

Kommune

E-Government, Internet und Informationstechnik

21

Erfahrungen mit dem neuen Personalausweis

Absturz am Terminal



E-Government

- **Demografischer Wandel:**
Gestaltung von E-Government in der alternden Gesellschaft

Titel

- **Neuer Personalausweis:**
Fehlerhafte Software, defekte Terminals, lange Wartezeiten

Informationstechnik

- **DiKOM Nord:**
KOMCOM-Integration sorgt für klare Lage am Messemarkt

Praxis

- **Dortmund:**
Vollständiger Relaunch des Stadtportals mit FirstSpirit

Spezial

- **Berlin:**
Hauptstadt auf dem Weg zur Service-Metropole



Aushängeschild im Web

von Sandra Högemann

Die Stadt Dortmund hat 2009 begonnen, ihren Web-Auftritt vollständig zu überarbeiten. Zum Einsatz kommt das Content-Management-System FirstSpirit der Firma e-Spirit. Die bisherigen Rückmeldungen – intern wie extern – sind positiv.

Die Web-Seite einer Kommune ist eine der ersten Anlaufstellen für Bürger und Besucher. Der Online-Auftritt ist deshalb heute ein ebenso wichtiges Aushängeschild wie ein gepflegtes Stadtbild. Ein gutes Web-Angebot verbessert den Dialog mit Bürgern und Gästen, gleichzeitig können durch eine Verlagerung von Grundprozessen ins Netz die Beschäftigten entlastet und Kosten reduziert werden. Mit einem funktionellen Bürgerportal besteht außerdem die Möglichkeit, den Bürgern den einen oder anderen Behördengang zu ersparen.

Auch die Stadt Dortmund weiß um die Vorteile einer umfassenden Website. So befindet sich die Westfalenmetropole mit ihrem Online-Auftritt bundesweit unter den Top 5. Zu diesem Ergebnis kommt Diplom-Designer Achim Schaffrinna, der im Rahmen seines Weblogs Designtagebuch das schönste Stadtportal Deutschlands gesucht und die Internet-Auftritte der 25 größten Städte hinsichtlich Design, Nutzerführung, Programmierung und Information analysiert hat. Dabei kam Dortmund auf Platz 4. Möglich wurde die Spitzenposition durch die grundlegende Überarbeitung des Stadtportals. 14 Jahre nach dem Start des ersten

Online-Auftritts hat Dortmund im Jahr 2009 mit einem Großprojekt ein neues Internet-Kapitel aufgeschlagen. Es beinhaltet den vollständigen Relaunch des Portals und die anschließende Migration aller Inhalte aus dem Altsystem: 20.000 Seiten von über 100 Auftritten einzelner Ämter, Eigenbetriebe und Projekte der Stadt. Das täglich von mehr als 10.000 Besuchern genutzte Portal sollte dabei komplett neu strukturiert und mit neuen Features ausgestattet werden. Dazu zählen die durchgängige Verwendung aktueller Internet-Technologien zur Vereinfachung der Benutzerführung ebenso wie die attraktivere Gestaltung der Inhalte durch ergänzendes Bild- und Videomaterial.

Die Basis der Website bildet das Content-Management-System (CMS) FirstSpirit der Firma e-Spirit. Der Systemwechsel auf FirstSpirit hat für die Redakteure eine deutliche Verbesserung der Benutzerfreundlichkeit zur Folge. Mit dem neuen CMS steht ihnen eine leistungsfähige Plattform zur Verfügung, mit der sie Inhalte nur einmal zentral pflegen müssen und

dann in verschiedenen Formaten ausgeben können. Dies spart Zeit und Kosten. Die Inhalte werden durch das CMS statifiziert. Mit der Entkopplung von Redaktions- und Live-System realisiert die Lösung FirstSpirit das Prinzip der Vorgene-



Online-Auftritt der Stadt Dortmund gefällt.

rierung von Web-Seiten. Das heißt, redaktionelle Inhalte, die sich nicht ständig ändern, müssen nur einmal generiert werden und sind dann auf dem Webserver vorhanden. Dynamische Inhalte hingegen werden bei Bedarf durch passende Laufzeitkomponenten live ausgeliefert. Dies spart Rechenleistung und ist somit ein wesentlicher Vorteil im Hinblick auf Ressourcenbedarf, Betriebskosten, Skalierbarkeit und das Antwortzeitverhalten des Systems. Der kommunale Etat wird durch sinkende Hardware- und Betriebskosten entlastet, weil nur

noch der Live-Server entsprechend ausgelegt sein muss. Verfügbarkeitsprobleme bei Großereignissen wie zum Beispiel der Fußball-WM, zu denen sich sehr viele User zur gleichen Zeit auf den Seiten der Stadt über Veranstaltungen informieren möchten, gehören damit der Vergangenheit an. Zudem können Redakteure auch bei hohem Besucheransturm auf die Internetseite unbeeinträchtigt im System arbeiten, da dieses vollkommen unabhängig vom Web-Auftritt läuft. „Die Anforderungen der Bürger und Unternehmen an die Services ihrer Kommune steigen stetig. Dies gilt für die Vielseitigkeit der angebotenen Dienste genauso wie für Qualität, Schnelligkeit und Erreichbarkeit – sowohl der Ämter als auch der Inhalte“, sagt Ulrich Potthoff, der als Geschäftsbereichsleiter Online-Kommunikation der Dortmund-Agentur für den Relaunch verantwortlich zeichnet. „Gleichzeitig ist es mit Blick auf das Budget wichtig, Inhalte effizient dezentral in den Fachbereichen pflegen, zentral verwalten und für die unterschiedlichsten Kanäle verwenden zu können.“

Das Unternehmen e-Spirit unterstützte die Stadt Dortmund bei der Einrichtung der technischen Infrastruktur und vermittelte im Rahmen von Workshops prototypische Einsatzmöglichkeiten seines CMS. So konnten die Redakteure und Entwickler der Dortmund-Agentur die weitere Umgestaltung des Stadtportals weitgehend selbstständig umsetzen. Die umfangreichen Out-of-the-box-Funktionalitäten trugen zusätzlich zu einer schnellen Implementierung bei. Die Migration startete bei den zentralen Portalseiten mit einer

neuen Menüstruktur, verbessertem Veranstaltungskalender und Nachrichtenbereich, gebündelten Suchfunktionen und den zentralen Services. Ein wesentlicher Bestandteil des Projekts war dabei die automatische Überführung der Bestandsdaten wie zum Beispiel News, Events und Adressen in das neue System. Hierzu wurde eine Migrations-Suite des e-Spirit-Partners adesso mobile solutions genutzt. Die nahtlose Integration der Volltextsuche wurde von einem weiteren Partner, der Firma Arithnea, auf Basis des Lucene-Search-Index realisiert.

Seitdem folgen Schritt für Schritt die Online-Angebote der einzelnen Fachbereiche und Projekte – bei rund 20.000 Einzelseiten eine große Herausforderung. Denn alle Inhalte erfahren eine umfassende nutzerorientierte Überprüfung und Überarbeitung. „Heute haben wir mehr als 50 Prozent aller Inhalte migriert“, berichtet Ulrich Potthoff. „Durch die grundlegende Umstrukturierung und entfallene Redundanzen decken wir damit bereits mehr als 90 Prozent aller Nutzeranfragen ab. Die Rückmeldung der Anwender ist durchweg positiv, ebenso das Feedback unserer stadtinternen Kunden.“ Als weitere Meilensteine stehen nun die Social-Media-Integration, die Konsolidierung der städtischen Internet-Aktivitäten, die Einbindung der Bürgerservices (Virtuelles Rathaus) sowie die Erweiterung des Redaktionsteams auf die einzelnen Fachbereiche, wie zum Beispiel die Stadt- und Landesbibliothek, auf der Agenda.

Sandra Högemann ist PR-Managerin bei der e-Spirit AG, Dortmund.