

# Direkter Dialog

Ralph Kissner, Geschäftsführer der Firma Six Offene Systeme, spricht über die Vorteile der Online-Kommunikation für Bürger und Verwaltung, vorbildliche Kommunalportale und erläutert, worauf bei der Auswahl eines Content-Management-Systems zu achten ist.

*Herr Kissner, derzeit ist viel die Rede von Web 2.0. Welche Auswirkungen haben Online Communities und Social Software auf die Internet-Präsenz der öffentlichen Verwaltungen?*

Mit Online Communities und Social Software können Verwaltungen ihren Bürgern mehr direkte Einflussmöglichkeiten bieten. Damit entwickeln sich insbesondere städtische Portale über reine Informationswebsites hinaus zu dialogorientierten Plattformen, die alle für Bürger relevanten Themen behandeln.

*Ändert sich dadurch mittelfristig auch das Kommunikationsverhalten der Bürger gegenüber ihrer Stadt oder Gemeinde?*

Ja, dies ist bereits heute der Fall. Bürgermeister kommunizieren über Blogs und sprechen ihre Bürger damit direkt an. Umgekehrt bekommen sie von den Bürgern unmittelbar Feedback zu ihren Ideen. Ein weiteres Beispiel ist die Möglichkeit für Bürger, ihre Beschwerden online aufzugeben und deren Bearbeitung zu verfolgen. In Brandenburg wird dies gerade bei vielen Städten eingeführt und ist ein großer Erfolg. Online zu kommunizieren ist eben einfacher, als einen Brief zu schreiben oder

zu telefonieren: Die Hürden sind geringer und die Suche nach den Zuständigkeiten entfällt.

*Was zeichnet aus Ihrer Sicht heute ein erfolgreiches Internet-Portal einer Kommune aus?*

Unverzichtbar bleibt eine klare und einfache Struktur der Web-Seite. Barrierefreiheit gehört ebenso dazu wie unterschiedliche Zugangswege zu den Informationen über Navigation, Suche, Ämterführer oder Lebenslagenkatalog. Für ein erfolgreiches Portal sind auch neuere Optionen wichtig wie das Tagging, also die Anzeige häufig gesuchter Begriffe. Hinzu kommen unterschiedliche Möglichkeiten, den Bürger direkt anzusprechen und zu beteiligen. Blogs und Mitmach-Funktionen wie Forum, Gästebuch und interaktive Services würde ich einer Kommune immer empfehlen. Auszeichnen kann sich ein städtisches Web-Portal, wenn es weitere Services anbietet. Das kann ein Stadtplan sein, der auch Informationen von Bürgern integriert oder Videosequenzen zu den Sehenswürdigkeiten der Stadt bietet.

*Die Auswahl an Content-Management-Systemen ist groß. Worin unterscheiden sich die Lösungen und für*

*welche Stadt ist welches System geeignet?*

Der Markt ist für die verantwortlichen Entscheider bei den Kommunen sehr unübersicht-

lich. Dazu kommt, dass bei der Abfrage bestimmter Kriterien sehr oft behauptet wird: Ja, können wir. Diese Antwort ist nicht unbedingt falsch, da sich Software im Rahmen eines Projekts meist individuell anpassen lässt. Wichtig ist deshalb der effiziente Einsatz eines Content-Management-Systems. An erster Stelle muss die Frage stehen, welchen Umfang das eigene Web-Portal haben soll. Geht es um den Internet-Auftritt einer kleinen Kommune, reicht unter Umständen ein fertiges Baukastensystem, das mit einigen Design-Anpassungen eine schnelle Umsetzung erlaubt. Geht es um ein Portal, das unterschiedliche Gestaltungen für mehrere Web-Seiten, wie Tourismusgesellschaft, städtische Beteiligungen und Intranet, ermöglichen und zugleich portalübergreifend den Zugriff auf einmal erstellte Inhalte sicherstellen soll, dann stehen relationale Datenhaltung,



Ralph Kissner

Mandantenfähigkeit, ausgereifte Rechteverwaltung und Workflow-Systeme im Vordergrund.

*Was zeichnet die Lösung Ihres Unternehmens aus?*

Unser Kundenfokus liegt seit mehr als zehn Jahren in der Medienbranche und im Bereich der öffentlichen Verwaltung. Aus der Medien-

der Systeme schnell voranschreitet, sollten Migrationen stets möglichst einfach umzusetzen sein. All diese Serviceleistungen bieten wir mit unserer Content-Management-Lösung SixCMS.

*Six hat eine ganze Reihe von kommunalen Web-Präsenzen umgesetzt. Welche Projekte würden Sie als beispielhaft hervorheben?*

noch keine offenen Schnittstellen, sondern bieten, wenn überhaupt, nur eine singuläre Web-Schnittstelle. SixCMS verfügt bereits über eine SOAP-Schnittstelle, die es erlaubt, Informationen direkt mit Fachverfahren auszutauschen. Bei den Fachverfahren sind hierfür oft noch individuelle Anpassungen notwendig. Die Zukunft wird einheitliche Formate für den Daten-

## „Online zu kommunizieren ist einfacher, als einen Brief zu schreiben oder zu telefonieren.“

branche fließen sehr innovative Anforderungen in die Produktentwicklung ein, aus dem Bereich der öffentlichen Verwaltung komplexe Anforderungen an Rechte-Management und Workflow-Systematik. Beiden gemeinsam sind große Datenmengen. Unseren Kunden können wir ein sehr stabiles und ausgereiftes System bieten, das auch mit komplexen Anforderungen zurechtkommt und technische Innovationen frühzeitig unterstützt. Unsere kommunalen Kunden profitieren davon, dass viele Funktionalitäten vor dem Hintergrund unserer Erfahrungen aus der öffentlichen Verwaltung programmiert wurden. Insbesondere im Workflow-Bereich können wir die speziellen Strukturen einer Stadt einfach abbilden. Über die Produktfunktionalität hinaus empfehlen wir unseren Kunden, sich zu überlegen, welche Serviceleistungen ihnen wichtig sind: Wer übernimmt die Gewährleistung, wer stellt den Support sicher, wie schnell fließen Wünsche in die Produktentwicklung ein und bleibt ein Content-Management-System dabei immer updatefähig? Gerade der letzte Punkt wird oft unterschätzt. Da die Entwicklung

Die Städte Bremerhaven und Regensburg haben erst kürzlich ihre Online-Auftritte erneuert und dabei die Möglichkeiten unserer Content-Management-Software hervorragend genutzt. Bremerhaven setzt beispielsweise interaktive Elemente wie Gästebuch und Schwarzes Brett ein. Pressemitteilungen werden auch in Form von Videos angeboten. Bürger können Kommentare und Bewertungen abgeben. Häufig gesuchte Begriffe werden als Tags angezeigt. Regensburg nutzt zum Beispiel die Mandantenfähigkeit. Die auf Touristen zielende Website, der kommunale Online-Auftritt und das Intranet sind verschiedene Web-Seiten, die auf den gleichen Content zugreifen. Zudem profitiert Regensburg von den offenen Schnittstellen, um Daten aus verschiedenen Datenbanken einfach anzubinden.

*Mit welchen technologischen Trends müssen sich die Kommunen künftig auseinandersetzen?*

Vor allem der Austausch zwischen unterschiedlichen Systemen wird weiter verbessert werden. Viele Fachverfahren haben aktuell

austausch bringen. Eine weitere technologische Entwicklung läuft in Richtung Mobilität. Dabei kann die mobile Verfügbarkeit kommunaler Online-Angebote um mobil-spezifische Angebote wie spezielle Suchseiten zu den Einrichtungen der Stadt ergänzt werden.

*Welche Bedeutung haben die Trends für die weitere Entwicklung der kommunalen Internet-Portale?*

Ähnlich wie bei Web-Seiten von Banken wird sich neben dem Informations- ein Servicebereich etablieren, der personalisiert alle städtischen Dienstleistungen online zur Verfügung stellt. Als drittes Standbein wird der interaktive Bereich deutlich ausgeweitet werden. Denkbar sind hierfür eigene Communities, in denen sich Bürger zu städtischen Themen austauschen und ihre Meinung, etwa in Form von Petitionen, direkt an die politisch Verantwortlichen richten können. Angesichts klammer Kassen der Kommunen wird außerdem die Prozessoptimierung zunehmend wichtiger.

*Interview: Alexander Schaeff*