Portale

Witten rekordverdächtig

[29.11.2024] Gemeinsam mit dem Unternehmen Nolis hat die Stadt Witten in Rekordzeit ein neues Kommunalportal auf die Beine gestellt. Bereits beim Go-live konnte die Kommune 40 Onlinedienstleistungen anbieten. Was waren die Erfolgsfaktoren?

Der Weg bis zum Relaunch einer kommunalen Webseite ist nicht selten lang – die Gründe dafür sind vielfältig. Dass ein neues Kommunalportal auch in kürzester Zeit an den Start gehen kann, selbst wenn hierzu der Umgang mit einem neuen Content-Management-System (CMS) erlernt werden muss, hat die Stadt Witten unter Beweis gestellt und dabei mit der Firma Nolis zusammengearbeitet.

Nicht einmal vier Monate lagen zwischen dem Kick-off-Gespräch im Januar und der Freischaltung des neuen Internetauftritts der Stadt Witten im Mai dieses Jahres. Entstanden ist ein modernes Kommunalportal, das sich durch ein zeitgemäßes Layout und eine gute Nutzerführung auszeichnet und die Onlinedienstleistungen in den Fokus rückt.

Unter Zeitdruck standen alle Beteiligten aufgrund eines Hackerangriffs im Oktober 2023 auf den Dienstleister Südwestfalen-IT, der damals sowohl das Kommunal- als auch das Serviceportal betreute. Seit diesem Zeitpunkt stand den Bürgerinnen und Bürgern in Witten nur noch eine kurzfristig erstellte Not-Webseite zur Verfügung. „Wir wollten natürlich möglichst schnell wieder mit einer richtigen Seite online gehen“, erinnert sich Patrick Vieler vom Amt für Informationstechnologie bei der Stadt Witten.

Go-live mit 40 Onlineservices

Da die Einführung eines neuen CMS und der Relaunch einer Webseite zeitaufwendig und mitunter herausfordernd sein können, sollte die Wahl eines geeigneten Dienstleisters auch unter Zeitdruck wohl überlegt sein. „Ist erstmal eine Entscheidung für ein System oder einen Partner getroffen und ein Auftrag erteilt worden, ist daran in der Regel nicht mehr zu rütteln. Selbst wenn sich im Laufe eines Projekts herausstellen sollte, dass Anforderungen nicht erfüllt werden können“, weiß Nolis-Geschäftsführerin Maren Warnecke. Entscheidend für ein erfolgreiches Relaunch-Projekt ist daher, dass die Ziele und Anforderungen vorab klar definiert werden.

Das Projektteam der Stadt Witten legte – neben einer schnellen Bereitstellung von Software und Webseite – insbesondere auf die Möglichkeit Wert, Onlineservices direkt auf dem neuen Kommunalportal anzubieten. Auch aus diesem Grund entschieden sich die Verantwortlichen für das speziell auf kommunale Bedürfnisse ausgerichtete Content-Management-System NOLIS | CMS und die OZG-Lösung NOLIS | Rathausdirekt. Unter Einsatz des integrierten Formular-Editors konnten bereits beim Go-live der neuen Webseite 40 Onlineservices angeboten werden. „Für uns war und ist der besondere Charme dieser Lösung, dass Webseite und Onlineservices nicht getrennt sind, sondern eine Einheit bilden, die Services also in die Webseite integriert sind“, begründet Patrick Vieler die Wahl.

Best-Practice-Beispiel für andere Kommunen

Doch ein ausgereiftes System allein reicht nicht, um in gerade einmal vier Monaten ein modernes und bürgerfreundliches Portal auf die Beine zu stellen. Es bedarf auch einer koordinierten Vorgehensweise sowie klarer Zuständigkeiten aufseiten der Kommune. Im Fall der Stadt Witten war dies von Anfang an gegeben. „Insbesondere bei größeren Kommunen mit vielen unterschiedlichen Akteuren kann die gezielte Schulung aller Beteiligten eine Herausforderung darstellen“, weiß Elena Ried, Leiterin der NOLIS | Akademie. „Die Zusammenarbeit mit der Stadt Witten kann definitiv als Best Practice für andere Kommunen dienen. Wir konnten in kürzester Zeit eine große Anzahl an Personen zur effizienten Arbeit in der Software befähigen, da bereits vorab Aufgaben und Zuständigkeiten eindeutig definiert waren“, berichtet Ried weiter.

So erfolgten neben der zentralen Datenpflege und klassischen redaktionellen Tätigkeiten auch die Erfassung von Verwaltungsdienstleistungen sowie die Erstellung von Onlineservices in Rekordzeit. Ermöglicht wurde dies unter anderem durch die bidirektionale Schnittstelle zum Zuständigkeitsfinder des Landes Nordrhein-Westfalen. Dienstleistungsbeschreibungen und Zuständigkeiten konnten mühelos vom Landeszuständigkeitsfinder übernommen und direkt in NOLIS | CMS um individuelle Informationen ergänzt werden. Diese zusätzlichen Informationen werden über die Schnittstelle zurück an das Landessystem übertragen.

Reibungslose Zusammenarbeit

Die passenden Onlineservices konnten mithilfe von NOLIS | Rathausdirekt ganz einfach mit den Dienstleistungen verknüpft werden. „Es ist ein großer Vorteil, wenn alle Module aus einer Hand kommen. NOLIS | CMS und NOLIS | Rathausdirekt bieten grundsätzlich alle Bausteine für eine medienbruchfreie Umsetzung vieler OZG-Anforderungen. Insbesondere die einfache Erstellung von Formularen über den Formular-Editor ist ein großer Pluspunkt. Auch die Bedienung ist äußerst intuitiv und nahezu ohne Schulung erlernbar“, sagt Patrick Vieler. Neben dem Landeszuständigkeitsfinder sind auch BundID und MUK, Ratsinformations- und Dokumentenmanagementsysteme sowie eine E-Payment-Funktion per Schnittstelle angebunden.

„Wir haben den Aufwand zu Beginn des Projekts doch ein wenig unterschätzt, wurden aber hervorragend durch Nolis unterstützt“, resümiert Patrick Vieler. Auch Florian Rohde, verantwortlicher Projektkoordinator bei Nolis, zieht ein sehr positives Fazit: „Die Zusammenarbeit verlief außerordentlich gut und reibungslos. Ein Kommunalportal, wie es in diesem Projekt in gerade einmal vier Monaten entstanden ist, stellen manche Kommunen selbst in einem deutlich längeren Zeitraum nicht auf die Beine.“

()

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe November 2024 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, NOLIS, Witten