

Portale Nutzerorientiert konzipiert

[26.3.2021] Mit dem Relaunch seines Verwaltungsportals rückt der Bezirk Oberbayern die Aspekte -Service und Barrierefreiheit weiter in den Fokus. Eine Herausforderung lag darin, die umfassenden Informationen für die Nutzer einfach auffindbar zu machen.

Eine komplexe Website barrierefrei und nutzerfreundlich zu gestalten, ohne dabei deren Grundgedanken zu verlieren, ist keine leichte Aufgabe. Dass es aber dennoch möglich ist, zeigt der Relaunch des Verwaltungsportals für den Bezirk Oberbayern. Gestützt auf das Content-Management-System (CMS) iKISS des Unternehmens Advantic, das beim Bezirk Oberbayern bereits seit dem Jahr 2003 im Einsatz ist, und in enger Zusammenarbeit mit der auf barrierefreie Web-Angebote spezialisierten Digitalagentur Mindscreen, wurde das Portal im Laufe des Jahres 2020 komplett überarbeitet und nach ausführlichen Tests im vergangenen Herbst für die Öffentlichkeit freigeschaltet.

Service, Übersichtlichkeit und Barrierefreiheit

Bereits vor dem offiziellen Projektstart war den Verantwortlichen klar, dass der Fokus des Portals auf den Aspekten Service, Übersichtlichkeit und Barrierefreiheit liegen soll. Angesichts der vielen Aufgaben, die der Bezirk Oberbayern als Gebietskörperschaft der dritten kommunalen Ebene in Bayern innehat, war die Übersichtlichkeit eines der kritischen Themen in der Projektplanung. Es stellte sich die Frage, wie die breit gefächerten Informationen und Angebote des Bezirks, die von Sozialem und Gesundheit über Bildung, Kultur und Heimatpflege bis hin zu Umweltthemen reichen, möglichst allumfassend und übersichtlich präsentiert werden können.

Verschiedene Navigationsebenen

Die Lösung fand sich in einer mehrstufigen Themenführung, die auf eine Mischung aus einer bei Bedarf bildschirmfüllenden Hauptnavigation und einer themenzentrierten Broschürennavigation setzt. So können sich Website-Besucher mit einem Klick bereits eine Übersicht bis auf die dritte Navigationsebene der verschiedenen Aufgabengebiete verschaffen und finden in diesen dann ein Inhaltsverzeichnis, mit dem sie sämtliche Unterpunkte gezielt ansteuern können. Ergänzend dazu fungiert die Homepage weiterhin als auf Aktualität

ausgerichtete Quasi-Landingpage und bietet unter anderem hervorgehobene Themen, Neuigkeiten, sowie Termin- und Veranstaltungshinweise. An- und abschaltbare Störer ermöglichen es zudem, gezielt auf spezifische Inhalte wie Ausbildungsmöglichkeiten oder einen Newsletter hinzuweisen.

Hauptaugenmerk auf der Einrichtungssuche

Wer das Nutzungsverhalten seiner Besucher regelmäßig beobachtet, weiß: Es sind hauptsächlich die Serviceangebote, die den Traffic anziehen. Nicht anders beim Bezirk Oberbayern. Daher war klar, dass diese nach dem Relaunch nicht nur einen möglichst prominenten Platz einnehmen, sondern zuvor auch in ihrer Funktion und Nutzerfreundlichkeit geprüft und bei Bedarf optimiert werden sollten. Dabei lag das Hauptaugenmerk auf der Einrichtungssuche. Bei über 3.000 Auswahlmöglichkeiten in den Bereichen Soziales und Gesundheit war das Ziel, eine möglichst leicht zu bedienende Lösung zu schaffen. Erreicht wurde das durch eine Kombination aus Umgebungssuche, vielfältigen Filtern sowie einer auf OpenStreetMap (OSM) basierenden Kartenfunktion. Letztere kann sowohl eine kombinierte Karten- und Listenansicht mit allen Ergebnissen darstellen, als auch zu jedem Treffer einzeln aktiviert werden.

Komplexitätsreduktion durch Dropdown-Listen

Ein weiteres Kernelement des Serviceangebots ist die Suche nach Ansprechpersonen. Der Bezirk Oberbayern hat über 1.000 Mitarbeiter, den Großteil davon in seiner Sozialverwaltung. Unter diesen den richtigen Ansprechpartner auffindbar zu machen, ist daher essenziell für die Nutzerfreundlichkeit des Angebots. Dazu wurde auf ein bereits bestehendes Konzept der vorherigen Version zurückgegriffen: Komplexitätsreduktion durch dynamische Dropdown-Listen, welche Schritt für Schritt die Auswahl von Themen, Unterthemen, Landkreisen oder kreisfreien Städten und bei Bedarf noch weitere Optionen wie Buchstabengruppen oder Sozialbürgerhäusern erlauben. Der Nutzer wird dabei von Auswahlliste zu Auswahlliste geführt, um das Suchergebnis immer weiter einzugrenzen.

Komplett barrierefrei

Nicht erst seit dem Inkrafttreten der neuen Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV 2.0) ist Zugänglichkeit im Internet ein großes Thema – insbesondere für öffentliche Stellen. Als überörtlicher Träger für soziale Hilfen hat der Bezirk

Oberbayern großes Interesse daran, seine Informationen und Angebote so vielen Menschen wie möglich zur Verfügung zu stellen. So war bereits die Vorgängerversion des Portals, die im Jahr 2015 veröffentlicht wurde, in vielen Bereichen weitgehend barrierefrei gestaltet. Mit dem jüngsten Relaunch ist aus dem "weitgehend" aber nun ein "komplett" geworden.

Claas Gieselmann war als Mitarbeiter des Bezirks Oberbayern als Projektleiter für den Portal-Relaunch zuständig und ist seit 2021 Mitarbeiter der Advantic GmbH.

<https://www.bezirk-oberbayern.de>

<https://www.advantic.de>

Dieser Beitrag ist in der Ausgabe März 2021 von Kommune21 erschienen. Hier können Sie ein Exemplar bestellen oder die Zeitschrift abonnieren. (Deep Link)

Stichwörter: Portale, CMS, Advantic, Bezirk Oberbayern, Bürgerservice, iKISS

Quelle: www.kommune21.de