

Auf den ersten Klick

[11.02.2014] Der Kreis Soest in Nordrhein-Westfalen präsentiert sich in neuem Gewand. Eine verständliche Navigation, Barrierefreiheit und eine schnelle Suchfunktion sind die Stärken des überarbeiteten Online-Auftritts.

Schlecht strukturierte und unter missverständlichen Oberbegriffen zusammengefasste Informationen verärgern Anwender und halten sie unter Umständen davon ab, eine Website zu nutzen. Der Kreis Soest in Nordrhein-Westfalen setzt daher seit August 2013 auf ein übersichtliches Ordnungskonzept. Alle Texte auf der Website sind über maximal drei Klicks erreichbar. Eine möglichst intuitive Navigation sorgt für eine Nutzung ohne Frustramente.

Grundlage dafür ist eine Organisationsstruktur, die ganz auf die Bedürfnisse der Anwender zugeschnitten ist. Ihnen sollen Informationen so leicht wie möglich zugänglich gemacht werden. Eine interne Projektgruppe hat insgesamt acht für Anwender möglichst verständliche Begriffspaare – wie beispielsweise Bildung und Integration oder Bauen und Kataster ermittelt. Die Begriffe sollen sich klar voneinander abgrenzen und es Nutzern leicht machen, sich für die richtige Kategorie zu entscheiden. Allgemein gehaltene Begriffe wie Service oder Leben im Kreis kamen deshalb nicht zum Einsatz.

Ordnungskonzept in Test

Wie Bürger auf diesen Entwurf reagieren, wurde anschließend mit eigenen Mitteln getestet. Ein professioneller Usability-Test wäre zwar optimal gewesen, solch ein Test ist jedoch sehr zeit- und kostenintensiv. Deshalb ist die Projektgruppe wie folgt vorgegangen: Zunächst wurde ein Katalog mit verschiedenen Fragen erarbeitet, die mögliche Alltagssituationen und Dienstleistungen des Kreises abbilden. Anschließend legte ein Mitglied der Projektgruppe Bürgern einen Entwurf der Navigation vor und stellte dazu die Fragen. Das Ergebnis: Etwa 80 Prozent der Befragten entschieden sich für das richtige Begriffspaar in der Navigation. Dies ist nach Meinung einiger Usability-Experten ein sehr guter Wert, weil jeder Mensch Informationen anders strukturiert und eine vollständige Trefferquote daher nicht erreicht werden kann. Themen, welche die Tester in mehreren Kategorien vermuteten, wurden auf der Website doppelt eingestellt. So sind die Informationen zum Schüler-BAföG beispielsweise unter Bildung und unter Soziales zu finden. Technisch gesehen stellt dies eine Spiegelung dar, sodass kein doppelter Pflegeaufwand anfällt. Für die Zukunft ist ein weiterer Test mit Studierenden der Hochschule Rhein-Waal geplant, die einen spezialisierten Studiengang für Usability Engineering anbietet.

Komfortable Volltextsuche

Viele Anwender verwenden vorzugsweise die interne Suche anstelle der Navigation. Deshalb war der Projektgruppe eine Suchmaschine wichtig, die gute Ergebnisse liefert. Zum Einsatz kommen eine vom kommunalen IT-Dienstleister Citkomm entwickelte Schnellsuche sowie eine Volltextsuche. Die Schnellsuche liefert Ergebnisse bereits bei der Eingabe erster Buchstaben. Die Eingabe Bau liefert als Treffer zum Beispiel Baugenehmigung und Artenschutzprüfung bei Bauvorhaben. Wird die Eingabe weiter ergänzt, grenzt die Suche die Zahl der Treffer sofort ein. Die Ergebnisse der Schnellsuche können vom Online-Redakteur gesteuert werden, etwa über die Eingabe von Synonymen im Content-Management-System. Über ein kleines Tool kann er außerdem auswerten, zu welchen Suchbegriffen den Anwendern in der Vergangenheit keine Treffer angezeigt wurden. Liefert die Schnellsuche einmal keine Ergebnisse,

steht über die erweiterte Suche eine zusätzliche Volltextsuchmaschine zur Verfügung. Auch an Menschen mit Behinderung wurde gedacht und die neue Website konsequent barrierearm in HTML5 programmiert. Für 2014 ist ein Test durch das Projekt BIK-barrierefrei informieren und kommunizieren geplant. Für den Zugriff via Smartphone oder Tablet-PC wird das Online-Portal mithilfe des JavaScript-Frameworks jQuery Mobile neu aufbereitet. Eine separate Pflege für den mobilen Zugriff entfällt.

Leicht verständlich

Die rund 420 Texte – meist über die Dienstleistungen der Kreisverwaltung – sind nicht in Fachchinesisch geschrieben, das nur Verwaltungsleute oder Experten verstehen. Stattdessen hat die Pressestelle jeden Text in enger Zusammenarbeit mit den Fachabteilungen überarbeitet. Als Maßstab dienen journalistische Texte. Bürger erhalten also die wichtigsten Informationen gleich in den ersten Zeilen. Die Sätze sind kurz und leicht verständlich. Statt komplizierter Passivkonstruktionen und Substantivierungen (Behördendeutsch) werden möglichst aktive Formulierungen verwendet. Der Aufwand hierfür war hoch, denn Kollegen in fast allen Fachabteilungen mussten ihre Texte aktualisieren und anschließend die von der Pressestelle redigierten Texte gegenlesen. Jeder Text wurde abschließend gesichtet und erst dann für den neuen Internet-Auftritt des Kreises Soest freigegeben. Doch der Aufwand hat sich gelohnt, denn die Bürger müssen sich nicht mit unverständlichen Informationen herumärgern, kommen besser vorbereitet ins Kreishaus und können bei Anrufen in den Fachabteilungen gezieltere Fragen stellen. Das spart sowohl Bürgern als Mitarbeitern der Kreisverwaltung Zeit.

()

Dieser Beitrag ist in der Februar-Ausgabe von Kommune21 im Schwerpunkt Portale erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren.

Stichwörter: CMS | Portale, Kreis Soest, Barrierefreiheit