

Projektbeschreibung:

Neuer Internetauftritt der Stadt Erlangen

Als Ergebnis einer kontinuierlichen Weiterentwicklung präsentiert sich die Stadt Erlangen mit einer neuen Webseite im Internet. Das neue Stadtportal löst die 1999 realisierte Internetseite ab, die aufgrund der Inhaltsmenge und der gewachsenen Anforderungen an die Pflege und Auffindbarkeit der Inhalte an ihre Grenzen gestoßen war.

1. Ausgangssituation

Die Erfahrungen der letzten Jahre mit www.erlangen.de haben der Stadtverwaltung gezeigt, dass das Internet (bei der Umsetzung von eGovernment) ein wichtiges Medium für Bürgerservice und Bürgerbeteiligung ist: Immer mehr Erlanger buchen z.B. Kurse der Volkshochschule online, recherchieren im Veranstaltungskalender oder informieren sich über die Sitzungsunterlagen von Stadträten und Ausschüssen über das Ratsinformationssystem, stöbern im gesamten Bücherbestand der Bibliothek und reservieren Bücher via Internet.

Nach sechs Jahren war der 2000 im Städtevergleich ausgezeichnete Auftritt angewachsen auf circa 5.000 Artikel und über 4.000 Adressen. Über 15 Redakteure hatten Zugang zur Pflege der Webseite. Mit der wachsenden Inhaltsmenge und den zunehmenden Erfahrungen mit dem Medium wurde sowohl von Seiten der Besucher des Auftritts als auch von Seiten der Pflegenden der Wunsch nach erweiterten Funktionen und Änderungen geäußert: Neben der zunehmend unübersichtlichen Darstellung der Inhalte unter immer mehr Hauptmenüpunkten wurde häufig das textlastige Design und die komplexe Suche kritisiert. Und je stärker das Medium sowohl von den Besuchern der Seite als auch von den Dienststellen akzeptiert wurde, umso höher wurde der Arbeitsaufwand für die Datenerfassung. Ein neuer Auftritt sollte daher technisch eine einfache, dezentrale Pflege ermöglichen und eine emotionalere Gestaltung der Seiten bei einem einheitlichen Design garantieren.

Erfahrung:

Die Zugriffszahlen zeigen, dass die Erlanger Bürger das Internet als Informations- und Servicemedium verstärkt nutzen.

Seitenabrufe 2004:
4,6 Mio
Jan. – August 2005:
4,3 Mio

Der bestehende Auftritt war zunehmend unübersichtlicher geworden. Der Wunsch nach verstärkter Einbindung externer Redakteure wuchs.

2. Anforderungen an den neuen Auftritt

Aus den gewonnenen Erfahrungen wurden die Ziele für die neue Webseite formuliert:

Zunächst sollen klare und übersichtliche Strukturen sowohl die Pflege als auch das Auffinden von Informationen erleichtern. Ein Herzstück ist dabei der Bürgerservice, also die Dienstleistungen der Stadtverwaltung, die in einem Behördenwegweiser über unterschiedliche Zugriffs- und Suchmöglichkeiten für jeden transparent und verständlich dargestellt werden müssen. Die Standardsuche soll vereinfacht und durch spezifische erweiterte Suchen ergänzt werden. Durch Nutzung von themenspezifischen Foren soll auch der Aspekt der Bürgerpartizipation erhöht werden.

Ziele:

Transparente Darstellung der städtischen Dienstleistungen und Zuständigkeiten

Verbesserte Bürgerpartizipation

Fremdsprachlichkeit

Eine stärkere Emotionalisierung des Designs soll den Erlebniswert der Stadt Erlangen betonen. Außerdem soll sich die Gestaltung und Realisierung an der Verordnung zur Umsetzung barrierefreier Informationstechnik (BITV) orientieren.

Verstärkte Beteiligung aller Dienststellen bei der Pflege der Website

Als Universitäts- und Forschungsstadt und medizinisches Kompetenzzentrum besuchen Erlangen viele fremdsprachige Gäste. Das Angebot fremdsprachiger Inhalte in diesen Bereichen soll mittelfristig erhöht werden und zumindest die wichtigsten Grundfunktionen sollen von Anfang an in mehreren Sprachen zur Verfügung stehen.

Mittelfristig verstärkte Beteiligung von externen Redakteuren

Emotionalere Darstellung und Imagesteigerung

Der Internetauftritt ist ein Medium, auf das alle Dienststellen der Stadtverwaltung zurückgreifen können. Die Pflege muss über ein Rechte- und Rollenkonzept somit für jedes Amt möglich sein. Die administrative Verwaltung übernimmt das eGovernment-Center. Darüber hinaus sollen verstärkt externe Redakteure Inhalte direkt in das System eingegeben können, die gegebenenfalls nur noch von der Stadtverwaltung frei geschaltet werden. Denkbar ist mittelfristig mit weniger kleinen, verschiedenen Auftritten zu arbeiten. Über die erweiterten Möglichkeiten für die Redakteure ist die zentrale Pflege städtischer Inhalte in einem einheitlichen System vorbereitet.

Orientierung an der BITV

Optimierung vorhandener Funktionen

Da der Veranstaltungskalender zu den meistbesuchten Angeboten gehört sollen hier zukünftig verstärkt externe Redakteure pflegen können.

Erfolgreiche Anwendungen wie zum Beispiel das Stadtrecht oder die Foren werden unbedingt weitergeführt.

3. Umsetzung

Realisiert wurde die Seite mit dem Content Management System contentXXL Version 2.60 der Agentur portamundi, das von der Stadt Erlangen auch für das Intranet verwendet und auch von der Stadt Fürth für Internet und Intranet eingesetzt wird. Projektbeginn war Ende November 2004.

Ein erster wichtiger Schritt war die Entwicklung des Screendesigns durch portamundi auf Basis der Ergebnisse mehrerer Workshops mit der Stadt Erlangen und dem Erlanger Unternehmens Spirit Link. Es folgte die Umsetzung der Navigation, die mit einem Farbleitsystem gestützt wird.

In einem zweiten Schritt wurde ein Prototyp entwickelt, der einer Testgruppe von Erlanger Bürgern vorgestellt wurde. Die Rückmeldung war überwiegend positiv. Kritikpunkte wurden in der Weiterentwicklung berücksichtigt.

Nach der Fertigstellung des Prototyps wurden ab April 2004 Mitarbeiter aus allen Ämtern der Stadtverwaltung durch das Projektteam des eGovernment-Centers am System geschult und begannen mit der Pflege des Behördenwegweisers.

Parallel erfolgte die Weiterentwicklung technischer Funktionen wie zum Beispiel der erweiterten Suche oder des Veranstaltungskalenders mit der Möglichkeit zur Dateneingabe für jeden Bürger oder der Integration des Stadtrechts.

Die „Chefredakteure“ und die Internetgruppe begannen im Juni 2005 mit der Pflege der Themenseiten.

Die Schwerpunkte bei der Umsetzung lagen auf der Orientierung an der „Verordnung über barrierefreie Informationstechnologie“ (BITV): So können beispielsweise Redakteure keine Bilder ohne Alternativtext im System publizieren.

Das Kernstück der Webseite ist der Behördenwegweiser: Über verschiedene Suchfunktionen und Navigationen soll der Bürger sofort erkennen, welche Dienststelle für sein Anliegen zuständig ist: Das **Ämter A-Z** listet fast 200 Ämter und Einrichtungen alphabetisch auf. Das ist nützlich, wenn man bereits weiß, von welcher Dienststelle man Informationen benötigt.

Das **Dienstleistungsverzeichnis** bietet eine problemorientierte Herangehensweise: Wer entsorgt z.B. „Gartenabfälle“? Ein Klick auf diese Dienstleistung hilft weiter! Mit bereits mehr als 600

Projekttablauf:

Ende Nov. 2004
Projektstart

Ende Jan. 2005
Abnahme
Screendesign

März 2005
Fertigstellung
Prototyp,
Integration
Mitarbeiterdaten
aus dem Intranet,
Benutzertest

ab April 2005
Schulungen der
einzelnen
Mitarbeiter

ab Juni 2005
Erstellung der
Themenseiten
durch
Chefredakteure
und
Internetgruppe

August 2005
Aufsetzen des
Systems im
Rechenzentrum
der Universität,
Integration GIS

Dienstleistungen ist ein breites Schlagwortverzeichnis angelegt, das in Zukunft noch weiter wachsen soll.

Darüber hinaus können Anwender in besonderen Lebenslagen alle Hilfestellungen und Informationen zu ihren Schwerpunktthemen wie zum Beispiel „Menschen mit Behinderung“ über den Punkt „**Lebenssituationen**“ erreichen.

Real wird das virtuelle Rathaus unter dem Punkt „**eDienste**“: Online-Anwendungen ersparen dem Bürger den Weg ins Rathaus.

Natürlich ist auch eine **Volltextsuche** über den Behördenwegweiser möglich.

Egal, über welchen Weg der Anwender einsteigt – alle Informationen im Behördenwegweiser sind miteinander verknüpft, so dass zu jedem Amt die zugehörigen Dienstleistungen, Online-Anwendungen und benötigte Formulare angezeigt werden und umgekehrt.

Eine Schnittstelle zum **Intranet** der Stadt Erlangen ermöglicht den Abgleich aller relevanten Ämter- und Mitarbeiterdaten aus dem Intranet, natürlich unter Wahrung des Datenschutzes. Dadurch wird eine doppelte Datenpflege vermieden und die Inhalte sind immer aktuell (Kosten- und Zeitersparnis).

Eine Schnittstelle zum **Geoinformationssystem** der Stadt Erlangen verlinkt jeden vorhandenen Adressdatensatz auf den entsprechenden Ausschnitt im Kartenwerk der Stadt. Ebenso werden in einem zweiten Schritt die Informationen zu wichtigen Adressdaten – wie zum Beispiel Ämtern, Vereinen oder Veranstaltungsorten – vom Internet in das Geoinformationssystem exportiert. Dadurch entfällt eine bisher doppelte Datenhaltung: Mitarbeiter werden entlastet und die Daten sind stets aktuell (Kosten- und Zeitersparnis).

In Kooperation mit den Erlanger Fotoamateuren, der Universität Erlangen und freien Fotografen konnte der **Bildpool** der Stadt Erlangen wesentlich aufgestockt werden und der Webseite ein lebendigeres Aussehen gegeben werden. Die Bilder stehen allen Internetredakteuren in allen notwendigen Größen zur Verfügung und können über einen Ressourcenmanager einfach gesucht, verwaltet und eingesetzt werden. **Rechte -und Rollensysteme** ermöglichen hier auch, einzelne Ressourcen zum Beispiel nur Chefredakteuren zugänglich zu machen. Über einen Automatismus werden in bestimmten Bereichen die Bilder dynamisch bei jedem neuen Laden der Seite gewechselt. Darüber hinaus können über einen automatischen Publikationszyklus Bilder zum Beispiel saisonal eingesetzt werden.

Interaktive Elemente wie Foren fördern die Bürgerbeteiligung und die Diskussion zwischen Interessensvertretern. Die **Foren** können einfach

Technische Daten:

Content Management System contentXXL von portamundi, Version 2.60
Serverumgebung Windows 2003
SQL-Server 2000
IIS 6.0

von der Stadt Erlangen administriert werden. Mittelfristig ist denkbar und von der Stadtverwaltung durchaus gewünscht, dass die Foren von „Paten“ (z.B. Mitgliedern von Gremien, Vereinen oder Interessensgruppen) betreut oder weiter ausgebaut werden.

Die statistischen Auswertungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass der **Veranstaltungskalender** auf der Webseite am häufigsten besucht wurde. Allerdings war die Pflege des Veranstaltungskalenders für das City-Management ein hoher Aufwand und nicht alle kleineren Veranstaltungen konnten bei der Dateneingabe berücksichtigt werden. Nicht zuletzt deswegen wurden die Veranstaltungen auf der neuen Seite um eine wesentliche Funktion erweitert:

Alle Bürgerinnen und Bürger können sich als Redakteure für den Veranstaltungskalender registrieren und wichtige und interessante Termine selbst einpflegen. Die Endabnahme der Inhalte erfolgt natürlich durch die Stadt Erlangen. Die Stadtverwaltung ist sehr gespannt, wie dieses Angebot von den Bürgern angenommen wird und hofft auf einen geringeren Arbeitsaufwand bei einer gleichzeitig steigenden Fülle und Aktualität an Veranstaltungen. Eine Exportschnittstelle für den Veranstaltungskalender (zum Beispiel für die Druckweiterverarbeitung) wird folgen.

Ein wichtiger inhaltlicher Schwerpunkt bei allen kommunalen Webseiten ist die Eingabe, Pflege und Darstellung vieler **Kontakt Daten und Adressen**. Um zum einen die Eingabe möglichst fehlerfrei zu gestalten und redundante Daten zu vermeiden, zum anderen die Ausgabe sinnvoll, übersichtlich und einheitlich zu strukturieren wurde mit spezifischen Eingabeoberflächen gearbeitet, die auf die Bedürfnisse der Stadt Erlangen zugeschnitten sind und den Mitarbeitern die Datenpflege erleichtern. Insbesondere in den Bereichen „Vereine“, „Kindertagesstätten“ aber auch „Politik – Stadträte und Gremien“ wurden hier teilweise veraltete Datenbestände aktualisiert, Daten ergänzt und vereinheitlicht.

Mit dem Rechenzentrum der Universität Erlangen hat die Stadtverwaltung einen kompetenten und leistungsstarken Partner für das **Hosting** der Server gefunden, der zeitnah und unbürokratisch die notwendigen Voraussetzungen für die reibungslose Bereitstellung des Internetauftritts realisierte.

4. Ausblick

Noch in diesem Jahr werden weitere Schnittstellen umgesetzt: Zum Beispiel wird ein **Hotelbuchungssystem** des Städteverbands Nürnberg / Erlangen / Fürth / Schwabach in den Internetauftritt integriert.

In enger Kooperation mit dem Fremdspracheninstitut wurden bereits alle grundlegenden Menüpunkte und Systemfunktionen auf den

Seiten ins Englische, Französische, Russische, Spanische und Türkische übersetzt (**Fremdsprachlichkeit**). Dadurch haben auch fremdsprachige Besucher und Mitbürger die Möglichkeit, sich zumindest auf den Seiten orientieren zu können und beispielsweise Adressen, Kontakte und Ämter zu finden. Wichtige Inhalte für fremdsprachige Besucher (besonders in den Bereichen Tourismus, Universität, aber auch Wirtschaft) werden sukzessive folgen.

Kurzporträt der Projektbeteiligten:

Die Stadt Erlangen



Die mittelfränkische Großstadt liegt verkehrsgünstig am Nordrand des Großraums Nürnberg, ist der zweitgrößte Standort des Global Players Siemens AG, Sitz der zweitgrößten Universität Bayerns und gilt überregional als angehende „Bundeshauptstadt der Medizin“. Nahezu jeder vierte Erwerbstätige ist heute im Bereich Medizin und Medizintechnik beschäftigt.

Dank der wissenschaftlichen Leistungen zahlreicher Forschungseinrichtungen genießt die Stadt den Ruf, ein wichtiges Zentrum für Mikroelektronik in Europa zu sein. Zum Beispiel wurde am Fraunhofer Institut für integrierte Schaltungen das weltberühmte MP3-Verfahren entwickelt.

Ein wichtiger Meilenstein der jüngsten Wirtschaftsgeschichte war der Bau der ‚Med-Fabrik‘. Hier produziert Siemens Medical Solutions seit dem Jahr 2000 Magnetresonanztomographen. Anfang 2003 eröffnete in unmittelbarer Nachbarschaft das Innovationszentrum Medizintechnik und Pharma (IZMP) seine Pforten. Und seit kurzem hat in der Stadt auch die Max-Planck-Forschungsgruppe "Optik, Information und Photonik" ihren Platz.


Auch als mit zahlreichen Preisen bedachte Öko-Stadt, als Heimat renommierter Veranstaltungen wie dem internationalen Comic-Salon, dem Figurentheater-Festival, dem literarischen Topereignis Poetenfest und der berühmten Bergkirchweih hat Erlangens Name über Deutschland hinaus einen guten Klang.



portamundi

portamundi wurde im Januar 2000 als Spin-Off des Medienhauses Müller Medien in Nürnberg gegründet. Die Agentur für ganzheitliche Kommunikation hat ihren Tätigkeitsschwerpunkt in der Entwicklung und

Umsetzung von integrierten Marketingstrategien für den Mittelstand. Alle Kanäle – offline wie online – werden dabei eng miteinander verbunden. Dafür bündelt portamundi alle erforderlichen Kompetenzen unter einem Dach: Strategie, Kreation und Technologie-Know-how.

content  contentXXL ist ein modulares und skalierbares Business Content Management System zur schnellen, sicheren und kostengünstigen Erstellung und Pflege von

Websites im Inter-, Intra- und Extranet. contentXXL profitiert von den nachweisbaren Leistungsvorteilen der neuen Technologie Microsoft .NET und verbindet Datenbanken, XML und Webservices auf der Grundlage moderner Standards. Die Lösung zeichnet sich durch besonders einfache Handhabung wie WYSIWYG-Editor sowie Drag & Drop von ganzen Funktionsbereichen direkt im Browser aus. Das Produkt ist seit April 2002 im Einsatz und wurde 2003 mit dem Microsoft .NET Solutions Award ausgezeichnet. Zu den Kunden von portamundi zählen u.a. Siemens A&D, Siemens Medical Solutions, Bosch Rexroth, adidas-Salomon, Dynamit Nobel, EDEKA, die Swiss Olympic Association und die Städte Erlangen, Fürth und Altdorf.

Rechenzentrum der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg



Seit Jahrzehnten sorgt das RRZE als der IT-Dienstleister für eine funktionierende IT-Infrastruktur an der Friedrich-Alexander-

Universität Erlangen-Nürnberg (FAU). Es unterstützt im Rahmen des Regionalkonzepts weitere Hochschulen und Universitäten in der Umgebung. Als Schnittstelle zwischen Forschung und Technik begreift sich das RRZE als Zentrum computertechnologischer Kompetenz in der Hochschullandschaft Nordbayerns und als Partner der Wissenschaft.

Durch die Arbeit an und mit den unterschiedlichsten Hard- und Softwareprodukten, einen ständigen Informationsaustausch mit den Einrichtungen der Universität und die Teilnahme an Forschungsprojekten, haben die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des RRZE langjährige Erfahrungen gesammelt. Sowohl Einrichtungen der FAU als auch externe Kunden wie bspw. das Landeskriminalamt oder der Bayerische Rundfunk oder das Landratsamt lassen sich daher gerne von unsere erfahrenen Kollegenteam beraten oder arbeiten eng mit dem RRZE zusammen.

Spirit Link



Die Spirit Link GmbH realisiert nutzenorientierte IT- und New Media-Projekte für Großunternehmen

und mittelständische Betriebe aller Branchen. Erfahrene interdisziplinäre Projektteams setzen auf modernste Technologien und erfolgreiche Partner. Seit Gründung 1999 ist Firmensitz in Erlangen und auf über 60 Mitarbeiter gewachsen. Spirit Link verfügt über umfassende Erfahrung und Kompetenz in den Bereichen IT Solutions, Schwerpunkt Intranet und Portale, Knowledge Management und Customer Relationship Management. Im Bereich New Media liegt der Fokus auf e-Learning, Marketing erklärungsbedürftiger Produkte und multimediales Unternehmensmarketing (nach DIN EN ISO 9001:2000 zertifiziert). Zu den Kunden von Spirit Link zählen u.a. Siemens, Deutsche Bank, Deutsche Telekom, Pharmacia, Baxter, Biologische Heilmittel Heel, Thuasne Group.

Die Stadt Erlangen bedankt sich insbesondere bei folgenden Partnern:

Rechenzentrum der Friedrich-Alexander-Universität Erlangen,
besonderen Dank an
Herrn Dr. Gerhard Hergenröder (Leiter des Rechenzentrums),
Herrn Dr. Ing. Stefan Turowski (Stellvertreter des Technischen Direktors
/ Leiter Zentrale Systeme) und
Herrn Dipl. Inf. Wolfgang Wiese

Universitätsklinikum Erlangen,
besonderen Dank an
Herrn Michael Rabenstein und
Herrn Johannes Eising (beide Stabstelle Presse- und
Öffentlichkeitsarbeit des Universitätsklinikums)

**Institut für Fremdsprachen und Auslandskunde bei der Universität
Erlangen-Nürnberg,**
besonderen Dank an
Herrn Frank D. Gillard (Direktor und Schulleiter)
und die Dozentinnen und Dozenten

Bayerischer Rundfunk, Studio Franken,
besonderen Dank an
Herrn Peter Sauer (Leiter Aktuelles und Multimedia) und
Herrn Michael Franz

SPIRIT LINK, Erlangen
besonderer Dank an
Herrn Markus Hanauer, Michael Reich (Geschäftsleitung) und
Ingo Lauter (Projektleiter)
Taxonomie und Navigationsstrukturen

Curiavant Internet GmbH, Nürnberg
Teilintegration von HUGO

Seniorennetz Erlangen
DHB (Deutscher Hausfrauenbund) Erlangen
FEN-Net
Jugendparlament
IGZ (Informations- und Gründerzentrum)
**IZMP (Informationszentrum für Medizintechnik und Pharma in
Erlangen)**

Und nicht zuletzt danken wir **Herrn Wolfram Howein**, dem
ehrenamtlichen IT-Berater der Stadt Erlangen für seinen Einsatz und
sein kompetentes Engagement.