



Beschlussvorlage öffentlich	Vorlage-Nr: VO/2020/453	
- öffentlich -	Datum: 16.07.2020	
Fachbereich Zentrale Dienste	Ansprechpartner/in: Fiedler, Nina	
	Bearbeiter/in: Fiedler, Nina	
Aufhebung des Freigabeverhaltes des Hauptausschusses für die Haushaltsmittel zur Überarbeitung der Homepage des Kreises		
vorgesehene Beratungsfolge:		
Datum	Gremium	Zuständigkeit
20.08.2020	Hauptausschuss	Entscheidung

Beschlussvorschlag:

Der Hauptausschuss gibt die im Haushalt eingestellten Mittel zur Neugestaltung der Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde frei.

1. Begründung der Nichtöffentlichkeit:

2. Sachverhalt:

Mit Beschluss vom 05.12.2019 empfiehlt der Hauptausschuss dem Kreistag einstimmig, dem Änderungsantrag zum Haushaltsentwurf 2020 der FDP vom 15.11.2019 zum Thema „Haushaltsmittel zur Überarbeitung der Homepage des Kreises“ zuzustimmen. Im Haushaltsjahr 2020 ist ein Betrag in Höhe von 40.000 € für eine umfangreiche Überarbeitung der Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde mit einem Sperrvermerk eingestellt.

Gemäß Beschluss ist dieser Vorlage ein Konzept für die notwendige Ausschreibung beigefügt.

Das Umsetzungskonzept wurde in Zusammenarbeit mit Höhn Consulting fertiggestellt auf dessen Basis nun die Mittelfreigabe erfolgen soll.

Relevanz für den Klimaschutz:

Finanzielle Auswirkungen:

Anlage/n:

Konzept zur Neugestaltung der Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde



HÖHN
CONSULTING

Neugestaltung der Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde

Stand: 28.07.2020



Inhaltsverzeichnis

1	Projektdaten	3
1.1	Projekthintergrund.....	3
1.2	Projektzeitraum	3
1.3	Projektbeteiligte	3
2	Zielsetzung und Ablauf des Projektes	4
2.1	Zielsetzung	4
2.2	Projekttablauf	4
3	IST-Analyse	5
4	Anforderungserhebung	9
5	Empfehlungen	13
5.1	Organisation der Homepage	13
5.2	Layout.....	14
5.3	Textgestaltung und Wortwahl.....	16
5.4	Bildsprache	17
5.5	Navigation.....	19
5.6	Online-Services.....	20
6	Vorschlag Umsetzungskonzept.....	22
6.1	Initiales Backlog	22
6.2	Projektstruktur.....	22
6.3	Zeitplan der Umsetzung	23



1 Projektdaten

1.1 Projekthintergrund

Der Kreis Rendsburg-Eckernförde beabsichtigt, initiiert unter anderem durch einen Beschluss des Kreistages, eine umfangreiche Überarbeitung der Internetseite des Kreises Rendsburg-Eckernförde zu veranlassen.

Die Begründung lautet, dass

- die aktuelle Internetseite des Kreises Rendsburg-Eckernförde nicht bürgerfreundlich genug sei (Nutzungserlebnis),
- die Internetpräsenz nicht mehr den heutigen Erwartungen an moderne Webseiten genüge,
- nach der internen Digitalisierungsstrategie des Kreises nun auch die Präsentation nach außen angegangen werden müsse,
- in Zukunft auch in der Verwaltung mehr auf digitale Kanäle gesetzt und
- dem Bereich Ehrenamt ein eigener Bereich gewidmet werden solle.

1.2 Projektzeitraum

Das Projekt wurde im Zeitraum von Anfang März 2020 bis Ende Juli 2020 durchgeführt.

1.3 Projektbeteiligte

Auftraggeber und Ansprechpartner Kreisverwaltung Rendsburg-Eckernförde

Fachbereich Zentrale Dienste – Frau Nina Fiedler

Fachgruppe Digitalisierungsmanagement – Herr Anton Kiebert

Ansprechpartner HÖHN CONSULTING GmbH

Herr Marcus Chall

Herr Michael Marquardt



2 Zielsetzung und Ablauf des Projektes

2.1 Zielsetzung

Der Internetauftritt soll in regelmäßigen Intervallen unter Nutzungsgesichtspunkten und insbesondere aus Sicht der Nutzenden neu bewertet und strukturiert werden.

HÖHN CONSULTING wurde von der Kreisverwaltung Rendsburg-Eckernförde mit der Unterstützung bei der Konzeptionierung beauftragt. Diese erfolgt in drei Arbeitspaketen.

Ausgehend von einer Bestandsaufnahme der bisherigen Internetseite (Arbeitspaket 1 - IST-Analyse) wurden die aktuellen und absehbaren Anforderungen an die künftige Internet-Präsenz des Kreises erhoben (Arbeitspaket 2 – Anforderungserhebung) und mit Umsetzungsvorschlägen hinterlegt. Diese Umsetzungsvorschläge berücksichtigen die Erweiterung des Homepage-Konzeptes um die Funktionalität eines Verwaltungsportals (Bürgerportals).

2.2 Projektablauf

Das Projekt wurde in drei Phasen durchgeführt:

1. IST-Analyse
2. Anforderungserhebung
3. Umsetzungsvorschläge

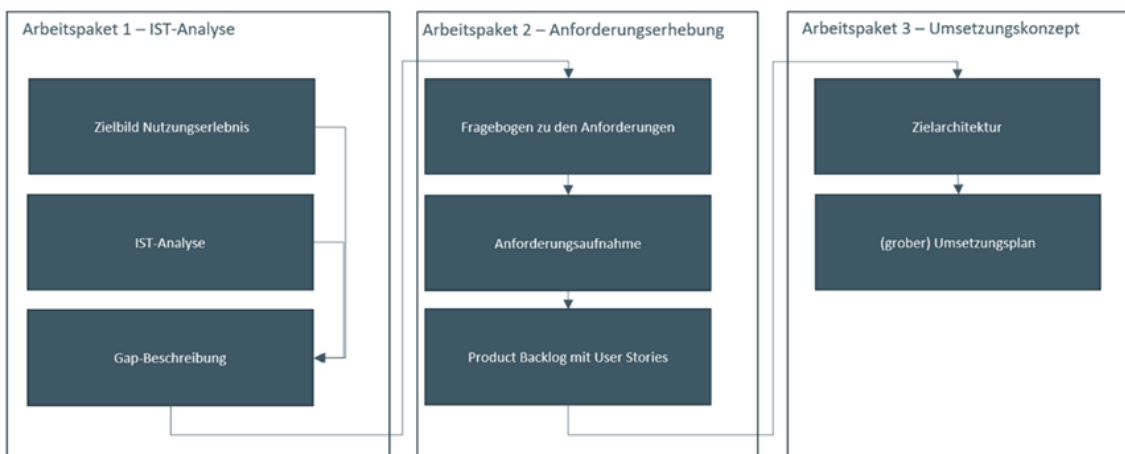


Abbildung 1- Projektablauf - Arbeitspakete



3 IST-Analyse

Vor dem Hintergrund der vorgenannten Zielsetzung, war Inhalt dieser Phase eine intensive Analyse der

- Informations- und Serviceangebote,
- Benutzerführung und des Layouts sowie der
- weitergehenden Funktionalitäten

auf der aktuellen Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde.

Bei der Analyse ging es um die Feststellung, ob und wie ein positives Nutzungserlebnis für Besucherinnen und Besucher der Homepage ermöglicht werden könnte. Dafür wurden auf Basis der Ausführungen der Politik und der Mitarbeitenden der Kreisverwaltung vier wesentliche Einflussfaktoren für ein positives Nutzungserlebnis identifiziert – Bürgerfreundlichkeit, Nutzerorientierung, Modernität und Barrierefreiheit.

Ergebnisse dieser Projektphase

Am Ende dieser Projektphase lag eine umfangreiche IST-Analyse vor, welche die vorgenannten Aspekte Informations- und Serviceangebote, Benutzerführung / Layout sowie die weitergehenden Funktionalitäten in der aktuellen Ausprägung detailliert beleuchtet.

Wesentliche Erkenntnisse im Bereich der Informations- und Serviceangebote

Die vornehmliche Vermittlung von Informationen erfolgt hauptsächlich durch statische und deutlich textlastige Unterseiten (627 Seiten). Drei Kategorien sind dabei deutlich zu unterscheiden gewesen – Informationen zur allgemeinen Lebensgestaltung, Informationen / Ansprechpartner /Formulare für den Umgang mit Verwaltungsbehörden und Zugang zu Informationen für die politische Partizipation.

Serviceangebote dagegen werden nur auf 17 Seiten des Internetauftrittes angeboten, die zudem von verschiedenen Anbietern der Kreisverwaltung zur Verfügung gestellt werden und in der Regel nicht miteinander kombiniert sind / werden können.

Für die allgemeine Lebensgestaltung stehen Angebote für

- Frühe Hilfen,
- Integration,
- Unternehmen,
- Veranstalter und
- Vereine zur Verfügung, die jeweils nur in deren Kontext und auf den entsprechenden Unterseiten sicht- und erreichbar sind.



Serviceangebote für den Umgang mit Behörden stehen für

- Bauantragsauskünfte,
- Kontaktformulare und
- Online-Anträge für die Kfz-Zulassung zur Verfügung und dienen in der Regel nur dem Kontaktaufbau oder der Informationszusendung von Bürgerinnen und Bürgern sowie Unternehmen an die Kreisverwaltung.

Als einziges Serviceangebot für die politische Partizipation, dient das Ratsinformationssystem der Kreisverwaltung.

Wesentliche Erkenntnisse im Bereich Benutzerführung und Layout

Die Benutzerführung erfolgt durch verschiedene Navigationsmenüs, die sich teils ergänzen und teils redundant vorhanden sind. Die unterschiedliche Navigationsebenen und in Teilen nicht nachvollziehbare Inhaltshierarchie könnten die Nutzenden der Homepage irritieren, da einige Seiten etwa nur durch Menü-Punkte zu erreichen sind, die außerhalb des jeweiligen Kontextes erscheinen. Hinzu kommt die sehr tiefe Hierarchie der Strukturen, die das Finden von Informationen zusätzlich erschweren und die Nutzung von bestehenden Angeboten vor vermeidbare Hürden stellen. Insbesondere die zweite und dritte Navigationsebene sind im Vergleich zu anderen Homepages sehr umfangreich.

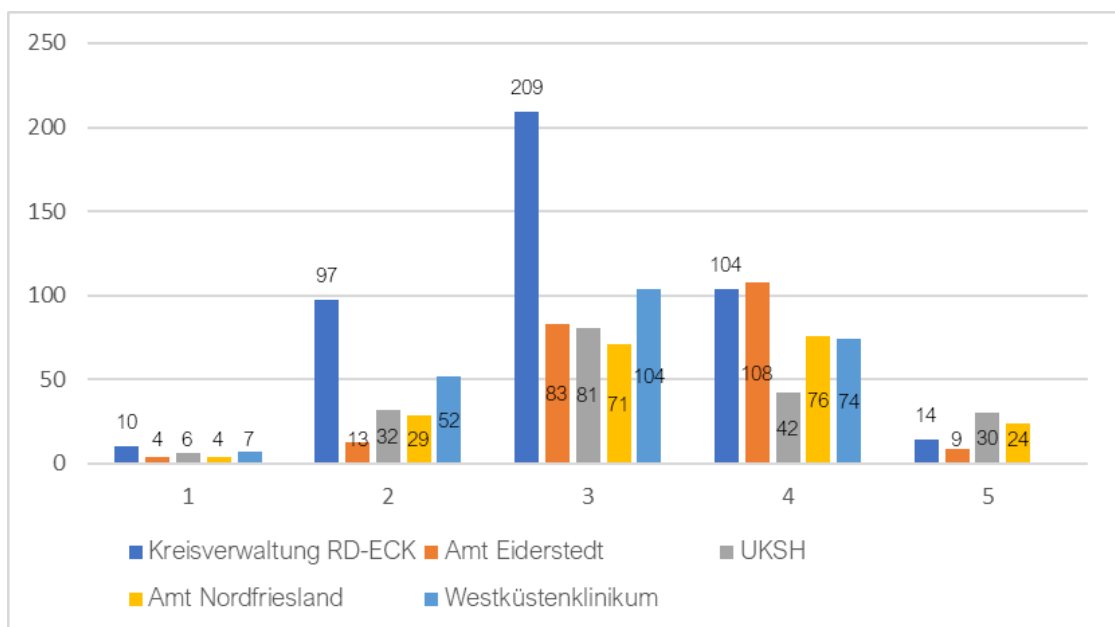


Abbildung 2 - Hierarchieebenen und Anzahl der Menüeinträge der Navigation im Vergleich zu anderen Homepages

„Sprünge“ in hierarchisch fremde Bereiche / Rubriken der Internetseite der Kreisverwaltung sind ebenfalls des Öfteren zu finden. Nachfolgend sind einige dieser bereichsfremden Inhalte anhand deren Herkunft und Weiterleitung dargestellt.

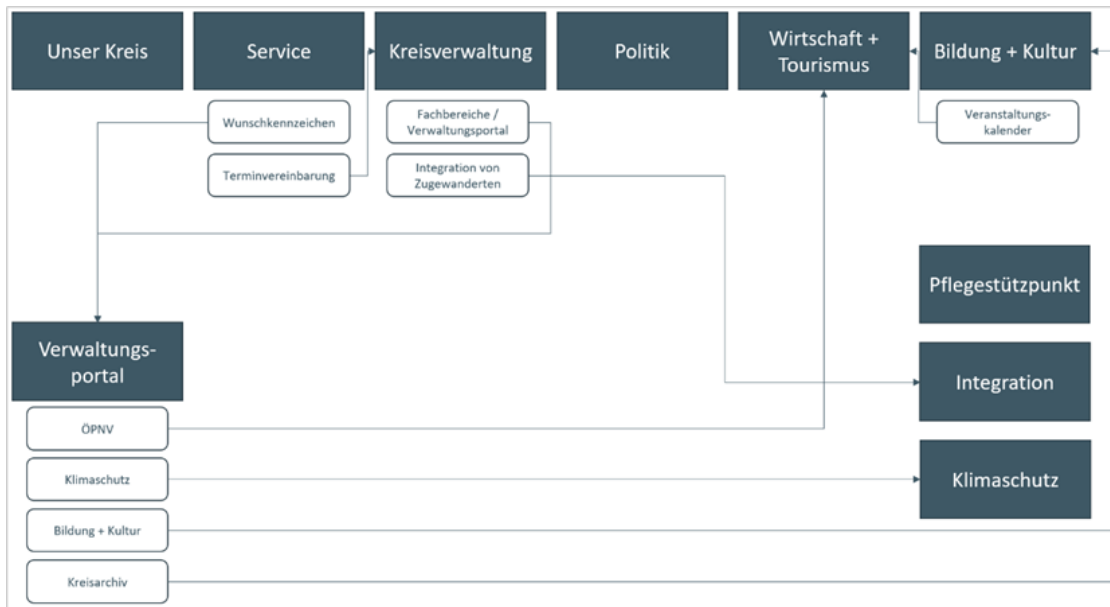


Abbildung 3 - Einträge im Navigationsmenü, die bei Auswahl in andere Bereiche wechseln

Zum Layout sei noch angemerkt, dass auf der gesamten Homepage kein durchgehend konsequenter Stil der Darstellung und Platzierung von Texten, Formularen und Bildern genutzt wird. Dies geht deutlich zu Lasten der Lesbarkeit und damit der Attraktivität der Homepage.

Auf der aktuellen Homepage findet keine einheitliche Prüfung der Inhalte und Darstellung aus der Perspektive der Besuchenden statt. Wegen dieser fehlenden Perspektive bzw. Orientierung am Nutzungserlebnis und der Bürgerfreundlichkeit wird das vorrangige Ziel der Homepage – eigenständige Information und Klärung von Bürgeranliegen – oft verfehlt. In der Folge wird die Recherche oftmals abgebrochen und der direkte / persönliche Kontakt zur Kreisverwaltung gesucht. Doch auch hier bietet die aktuelle Homepage nur wenig Hilfe, da das Auffinden des zuständigen Ansprechpartners schwierig ist und zusätzlich für Frustration sorgt.

Wesentliche Ergebnisse im Bereich weitergehende Funktionalitäten

Auf insgesamt 76 der über 600 Seiten werden weitergehende Funktionalitäten, wie Formulare, Karten oder Suchassistenten angeboten, wovon jedoch allein 25 Seiten auf den Suchassistenten für Ausschüsse in der Rubrik „Kommunalverwaltungen“ entfallen.

Die Funktionalitäten sind in der Regel eindimensional, bieten also Abfrageergebnisse oder Anfragen.



Suchassistenten	Interaktive Karten
<ul style="list-style-type: none">• Abgeordnete• Ausschüsse• Formulare• Fundbüro/Tierheim• Integrationsdatenbank• Mitarbeiter• Online-Recherche im Kreisarchiv• Sitzungen/Abgeordnete• Unternehmen• Veranstaltungen• Vereine• Vorlagen + Sitzungen + Auszüge• Was erledige ich wo?	<ul style="list-style-type: none">• Badegewässer• Betreuungsatlas• Bodenrichtwert• Radtouren• Integrationsangebote

Verschiedene Angebote werden zwar offeriert, sind jedoch nicht nutzbar (z.B. Kreisarchiv – Online-Recherche) oder nicht vorhanden (Frühe Hilfen – News).

Funktionalitäten zur automatischen Suchwortvervollständigung sind nicht überall gegeben, so dass Nutzerinnen und Nutzer stets exakte Suchbegriffe vollständig eingeben müssen, jedoch keine ähnlich klingenden Wörter etc. angeboten bekommen. Bei nicht bekannten Schlagwörtern fällt die Suche entsprechend erfolglos aus. Darüber hinaus sind die Suchassistenten auf der Homepage nicht identisch benannt und durchsuchbar sowie an verschiedenen Stellen hinterlegt – dies erschwert eine gezielte Suche nach bestimmten Inhalten deutlich.

Was ebenfalls auffiel, ist der oft fehlende Bezug zu Suchwörtern. Beispielsweise wird der vergünstigte Tarif für Schülerbeförderung nur unter Bildungstarif, jedoch nicht unter „Schülertarif“ oder „Schülerticket“ gefunden. Dies weist auf eine geringe Verschlagwortung sowie fehlende Meta-Informationen auf der Homepage hin.

Die teils nicht gegebene Aktualität und Verfügbarkeit der Inhalte lassen vermuten, dass einige Bereiche der Homepage nicht kontinuierlich gepflegt werden und damit veraltete und gegebenenfalls fehlerhafte Informationen zu finden sein könnten.



4 Anforderungserhebung

In der Phase 2 wurden die Anforderungen an eine neue Homepage aus Sicht der Mitarbeitenden der Kreisverwaltung RD-ECK erhoben und zusammengefasst. Diese Perspektive ist neben der der Besucherinnen und Besucher insbesondere deshalb wichtig, da die Mitarbeitenden aus der Kreisverwaltung wissen, mit welchen Anforderungen die Einwohner des Kreises Rendsburg Eckernförde an sie herantreten. Den Mitarbeitenden bieten sich damit auch die Möglichkeiten, direkt aus den Rückmeldungen der Nutzenden der Homepage neue Angebote zu erstellen oder anzupassen, wiederkehrende Anfragen direkt im Webkontext zu beantworten oder erste Hilfestellungen zu geben. Nicht zuletzt lernen die Mitarbeitenden, welche zusätzlichen bzw. veränderten Bedarfe und Bedürfnisse die Bürgerinnen und Bürger sowie die Unternehmen haben und können ihr Verwaltungshandeln daran anpassen.

Zunächst wurde die Anforderungserhebung als Workshop-Serie geplant, jedoch aufgrund der Corona-Pandemie und den damit verbundenen Einschränkungen kurzfristig eine umfassende Befragung der Mitarbeitenden mittels eines strukturierten Fragebogensystems durchgeführt. Darin waren bereits einige der vorab erhobenen Anforderungen der IST-Analyse enthalten, um damit einen ersten Dialog der Ergebnisse mit den Anforderungen aufzuzeigen.

Der Fragebogen umfasste Fragestellungen und Meinungsabfragen zu den Themenbereichen:

- Zielgruppenorientierung,
- Inhalte und Informationsangebote,
- Digitale Kontaktwege,
- Nutzungsverhalten,
- Zugang zur Internetseite,
- Layout,
- Betrieb und Pflege.

Insgesamt erfolgte eine hohe Rückmeldung von insgesamt 28 Bedarfsträgern unterschiedlicher Bereiche an den Fachdienst IT-Management und Digitalisierung.

Ergebnisse der Anforderungserhebung

Die Rückmeldungen aus den Fragebögen wurden mit Empfehlungen und Anforderungen aus dem Auftragsverständnis konsolidiert. Als Ergebnis wurde die Anforderungsanalyse mit den Ergebnissen der Fragebögen kombiniert.



Wesentliche Ergebnisse

Das Zielgruppenverständnis der Mitarbeitenden unterscheidet sich entsprechend deren Aufgabenstellung in der Kreisverwaltung und zeigt verschiedene Orientierungen. So wird die Homepage unter anderem sowohl als Kommunikationsplattform für externe als auch interne Kunden der Kreisverwaltung angesehen.

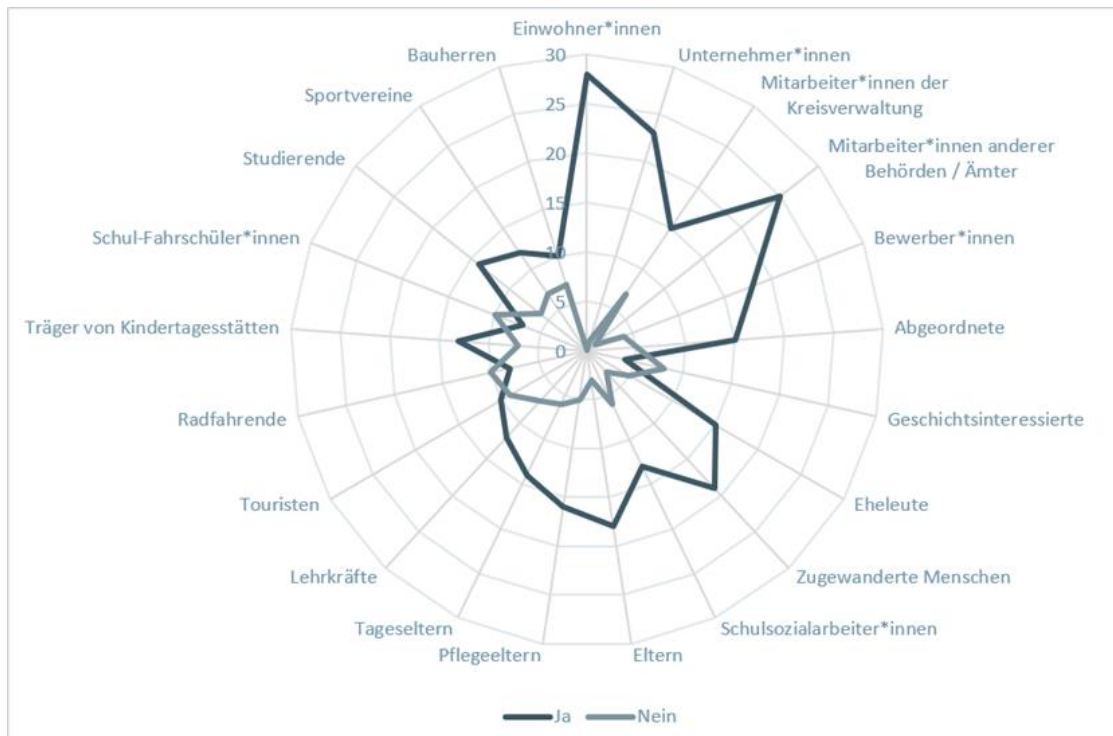


Abbildung 4 - Zielgruppenverständnis der Mitarbeitenden

Bei der Frage, wie künftig Informationsangebote auf der Homepage dargestellt werden sollten, geht die Tendenz deutlich zu weniger Text und auch der Einsatz zusätzlicher Elemente wie Ton, Bild und Video findet starken Zuspruch. Einige Auszüge aus den Freitextantworten geben zudem ergänzende Hinweise zu den Anforderungen:

- „**lange Texte werden nicht bis zum Ende gelesen**, Kombination von Text mit Tabelle / Grafik wird mehr beachtet“
- „Es braucht eine **gute und übersichtliche Mischung aus fachlichem Textmaterial und allgemeiner Information** für Interessierte, Eltern und andere Familienangehörige sowie für die Kinder und Jugendlichen.“
- „Um die Homepage **nicht mit Text zu überfrachten**, können Links zu bestimmten Themen installiert werden: Veranstaltungstipps, die man über einen Link anklicken kann [...] Schön wären **deutlich mehr als nur 2 Fotos** (zurzeit Kreishaus und Hochbrücke) aus dem gesamten Kreisgebiet zum Durchklicken auf der Startseite, wie Strände, Campingplätze, Luftaufnahmen, Idyllen an Eider etc.“

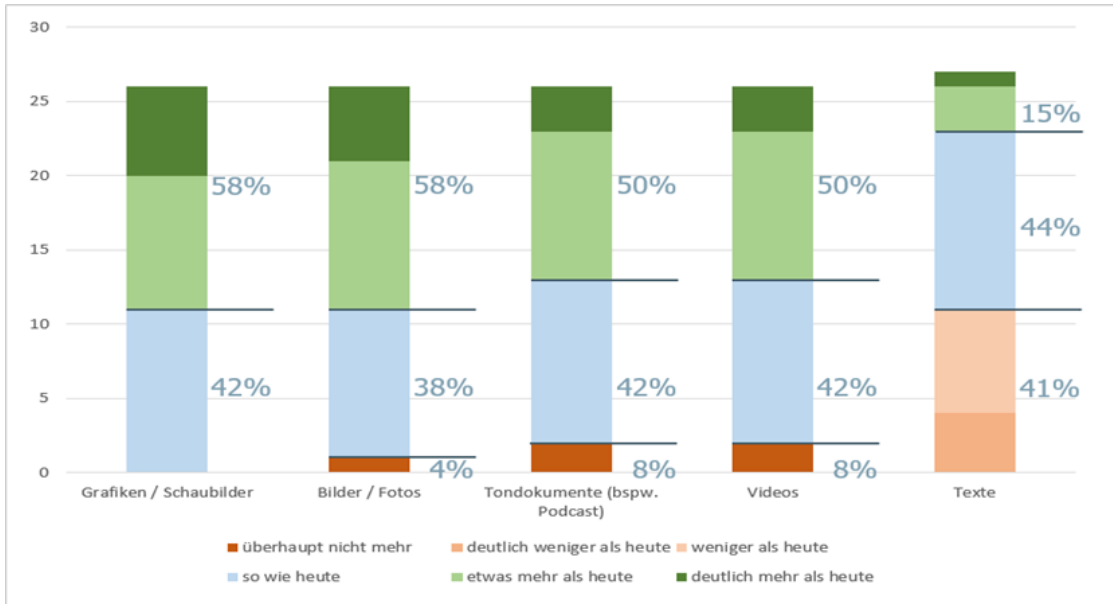


Abbildung 5 – Frage nach der Darstellung von Inhalten auf der neuen Homepage

Besonders deutlich tritt auch die Bewertung, welche Informations- und Serviceangebote in der Zukunft genutzt werden sollen, hervor. Die Rückmeldungen aus den Fragebögen zeigen eine überwiegende Orientierung an neuen Entwicklungen. Zeitgleich zeigt sich jedoch auch, dass bereits genutzte Elemente wie der Zuständigkeitsfinder und das Ratsinformationssystem schon als sehr gute Instrumente bewertet werden.

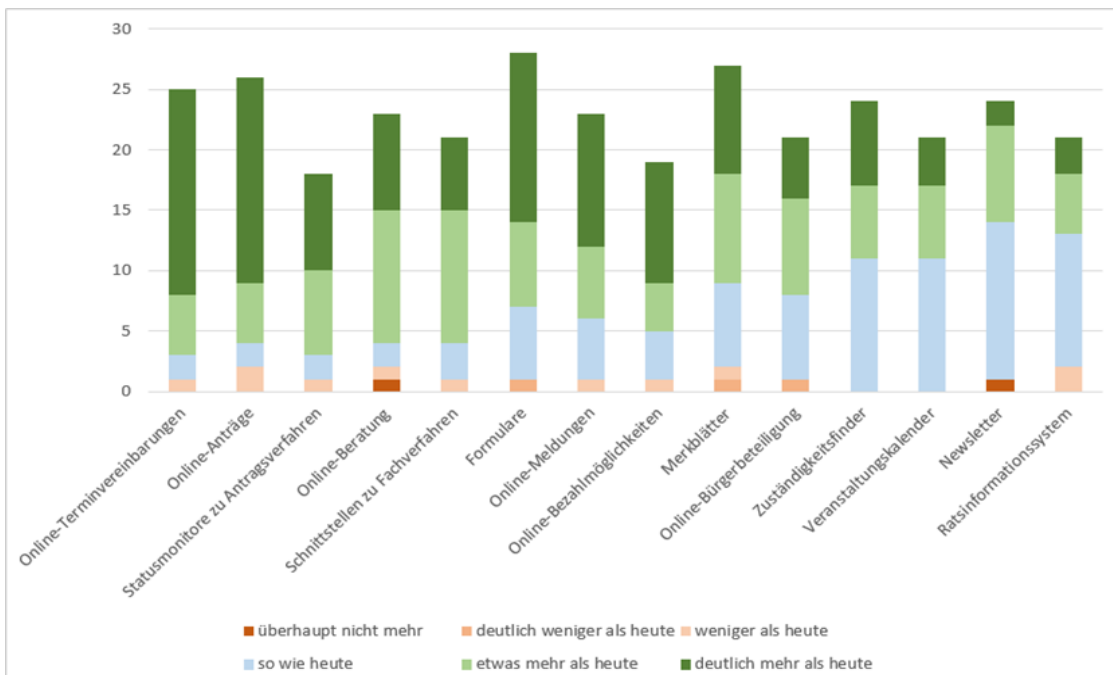


Abbildung 6 - Rückmeldungen zu gewünschten Serviceangeboten



Besonders wichtig ist den Mitarbeitenden eine intuitive Bedienung der Homepage, sowohl auf Administrations- als auch auf Besucherebene. Diese stellen aktuell hohe Hürden für die Pflege und den Betrieb der Homepage dar. Einige der genannten Rückmeldungen sind nachfolgend aufgezählt.

- „**Anwenderfreundliches** Redaktionssystem“
- „Da der redaktionelle Inhalt der Frühe-Hilfen-Seite wechselhaft ist wäre es toll, **eine Stelle** zu haben, an die man Inhalte liefern kann und die sich mit der **Aktualisierung** befasst. Gleiches gilt für die **Aktualität** der Angebotssuche, die ursprünglich durch die Träger selbst verwaltet werden sollte. Das hat nicht geklappt, ein neues Konzept wäre großartig. Wir haben die Erfordernisse unseres Frühe Hilfen Auftritts intensiv durchdacht und würden uns freuen, wenn wir bei der Planung dieses Themas beizeiten einbezogen würden. Vielen Dank!“
- „**User-gerechte Aufmachung** wäre sinnvoll. Derzeit findet der Otto-Normalverbraucher nichts intuitiv, der Verlauf über „Kreisverwaltung“ → „Fachbereiche“ usw. geht gar nicht



5 Empfehlungen

Die Ideen zur Neukonzeption einer bürgerfreundlichen, modernen und barrierefreien Homepage mit einem erweiterten Funktionsumfang werden initial auf den kommenden Seiten dargestellt.

Das Zielbild orientiert sich insbesondere, jedoch nicht abschließend, an den Forderungen, eine für die Bürgerinnen und Bürger als auch für die Kreisverwaltung nutzerorientierte Plattform zu schaffen, die ein inkludierendes Verwaltungshandeln ermöglicht. Hierin sind auch Ideen und Vorschläge enthalten, die die Bürgerinnen und Bürger innerhalb der Zuständigkeit der Kreisverwaltung als auch darüber hinaus interessieren könnten. Im Besonderen sind damit Leistungen und Informationen gemeint, welche die Kreisverwaltung für oder in Vertretung der weiteren föderalen Ebenen anbieten (können) und gegebenenfalls bereits durch bestehende Standards des Landes Schleswig-Holsteins abgedeckt werden könnten.

5.1 Organisation der Homepage

Organisation meint insbesondere die klare Verteilung von Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung für die Pflege und den Betrieb der Homepage.

Unklarheiten in der Organisation werden in der aktuellen Homepage unter anderem durch ungleiche (Bild-) Sprache, Inaktualität und Nichtverfügbarkeit von Inhalten oder empfundener Nichtzuständigkeit / Unsicherheit der Redakteure sichtbar. Im Umkehrschluss zeigt sich dies auch durch die hohe Zahl von Fragen der Homepagebesucher zu vermeintlich eingestellten und verständlichen Inhalten.

Entscheidend für den Erfolg einer Homepage sind stets aktuelle und gepflegte Inhalte, auf die sich Besucherinnen und Besucher verlassen können. Dies gilt insbesondere für öffentliche Verwaltungen. Im Rahmen der Neukonzeption sollten Prozesse für die regelmäßige bzw. ereignisgesteuerte (z.B. Gesetzesänderung) Inhaltspflege erarbeitet werden.

Die Anforderungsanalyse hat ergeben, dass es den Mitarbeitenden der Kreisverwaltung insbesondere wichtig ist, dass klare Zuständigkeiten und Hilfestellungen bei der Inhaltserstellung vorhanden sind.

Für die neue Homepage wird empfohlen, die

- Festlegung von Verantwortlichkeiten für Betrieb und Pflege.
- Festlegung von Verantwortlichkeiten und gegebenenfalls Befähigung von Personen für die Erstellung und Prüfung von Texten, Bildern und Navigationsstrukturen.
- Etablierung eines Regelsystems, nach dem neue Inhalte erstellt, angepasst und überprüft werden (z.B. regelhaft bei Gesetzesanpassungen, Veränderungen von Strukturen ...).



5.2 Layout

Layoutgestaltung meint den Rahmen der Homepage und die Gestaltung und Organisation der Inhaltselemente (unter anderem Texte, Navigation, Bilder, Farbe usw.) auf der Homepage. Das Layout beeinflusst maßgeblich das Nutzungserlebnis und damit den Wohlfühlwert beim Besuch der Homepage.

Aktuell ist die Homepage sehr „überladen“ mit Navigationselementen und reinen Textpassagen, wodurch die Lesbarkeit der Inhalte schwierig und der Gesamteindruck wenig ansprechend ist. Eine derartige Informationsvielfalt ist nicht verwerflich, doch überfordert sie die Besucherinnen und Besucher auf der Suche nach relevanten Informationen durch Unübersichtlichkeit.

Da das Empfinden bezüglich eines stimmigen Layouts äußerst subjektiv ist, gibt es unterschiedliche Vorstellungen bzgl. einer gelungenen Homepage. Es hat sich in den letzten Jahren allerdings etabliert, dass moderne Homepages aufgeräumt und klar gestaltet werden. Diese „spielen“ mit unterschiedlichen Schriftarten, -größen und -farben, Abständen und freien Flächen sowie Bildern und Textteilreduktionen (Klappmenüs), was im Ergebnis einen übersichtlichen Eindruck erzeugt. Weitere Informationen, Formulare und Interaktionsmöglichkeiten lassen sich gezielt integrieren und sorgen für ein angenehmes Nutzungserlebnis.

Es wird daher empfohlen unter anderem

- Texte möglichst kurz und klar verständlich zu gestalten,
- längere Texte mittels Einleitungstext vom umfangreichen Text zu „entkoppeln“,
- beschreibende Bilder und Grafiken einzusetzen, wenn diese den Inhalt unterstützen können,
- Navigationsstrukturen zu reduzieren und die referenzierten Bereiche größer zu kategorisieren,
- Inhalte, Aktionen und Hinweise farblich und räumlich voneinander zu trennen sowie
- Inhalten grundsätzlich mehr Raum zu gewähren.

Nachfolgend sind zwei Internetauftritte dargestellt, die deutliche Unterschiede aufzeigen. Während das linke Beispiel viel Raum und klar voneinander getrennte Bereiche aufweist, auf dem Inhalt, Navigation und weiterführende Funktionalitäten gefunden werden, stellt das rechte Bild eine äußerst textlastige und schwer abgrenzbare Webseite der Kreisverwaltung RD-ECK dar.

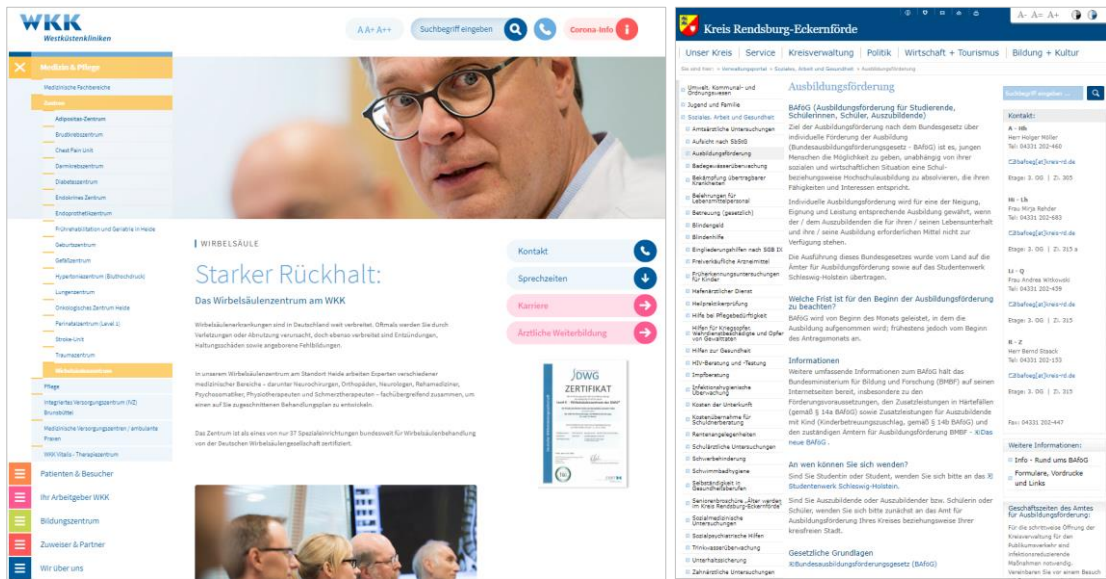


Abbildung 7 – Vergleich Layout Westküstenklinikum zu Kreis RD-ECK

In einem zweiten Vergleich zum Layout zeigen beide Webseiten Informationen zum Denkmalschutz. Links ein Beispiel der Kreisverwaltung RD-ECK und rechts eines der Stadt Kiel. Das Beispiel der Kreisverwaltung ist erneut textlich überladen und die Suche nach relevanten Informationen wird erschwert durch fehlende Blickpunkte, an denen das Auge verweilen kann. Auf der rechten Seite werden einleitende Worte in größerer Schrift markant dargestellt und weiterführende Inhalte durch Klappmenüs zunächst verborgen. Der Betrachter der rechten Seite findet seine Fragen zu diesem Thema in der Regel schneller beantwortet, da nicht relevante Aspekte direkt ausgeschlossen werden können.

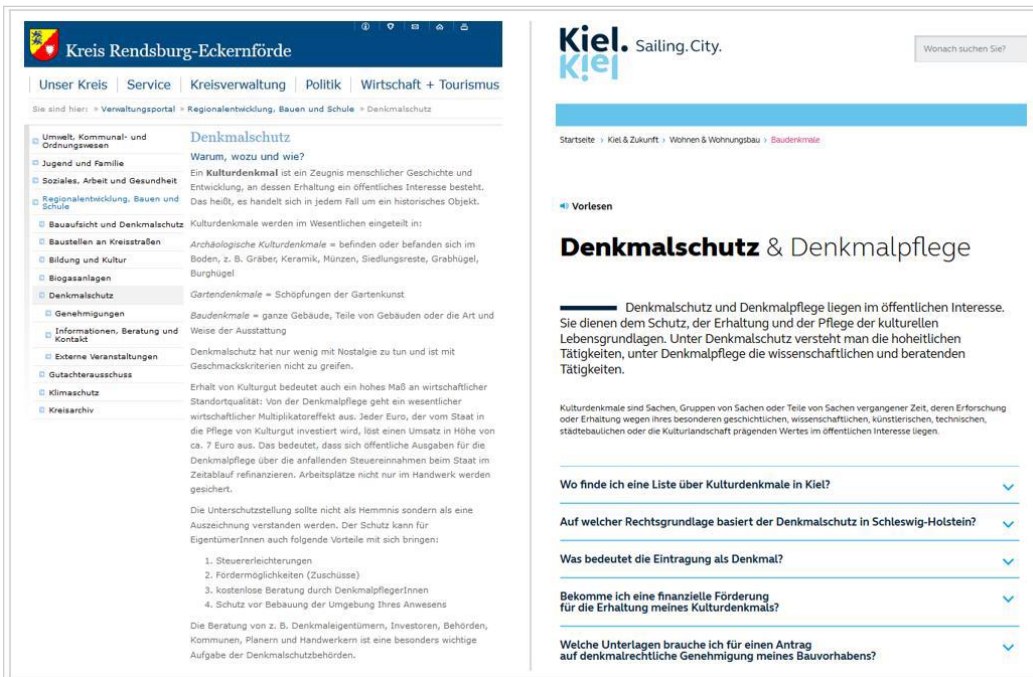


Abbildung 8 - Vergleich Inhaltsstruktur Kreis RD-ECK : Stadt Kiel



Für die detaillierte Planung und Umsetzung des Designs wird empfohlen, die Einbindung eines erfahrenen Dienstleisters, der sich mit der Gestaltung von modernen Homepages auf verschiedenen Endgeräten und der Anbindung der relevanten Inhalte für moderne Designs empfiehlt. Die Suche bzw. das Ausschreibungsverfahren wird nach der Freigabe der Haushaltsmittel initiiert.

5.3 Textgestaltung und Wortwahl

Textgestaltung und Wortwahl meinen die sprachliche Orientierung an den Zielgruppen, für welche die Homepage Informationen bereithält.

Aktuell werden die Inhalte vornehmlich textlich vermittelt – auf über 600 unterschiedlichen Unterseiten, die teilweise redundante Inhalte aufweisen. Neben der Vermeidung von Redundanzen, ist insbesondere die Wortwahl einer bürgernahen Sprache anzuraten und nicht zu sehr in „Verwaltungssprache“ zu kommunizieren. Die deutsche Sprache ist im internationalen Vergleich sehr eindeutig und kann daher auch mit verwaltungsfremder Verwendung für ein klares Verständnis sorgen. Die oft verwendete Verwaltungssprache erleichtert natürlich die Inhaltserstellung aus vorhandenen Gesetzestexten etc., doch sorgt sie im Umkehrschluss bei den Nutzerinnen und Nutzern für Verständnisprobleme, was wiederum zu (oft) unnötigen und zahlreichen Bürger-Verwaltungs-Kontakten führt.

Als Empfehlung gilt daher

- Einsatz geeigneter, bürgerfreundlicher und an den Zielgruppen orientierter Schriftsprache,
- Nutzung von Intro-Texten, also gekürzten Textteilen, die zum Weiterlesen animieren können sowie
- Einfache Wortwahl / Einfache Sprache mit möglichst wenig Fremd- und Fachwörtern (zumindest in den Intro-Texten).

In Erweiterung der Schriftsprache ist gegebenenfalls auch auf andere Arten der Inhaltsvermittlung zurückzugreifen. Hier sorgen Vorlesetexte und tonunterlegte Videos oft für gutes Verständnis und bieten deutlichen Mehrwert bezüglich der Barrierefreiheit. Die Digitalisierung bietet schon heute gute Möglichkeiten, geschriebenen Text in Audiodateien umzuwandeln. Zahlreiche Kommunen bieten ihren Bürgerinnen und Bürgern diesen Service bereits an und erhalten dafür positives Feedback. Die Homepage des Landkreises Esslingen kann beispielhaft für den einfachen Einsatz von Audiohilfen genannt werden.

Auch die Mitarbeitenden der Kreisverwaltung Rendsburg-Eckernförde sprechen sich für den Einsatz zusätzlicher, über die geschriebene Sprache hinausgehende, Inhalte aus – siehe Abbildung 5.

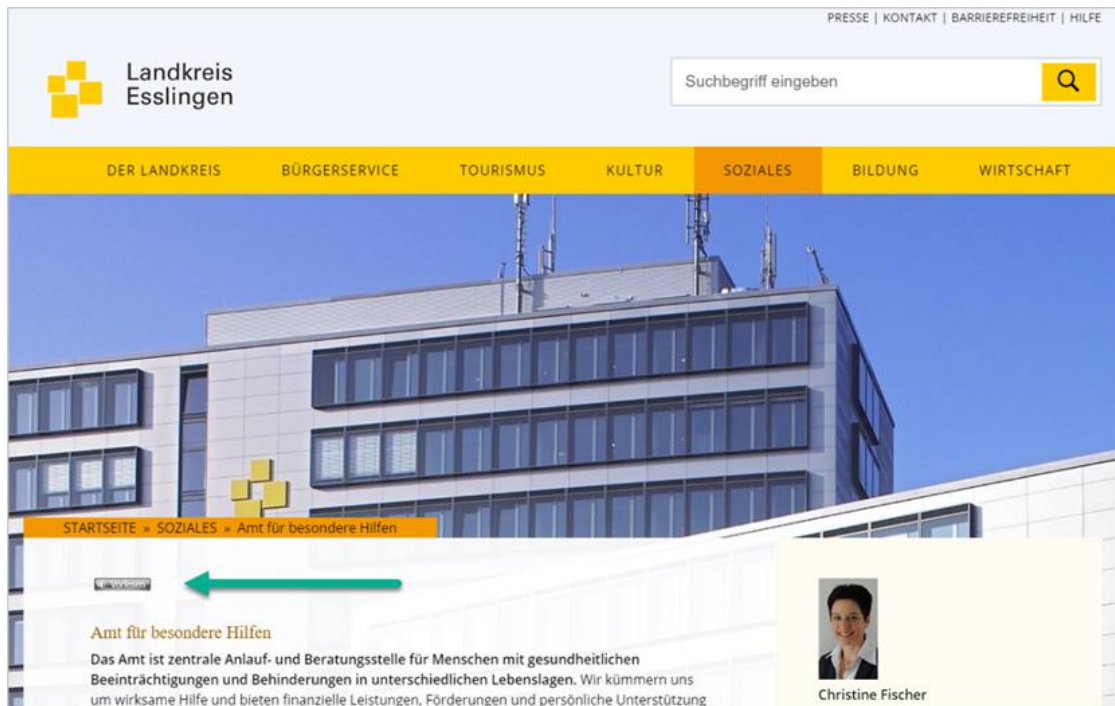


Abbildung 9 - Beispiel Vorlesefunktion für Texte auf einer kommunalen Homepage

In deutlicher Weise profitiert eine Homepage, die mit verständlicher Sprache, Übersetzungen, Gebärdensprache, Tonmaterialien und anderen ergänzenden Funktionalitäten ausgestattet ist, von der Barrierefreiheit und Nutzerfreundlichkeit.

Es ist daher empfehlenswert, die Homepage um

- Tondokumente, Vorlesetexte, Links auf Podcasts,
- Übersetzungen in andere als die deutsche Sprache,
- Videos oder
- gegebenenfalls auch Gebärdensprache zu ergänzen.

Der sinnvolle und adäquate Einsatz sollte jedoch im Einzelfall geprüft werden.

5.4 Bildsprache

Unter Bildsprache versteht man den Ausdruck eines Bildes im Kontext einer einheitlichen, konsequenten Sprache von Bilderserien, denen das einzelne Bild zugeordnet werden kann. Gemeint sind durchgängige Codes, Metaphorik, Symbolik, Bezugsrahmen, Ausdruck oder Ansprachen mit der Zielsetzung bestimmte Assoziationen, Verhaltensmuster oder Emotionen auszulösen. Bildsprache zielt auf kontrollierte Wirkung eines Dialogs.

Bildsprache interpretiert eine Wirklichkeit durch Akzentuierung und Zuweisung einer Bedeutung.



Im Zuge der IST-Analyse wurde festgestellt, dass auf den über 600 Webseiten der Kreisverwaltung auf nur etwa 100 Seiten Fotos oder Bilder enthalten sind, die jedoch nicht standardisiert und oftmals nicht passend zum dargestellten Inhalt gewählt wurden. Dies führt dazu, dass das gesamte Erscheinungsbild teilweise unprofessionell wirkt und den Text oftmals nicht sinnvoll ergänzt.

Als Beispiel für nicht standardisierte Bildsprache lassen sich die unterschiedlichen Portraits der Mitarbeitenden heranziehen. Nimmt man in der nachfolgenden Abbildung das Portrait der Kreispräsidentin als Maßstab, in der die Person scharf, der Hintergrund passend unscharf und die Beleuchtung angemessen ist, so finden sich dagegen andere Portraits auf der Homepage, die verpixelt, schlecht beleuchtet oder auf gleichen Seiten in unterschiedlichen Abmaßen dargestellt sind.

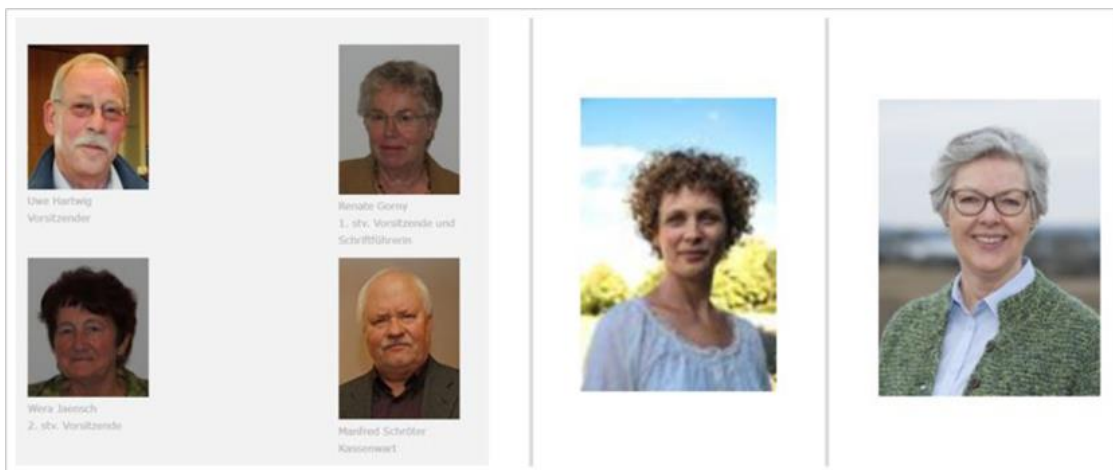


Abbildung 10 - Qualitätsunterschiede bei Portraitfotos auf der Homepage der Kreisverwaltung RD-ECK

Im Vergleich finden sich etwa bei den Portraits auf der Homepage der Stadt Schwerin einheitliche Maßstäbe, die ein professionelles Auftreten bei zeitgleicher „Unaufgeregtheit“ zeigen.



Abbildung 11 - Beispiel zum Einsatz von Portraits in Verbindung mit einer Verantwortungsmatrix

Es wird empfohlen, bei der Gestaltung der neuen Homepage ein „Vorgabenset“ für Fotos, Grafiken und Bilder zu erstellen. Durch teils einfache Elemente wie Transparenz, Hintergrundunschärfen oder passende Bildumrandungen können Portraits, Bilder und Grafiken ideal als Ergänzung der bereitgestellten Informationen dienen. Navigationselemente und somit dem gesamten Auftritt ein hochwertiges und ansprechendes Design verleihen.

5.5 Navigation

Die Navigation auf Homepages dient den Besucherinnen und Besuchern dazu, einen schnellen Überblick zu erhalten, wo welche Informationen zu finden sind. Moderne Homepages sprechen die Nutzenden durch klare und einfache Strukturen an. Inhalte sind schnell auffindbar und eine gezielte Suche wird durch eindeutige und übersichtliche Navigationsstrukturen und Sucheingaben erleichtert.

Die aktuelle Navigationsstruktur auf der Homepage des Kreises Rendsburg-Eckernförde ist dagegen überladen und unübersichtlich.

Die Ansprüche an eine vollständige Inhaltsbereitstellung bei gleichzeitig effizienter Nutzerführung, müssen sich nicht gegenüberstehen. Es existieren zahlreiche Modelle, die im passenden Layout einer Homepage gute Navigationsergebnisse bieten. Als Vorbereitung der Navigation und Inhaltsgliederung, gilt es eine Struktur der Homepage zu entwickeln, auf deren Basis sich eine effiziente und übersichtliche Navigationsstruktur entwickeln lässt, die teilweise sogar Haupt- und Nebennavigationsmenüs vereinen und damit mehr Platz für die Inhaltsdarstellung bieten.

In der folgenden Abbildung sind die Hauptnavigationen der Kreisverwaltung Rendsburg-Eckernförde und der Stadt Ingolstadt zu sehen. In Ingolstadt gibt es nur ein (recht übersichtliches) Menü, in der Kreisverwaltung dagegen sind in der dargestellten Sicht das Hauptmenü, das „Schnell-geklickt-Menü“ und im unteren Bereich ein Untermenü zur Corona-Bekämpfung zu sehen. Mit zunehmender Komplexität verlieren die Besucher die Übersicht.



Abbildung 12 - Einklappendes Mega-Menü in Ingolstadt : Kreisverwaltung RD-ECK

In Anlehnung an die Anforderungen aus der IST-Analyse und den Anforderungen wird empfohlen:

- Die Reduktion der Homepage-Komplexität und Neuordnung der Inhaltskategorien.
- Die Reduktion der Menü-Umfänge.
- Die Vermeidung von Menü-Sprüngen in andere Bereiche.

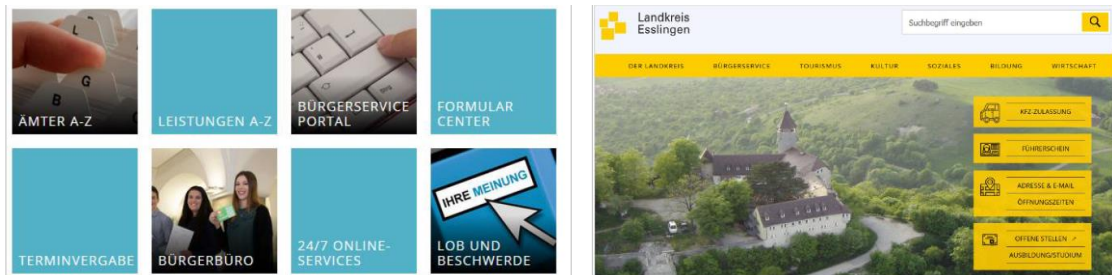


Abbildung 13 - Beispiele für weitere Navigationsmodelle

5.6 Online-Services

Online-Services sind digitale Angebote und Assistenten, die den Besucherinnen und Besuchern zur selbstständigen Hilfe bereitstehen, Ein- und Ausgaben ermöglichen und im Idealfall eine Interaktion mit einem IT-System oder Menschen ermöglichen, die im Idealfall individuelle und nutzerbezogene Informationen verwalten können. Eines der aktuell in der Konzeptionierung befindlichen Angebote ist der Chatbot, der eine Kommunikation mit den Bürgerinnen und Bürgern zu standardisierten Themenbereichen ermöglicht und damit die Mitarbeitenden der Kreisverwaltung entlasten kann. Der Chatbot wird in die neue Homepage integriert und zunächst in der Zulassungsstelle erprobt. Eine kontinuierliche Ausweitung auf andere Bereiche ist geplant.

Aus der Anforderungserhebung ist auch ersichtlich, dass den Bürgerinnen und Bürgern vermehrt Online-Serviceangebote und digitale Kontaktwege angeboten werden sollen.



Die Kreisverwaltung arbeitet aktuell an der Umsetzung der Anforderungen aus dem OZG und wird die Ergebnisse in die Homepage-Konzeption einfließen lassen. Eine bereits im Aufbau befindliche Portallösung für die Verwaltung von OZG-Diensten, wie auch Diensten der digitalen Vorsorge – das Bürgerportal des Landes SH – könnte als Integrationsmodell in der Homepage der Kreisverwaltung integriert werden und einen schnell zu realisierenden Funktionszuwachs bieten. Da die HÖHN Consulting GmbH auch auf Landesebene die Entwicklung des Bürgerportals vorantreibt, ist eine Verknüpfung von neuer Homepage und Bürgerportal sichergestellt.



6 Vorschlag Umsetzungskonzept

6.1 Initiales Backlog

Sämtliche Anforderungen und Ergebnisse sind in einem initialen Product Backlog erfasst, welches die verschiedenen Akteure gleichermaßen betrachtet. Heutige Softwareprojekte werden in der Regel nach agilen Ansätzen durchgeführt, so dass die Entwicklung einer Lösung kontinuierlich weitergedacht wird und stets neue Erkenntnisse in die Entwicklung einfließen. Dadurch entsteht ein Produkt, welches den jeweils höchsten aktuellen „Wert“ besitzt. Das bedeutet jedoch auch, dass es nicht einen einzigen, sondern verschiedene, gegebenenfalls kombinierbare Umsetzungswege gibt. Die Entwicklung möglicher Lösungen soll daher in der Durchführungsphase festgelegt und vom Projektteam gesteuert werden. Grundlage für die Projektdurchführung wird der Vorgehensstandard für Digitalisierungsprojekte der Kreisverwaltung Rendsburg-Eckernförde sein.

6.2 Projektstruktur

Nach Billigung des Projektes, wird dieses in der Planungsphase detailliert auf Basis der erhobenen Anforderungen zu planen und gegenüber dem Projektantrag im Projektauftrag zu konkretisieren bzw. zu ergänzen sein. Nach Erteilung des Projektauftrags wird die Projektverantwortung innerhalb der Kreisverwaltung festgelegt und die Projektorganisation gebildet.

Die Struktur zur Neugestaltung der Homepage könnte etwa den folgenden Aufbau haben. Da die HÖHN CONSULTING GmbH neben der Unterstützung bei der Erstellung dieses Konzeptentwurfs auch die Begleitung und Steuerung der Umsetzungsphase vornehmen wird, kann auf eine umfangreiche Projektinitiierungsphase verzichtet werden.

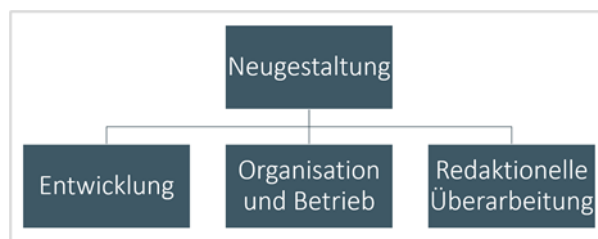


Abbildung 14 - Projektstruktur

Teilprojekt „ENTWICKLUNG“

- Teilprojekt „ENTWICKLUNG“ für den technischen Betrieb,
- die Bewertung der Schrift- und Bildsprache,
- die Erstellung und Überprüfung der (fachlichen) Inhalte,
- FreigabeprozEDUREN,
- Weiterentwicklung.



Teilprojekt „REDAKTIONELLE ÜBERARBEITUNG“

Nachdem der „digitale Rahmen“ durch das Teilprojekt „Entwicklung“ für die Internetseite erstellt und die Verantwortlichkeiten in der Kreisverwaltung festgelegt wurden, ist die Homepage mit Inhalt zu füllen. Daher befasst sich dieser Projektteil mit der Überarbeitung der bestehenden und / oder Erstellung zusätzlicher Inhalte. Diese können gelöscht (z.B. aufgrund der Zielgruppenfokussierung), komprimiert (z.B. zur Inhaltswiedergabe auf einer Seite), angepasst (z.B. aufgrund der neuen Inhaltsstruktur) oder neu erstellt werden. Für die Erstellung unterstützender Medien (Grafiken, Foto, Videos) sind gegebenenfalls spezialisierte externe Dienstleister auszuwählen.

6.3 Zeitplan der Umsetzung

Der Zeitplan für die Neukonzeption der Homepage ist ein Projekt mit mehreren Projektpartnern, die in Abhängigkeit zueinander agieren. Nach aktuellen Schätzungen sieht der grobe Projektplan den Abschluss der Umsetzung der Neukonzeption bis Frühjahr 2021 vor.