

# Intuitive Navigation

von Roland Behrens / Jens Mofina

Mit breiter Beteiligung der Fachbereiche und der städtischen Gesellschaften hat die Stadt Braunschweig ihren Internet-Auftritt grundlegend überarbeitet. Neben der Benutzerführung stand dabei die Einbindung neuer Funktionen und Services im Mittelpunkt.

**P**ortale großer Städte müssen den unterschiedlichen Ansprüchen zahlreicher Nutzergruppen gerecht werden. Berücksichtigt man zusätzlich, dass der Online-Auftritt ein Element der Verwaltungsmodernisierung und aktivierender Stadtentwicklung sein soll, wird die technische und organisatorische Herausforderung deutlich. Die Website der Stadt Braunschweig erscheint seit März 2009 in völlig neuem Gewand. Der technische Relaunch des Portals ging einher mit einer umfassenden Auseinandersetzung mit strategischen, inhaltlich-funktionalen und organisatorischen Fragen sowie Aspekten einer verbesserten Benutzerfreundlichkeit.

Die Stadt Braunschweig legt Wert darauf, nicht nur einen Verwaltungsauftritt, sondern ein übergreifendes Stadtportal zu betreiben, da die alltäglichen Informationsbedürfnisse der Nutzer über die Informationen und Dienste der Verwaltung weit hinausgehen. Im Laufe der vergangenen zwölf Jahre ist somit ein umfangreiches und komplexes Web-Angebot entstanden. Ziel war es, das Portal mit seinen monatlich rund zwei Millionen Seitenaufrufen strukturell zu überarbeiten, die Nutzerorientierung zu verbes-

sern und Zugangsmöglichkeiten zu erweitern, aber auch Inhalte, Funktionen und Services stark auszubauen. Der Relaunch war damit weit mehr als eine kosmetische Maßnahme.

Beim Aufbau und der Weiterentwicklung des städtischen Online-Auftritts war neben einem konzeptionell durchdachten und gut koordinierten Vorgehen auch ein enormes Maß an fachlichem, technischem und organisatorischem Schnittstellenwissen erforderlich. Schließlich galt es, zahlreiche Ämter und externe Akteure einzubeziehen. Notwendig waren daher eine strategische Planung und professionelle Projektsteuerung, bei der Akteure aus Politik, Verwaltung und Wirtschaft sowie aus dem kulturellen und sozialen Leben der Stadt Braunschweig sowie der Region eng eingebunden wurden. Der Stadt war klar, dass sie die Ansprüche an den neuen Internet-Auftritt nicht allein würde erfüllen können. Der Weg zu einem integrierten Portal für die ganze Stadt konnte nur durch die intensive Einbindung der einzelnen Fachbereiche der Stadtverwaltung und eine enge Kooperation mit städtischen Gesellschaften und anderen externen Partnern gelingen.

Unterstützt wurde die Stadt durch die Firma City & Bits, die dem Vorgehen eine strukturierte und koordinierte Form gab. Indem Inhalte und Services gemeinsam mit den Fachbereichen und externen Partnern auf den Prüfstand gestellt und neue, so genannte Servicebündel geschnürt wurden, konnte aus den politisch verabschiedeten strategischen Leitlinien für das Online-Portal ein inhaltlich-funktionales Konzept entwickelt werden. Vor allem durch die Zusammenarbeit mit den städtischen Gesellschaften konnten Services angeboten werden, welche die Leistungen der Stadtverwaltung sinnvoll ergänzen.

Auf dieser Grundlage wurde anschließend unter Hinzuziehung des

## Profil

● Braunschweig

**Bundesland:**  
Niedersachsen  
**Landkreis:**  
Kreisfreie Stadt  
**Einwohnerzahl:**  
240.500  
**Oberbürgermeister:**  
Dr. Gert Hoffmann  
(CDU)  
**Web-Präsenz:**  
[www.braunschweig.de](http://www.braunschweig.de)



**Weiteres Projekt:** Die Stadt Braunschweig will die Versorgung mit schnellem Internet ausbauen. In einem ersten Schritt sollen anhand einer Umfrage eventuelle Lücken in der Breitband-Versorgung sowie der tatsächliche Bedarf ermittelt werden.

Fraunhofer-Instituts für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO ein konsistentes und durchgängiges Navigationskonzept entwickelt. Die Erschließung der Inhalte erfolgt jetzt über eine völlig neu gestaltete Struktur. So wurden zum Beispiel unübersichtlich lange Listen durch eine neue Struktur in der Hauptnavigation sowie die Definition von neuen Ober- und Unterkategorien

Diensten. Neue Rubriken wie „Oft gesucht“, „Zielgruppen“, oder „Lebenssituation“ stellen schon auf der Startseite wie auch auf allen weiteren Seiten die wichtigsten Informationen und Dienste kontextsensitiv zur Verfügung.

Um den technischen und redaktionellen Betreuungsaufwand für die 15 eigenständigen Internet-Auftrit-



Braunschweig hat beim Relaunch der Website Wert auf Benutzerfreundlichkeit gelegt.

innerhalb der einzelnen Seiten behoben. Bei der Überarbeitung der Begrifflichkeiten wurde auf Erwartungskonformität und klare Abgrenzbarkeit der einzelnen Begriffe geachtet. Frühere Inkonsistenzen zwischen Hauptnavigation und Inhaltsbereich wurden somit abgebaut.

Das umfangreiche Informations- und Dienstangebot des Stadtportals wurde mit dem Relaunch beibehalten und punktuell stark ausgebaut. Durch die Überarbeitung von Navigation und Gestaltung konnten die Übersichtlichkeit und Erreichbarkeit der Inhalte nachhaltig verbessert werden. Der Portal-Charakter wurde unter anderem durch eine verbesserte Einbindung externer Angebote, vor allem der städtischen Gesellschaften gestärkt. Gelungen ist die Realisierung verschiedener Zugangswege zu gleichen Informationen und

te, die bisher neben dem Stadtportal existierten, zu reduzieren und damit die Benutzerfreundlichkeit und Erreichbarkeit der Inhalte zu erhöhen, wurde eine Reintegration der Web-Seiten unter braunschweig.de vorgenommen. Von Seiten der städtischen Gesellschaften ist beabsichtigt, bestimmte Services in das neue Portal einzubringen. Bei zahlreichen Themen hat man sich bereits auf eine Kooperation bei der Einführung und Nutzung von Technologien geeinigt. In Zusammenarbeit mit den Fachbereichen und Referaten der Stadtverwaltung wurden für zwölf Themenbereiche umfangreiche Weiterentwicklungen identifiziert.

Das Spektrum an Informationen, kommunikativen und transaktiven Anwendungen ist im neuen Online-Auftritt deutlich umfangreicher. Schwerpunktentwicklungen liegen unter anderem in den Berei-

chen Kultur und Wirtschaft sowie Kinder/Jugend/Soziales. Um auf der städtischen Website mehr als nur reine Informationen anzubieten und die Servicequalität zu steigern, wurden zudem etwa 30 neue Portalfunktionen identifiziert. Beispielhaft zu nennen sind die Weiterentwicklung der Stadtkarte, die Möglichkeit der Online-Terminvereinbarung mit der Stadtverwaltung, eine Ehrenamtsbörse, Newsletter, Traukalender, die Rubrik „Bürger schreiben Geschichte“ sowie die Optimierung der Inhalte für die Darstellung auf mobilen Endgeräten.

Darüber hinaus sollen Bürger und Unternehmen künftig Transaktionen mit der Verwaltung online ausführen können. Dazu wurden mit den Fachbereichen und Referaten rund 40 geeignete Verwaltungsdienste identifiziert. Erste Anwendungen wurden bereits umgesetzt. Dazu zählen Bibliotheksservices, die Statusabfrage bei Pass- und Personalausweis anträgen oder die Terminbuchung bei Belehrungen. Für andere Dienste, wie etwa straßenrechtliche Genehmigungen, Melderegisterauskünfte oder die Bestellung von Urkunden, wird der Aufbau einer E-Government-Infrastruktur angestrebt, die eine rechtssichere Kommunikation ermöglicht. Insgesamt hat der Relaunch die Qualität und Attraktivität der Braunschweiger Website auf ein modernes und sehr ansprechendes Niveau gehoben.

*Roland Behrens ist bei der Stadt Braunschweig im Fachbereich Zentrale Dienste in der Abteilung Personalwirtschaft, -betreuung und Organisation tätig; Jens Mofina ist Geschäftsführer der City & Bits GmbH, Berlin.*