

AUS DER WISSENSCHAFT

„Immer von konkreten Lebenslagen ausgehen“



privat

Peter Hunkirchen hat 16 kommunale Internetauftritte untersucht. Er ist Verantwortlicher für die kundenorientierte Weiterentwicklung von Projekten im Usability Kompetenzzentrum am Fraunhofer Institut FIT. Was die Ergebnisse bedeuten, fragte ihn Sandra Middendorf.

Anliegen haben. Dementsprechend muss das Dialog- und Informationsdesign des Internetauftritts gestaltet sein. Hierzu muss man mit den Bürgern reden, ihnen Fragen zu ihrem Aufgabenverständnis und zu ihren Kenntnissen stellen und daraus die richtigen Gestaltungsanforderungen ableiten.

mandat: *Aber Befragungen sind sowohl kostspielig als auch aufwändig, für kleine Kommunen häufig nicht möglich.*

Hunkirchen: Das muss nicht so sein. Sie müssen ja schließlich nicht mit allen Bürgern sprechen. Es reicht, wenn Sie gut vorbereitete Interviews mit einigen Vertretern aus sinnvoll gewählten Alters- und Milieuausprägungen führen. Sie werden schon nach wenigen Interviews feststellen, welche Anforderungen zentral sind.

mandat: *Wenn ein Webauftritt alle Lebenslagen abdeckt, ist er dann schon nutzerfreundlich?*

Hunkirchen: Nein, aber die Ausrichtung eines kommunalen Internetauftritts hilft dem Bürger zunächst dabei, sich darin mit seiner Aufgabenstellung unmittelbar wieder zu finden. Allerdings heißt dies lange noch nicht, dass er sich dann intuitiv und schnell darin bewegen kann.

mandat: *Sondern?*

Hunkirchen: Sehr wichtig ist eine aufgabenangemessene Navigation. Sie darf nicht zu kompliziert sein und nicht zu sehr in die Tiefe gehen. Ein Benutzer sollte also möglichst wenige Klicks bis zum gewünschten Ziel machen müssen. Sehr wichtig ist auch, dass Benutzer alle Informationen leicht finden. Hier ist nicht immer eine alphabetische Sortierung das Maß aller Dinge. Der Bürger

sucht Informationen zu einem bestimmten Zweck. Alle möglichen Formulare zu einem Umzug sollten dementsprechend unter „Umzug“ auffindbar sein. Zusätzlich muss die Begriffswelt der Bürger verstanden sein.

mandat: *Was heißt das konkret?*

Hunkirchen: Formulare, die unter amtssprachlichen Bezeichnungen abgelegt sind, werden von den Bürgern kaum gefunden werden. Erklärende Texte zu den Abläufen oder Formularen werden leider oft von Angestellten der Bürgerämter verfasst, die sich sehr gut mit dem Thema auskennen. Leider führt das häufig dazu, dass sie viele Fachwörter benutzen, die ein „normaler Bürger“ nicht versteht. Um das alles zu vermeiden, ist es sehr wichtig, den Internetauftritt von potenziellen Benutzern testen zu lassen – und zwar von Personen, die nichts mit der Erstellung zu tun hatten.

mandat: *Ein Wort noch zu möglichen Fehlern. Wovor warnen Sie eine Kommune?*

Hunkirchen: Kommunen sollten sich nicht davon verführen lassen, ihren Bürgern in erster Linie die neueste IT-Technik zur Verfügung zu stellen. Flash-animierte Seiten, aufwendige Geoinformationssysteme erfreuen zwar die Entwickler, überfordern aber meist die Bürger. Kommunen sollten lieber ihr Geld darin investieren, die Nutzungsanforderungen ihrer Bürger zu verstehen.

mandat: *Herr Hunkirchen, sie haben die Internetauftritte von 16 deutschen Städten getestet. Was sollte der ideale Internetauftritt einer Kommune auf jeden Fall erfüllen?*

Hunkirchen: Ein kommunaler Internetauftritt sollte ein nützliches Werkzeug für den Bürger sein, um seine Anliegen im Rahmen einer bestimmten Lebenslage abzuwickeln. Dabei gibt es kein einzelnes Kriterium, das „auf jeden Fall“ erfüllt sein muss. Zentral für den Erfolg eines kommunalen Internetauftritts ist ein für den Benutzer mit seinen Fähigkeiten und Belangen angemessenes Informations- und Funktionsangebot. Er muss da abgeholt werden, wo er sich befindet, nämlich in seiner aktuellen Lebenslage.

mandat: *Kommunen sollen sich also in ihre Zielgruppe hineinversetzen?*

Hunkirchen: Dies ist unbedingt notwendig. Es ist für die Kommune entscheidend zu verstehen, welche Kenntnisse die Bürger über die Abwicklung von behördlichen