

Bürgerportale: Das Leben erleichtern

Von einer neuen, einfach nutzbaren Out-of-the-Box Portallösung für Städte und Gemeinden profitieren kommunale Anbieter und Bürger gleichermaßen – sie interagieren in einer übersichtlichen Umgebung und sparen Zeit und Wege.

von Klaus Röhlig

E-Government soll die Schnittstellen zwischen Staat und Bürgern wie auch Abläufe innerhalb der Öffentlichen Verwaltung effizienter gestalten. Bundesminister Clement sieht darin eine Chance, den „Service für die Bürgerinnen und Bürger entscheidend zu verbessern.“ Doch E-Government darf nicht einseitig als zusätzliche Aufgabe die Städte und Gemeinden belasten. Entsprechende Lösungen müssen daher für beide Seiten – Bürger und Kommunen – spürbare Vorteile bringen.

Eine neue Portallösung für Städte und Gemeinden der Oldenburger RedDot Solutions AG vereinigt alle erforderlichen Dienste, um Bürgerportale kostengünstig und für den Betreiber unkompliziert aufzubauen und effizient zu pflegen. Hinter der RedDot City Solution steckt mehrjährige Entwicklungsarbeit, Erfahrung aus Hunderten öffentlicher Web-Projekte sowie neuester Technologie des Fraunhofer-Instituts FIT zur Einhaltung von Standards wie der Barrierefreiheit.

Die integrierten Module der Portallösung sind entlang einer selbsterklärenden Software-Oberfläche übersichtlich gestaltet und können auch ohne technisches Know-how wie HTML-Kenntnisse von den Mitarbeitern kommunaler Verwaltungen genutzt werden. Das ist wichtig, denn eine leichte Bedienung und schnelle Erfolgserleb-

nisse sind entscheidend für die Akzeptanz bei den Nutzern und den daraus resultierenden Mehrwert einer CMS-Lösung. Das Portal bietet neben den funktionalen Modulen eine Auswahl an vorgefertigten Templates und Designs, die sich individuell anpassen lassen.

Im Zentrum der RedDot City Solution steht der Lebenslagendienst: Ob Ausweis Antrag, Baugenehmigung, Heirat oder Umzug – ein einfacher Zugang über das Portal ermöglicht auf sicherem Übertragungsweg die Abwicklung komplexer Verwaltungsvorgänge. Ein Assistent unterstützt den Mitarbeiter im Amt bei der Verknüpfung verschiedener Lebensbereiche zu den jeweiligen Ämtern, Ansprechpartnern und Leistungen. Über Schnittstellen zu bestehenden Systemen können zusätzliche Angebote wie interaktive Stadtpläne kostengünstig realisiert werden.

Ein News-Modul sorgt für Aktualität: Per Klick können auf jeder Seite themenspezifische Nachrichten und Fotos eingebunden werden. Ältere Nachrichten werden anhand von definierten Erscheinungszeiträumen automatisch entfernt bzw. in das Archiv verschoben. Ebenso einfach lassen sich über den Veranstaltungskalender Termine mit detaillierten Angaben über Art, Ort und Zeitraum publizieren. Eine Such-

maschine erleichtert das Finden von Veranstaltungen an einem bestimmten Tag oder in einem Stadtteil bzw. Ort.

Das Verwaltungsverzeichnis (Zuständigkeitsfinder) gibt den Bürgern einen schnellen Überblick zu Ämtern, Ansprechpartnern, Leistungen, Kontaktmöglichkeiten und Öffnungszeiten. Weitere Verzeichnisse wie Branchenführer lassen sich integrieren. Sowohl in einzelnen Bereichen als auch über das gesamte Angebot kann gesucht werden. Die Ergebnisse werden übersichtlich in Listenform ausgegeben. Ein optionaler Wetterdienst, ein Gästebuch, ein Bestellmodul mit Warenkorb und ein Infomodul für FAQs runden die Lösung ab. Städte mit internationaler Ausrichtung können mit Hilfe einer leicht nutzbaren Sprachvariante und Übersetzungshilfen ihr Angebot auch mehrsprachig gestalten. Der Aufwand dafür ist dank technischer Unterstützung vergleichsweise gering.

Ein besonderes Highlight ist die integrierte Prüfung nach der „Barrierefreie Informationstechnik-Verordnung“ (BITV) – sichergestellt durch Technologie des Fraunhofer-Instituts FIT: Das integrierte Modul stellt automatisiert die Barrierefreiheit sämtlicher Seiten des Bürgerportals sicher. Bereits im Redaktionsprozess wird auf Verstöße gegen die BITV wie

auch gegen selbst definierte Regeln und Rechtschreibung geprüft. Sämtliche Regeln werden mittels regelmäßiger Updates aktualisiert. Neue Verordnungen, wie z. B. Landes-BITVs, werden dabei integriert, so dass ein dauerhaft barrierefreies Portal nach frei wählbaren Grundlagen ohne zusätzlichen Aufwand oder Kosten sichergestellt werden kann.

Klaus Röhlig ist E-Government-Experte bei der RedDot Solutions AG

Die RedDot City Solution im Einsatz beim Saarpfalz-Kreis

Mit einem nach Themen und Lebenslagen orientierten, neuen Online-Portal www.saarpfalz-kreis.de begegnet der Saarpfalz-Kreis seinen Bürgern als service- und kundenorientierter Dienstleister im Internet. Der Einsatz der RedDot City Solution ermöglichte den schnellen und kostengünstigen Aufbau des Portals und die damit verbundene Bereitstellung aktueller und intelligent verknüpfter Inhalte. Sämtliche Inhalte können einfach dezentral auf dem neusten Stand gehalten werden – bei durchgehender Qualitätssicherung und Einhaltung der Barrierefreiheit. Die Site ist übersichtlich nutzbar in verschiedene Bereiche aufgeteilt.

Der Bereich „Bürgerservice“ bietet Bürgern und Unternehmen Antworten auf Fragen für alle kommunalen Anliegen. Ein Themenkatalog garantiert hierbei die intuitive Navigation. Parallel ist der Abruf aller Leistungen auch über die Ämterdarstellungen möglich – der Nutzer wählt den für

Nutzer wählt den für ihn passenden Weg selbst. Alle Inhalte werden zusätzlich zu der normalen Struktur zielgruppengerecht aufgearbeitet. Frauen, Kinder, Senioren und behinderte Mitbürger können sich die für sie besonders relevanten Informationen - wie z. B. Ansprechpartner, Dienstleistungen, Veranstaltungen und News - auf einen Blick anzeigen lassen und Publikationen bestellen.

Unter „Presse“ finden Journalisten die wichtigsten Informationen und News. Für Touristen und Besucher präsentiert sich der Kreis unter „Urlaub“ als attraktives Reiseziel. In vielen Bereichen können ergänzend weitere Informationen als PDF abgerufen werden. Thematisch verwandte Seiten werden als Links angeboten. Unter „Veranstaltungen“ finden sich detaillierte Informationen zu Events.

Ein wichtiges Kriterium für die Entscheidung für die RedDot City Solution lag in der einfachen Möglichkeit, das Portal flexibel ausbauen zu können. So lassen sich Drittapplikationen wie z. B. die Einbindung einer Anwendung zur Online-Reservierung von Kfz-Kennzeichen oder zur Abfrage von Medienzentrumsbeständen flexibel integrieren. Realisiert wurde das Projekt in Zusammenarbeit der Stabsstelle „PR“ des Saarpfalz-Kreises und dem RedDot Premium Partner netmedia aus Saarbrücken.