „Ein Stadtportal braucht einzelne, journalistisch aufgemachte Beiträge. Wir achten aber darauf, dass unsere Berichte nicht das Gesamtangebot prägen. Um es kurz zu sagen: Wir machen keine Zeitung.“ Und wie ist die laufende Pflege personell geregelt? Florian Berner beschreibt dies für die Stadt Burgwedel folgendermaßen: „Die Last ist bei uns auf mehrere Schultern verteilt. Wir haben eine Kollegin, die hauptverantwortlich für die Administration des CMS ist. Zudem bin ich verantwortlich für die Digitalisierung von Prozessen. Die IT ist ebenfalls stets mit eingebunden und könnte bei Bedarf unterstützen. In den Fachbereichen stellen diverse Chefredakteure für die jeweiligen Themengebiete Content ein.“ Ähnlich agiert man in Stadtlohn: „Ein kleines Team kümmert sich um die zentralen Themen und steht im engen Kontakt mit den Fachbereichen. Hier werden auch die nötigen Schnittstellen zu den Fachverfahren in Zusammenarbeit mit dem Dienstleister in die Wege geleitet“, erläutert Cornelia Demes. Ralph Gureck aus Langenhagen gibt abschließend anderen Kommunen einen wichtigen Hinweis: „Bevor Sie ein Stadtportal bauen, finden Sie heraus, wie die Besucher zu Ihnen kommen und was sie wollen.“ Hört sich banal an – wird aber längst nicht immer beachtet.

()

Stichwörter: CMS | Portale, NOLIS, Burgwedel, CMS, Kreis Osterholz, Langenhagen, OZG, Relaunch, Stadtlohn