

**Mitteilungsvorlage**  
vom 01.03.2023

öffentliche Sitzung

## **Weiterentwicklung des Serviceportals und des Internetauftritts der StädteRegion Aachen – 2. Sachstandsbericht zur Nutzungsfreundlichkeit**

### **Beratungsreihenfolge**

Datum	Gremium
15.03.2023	Ausschuss für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen

### **Sachlage:**

Unter Bezugnahme auf die Mitteilungsvorlagen Nr. 2022/0228 und 2022/0296 legt die Verwaltung nachstehenden Sachstandsbericht zur Weiterentwicklung des Serviceportals und des Internetauftritts der StädteRegion Aachen vor.

In einem ersten Schritt wurden unter Beteiligung der politischen Vertretung im Rahmen eines Strategieworkshops drei zentrale Themenfelder im Sinne einer Weiterentwicklung identifiziert.

In einem zweiten Schritt wurde die Agentur eresult GmbH mit der Erstellung eines Gutachtens beauftragt, welches die Inhalte und die Designs des Internetauftritts und des Serviceportals anhand der Norm „Ergonomie der Mensch-System-Interaktion DIN EN ISO 9241 – Teil 110“ prüfte. Eine entsprechende Kurzfassung des erstellten Gutachtens wurde in der Sitzung des Ausschusses für Personal, Informationstechnik und Beteiligungen am 08.09.2022 vorgestellt.

Von der Verwaltung wurde in der gleichen Mitteilungsvorlagen Nr. 2022/0296 mitgeteilt, dass in einem nächsten Schritt eine Agentur mit der Ausarbeitung von Vorschlägen zur Verbesserung der Funktionsweise des Informationsdesigns und der Nutzbarkeit beauftragt wird.

Die Agentur etcetera aus Aachen legte am 26.01.2023 ihre Arbeitsergebnisse in Form eines Gutachtens (37 Seiten) vor, das Verbesserungspotenzial in verschiede-

nen Bereichen ausweist, zum Beispiel bei der Gestaltung der (mobilen) Navigation, der Startseite, der Darstellung von Suchergebnissen oder bei verwendeten Begrifflichkeiten. Dieses Gutachten kann der politischen Vertretung auf Wunsch zur Verfügung gestellt werden.

Im Folgenden teilt die Verwaltung die aktuellen Sachstände zu den erarbeiteten Themenfeldern mit:

## **1. Redaktionelle und gestalterische Anpassungen/Layout**

Die Navigation wurde auf dem Internetauftritt als auch im Serviceportal verschlankt und vereinheitlicht. Die Ansicht auf mobilen Endgeräten wurde ebenfalls angepasst, indem die Kopfzeile auf das Wesentliche beschränkt und die Schriftgrößen verkleinert wurden.

Zur Verbesserung der Nutzungsfreundlichkeit wurden auf den Inhaltsseiten ein zusätzlicher Button „nach oben“ und ausschließlich für die mobile Ansicht in der Navigation ein zusätzlicher Button „zurück“ implementiert.

In der mobilen Ansicht ist die Verlinkung zu E-Mail-Adressen, Telefonnummern und Ansprechpersonen realisiert. Damit kann eine hinterlegte Telefonnummer direkt angerufen werden. Beim Anklicken der E-Mail-Adresse öffnet sich automatisch das entsprechende E-Mail-Programm.

Die Agentur etcetera hat u. a. darauf hingewiesen, dass auf dem Internetauftritt der StädteRegion Aachen nicht funktionierende Links zu anderen Webseiten/Inhalten vorhanden waren. Die Mehrzahl konnte zwischenzeitlich schon korrigiert werden. Dies bleibt eine dauerhafte Aufgabe, da auch korrekt eingerichtete Links im Laufe der Zeit durch Anpassungen auf den externen Zielseiten ins Leere laufen können. Die Verwaltung prüft derzeit gemeinsam mit der regio iT gesellschaft für informationstechnologie mbh (regio iT), ob eine technische Lösung zur Erkennung fehlerhafter Verlinkungen eingeführt werden kann.

Weiter wurde festgestellt, dass teilweise unterschiedliche Begriffe im Internetauftritt verwendet werden. Als Beispiel wurde der „ALLRIS“-Zugang (Ratsinformationssystem) genannt. Auf der Homepage selbst wird der Begriff „Ratsinformationssystem“ bevorzugt, während innerhalb des verlinkten Programms (ALLRIS) selbst Begriffe wie „Bürgerinformationssystem“ oder „Gremieninformationssystem“ genutzt werden. Dies hat einen guten Grund, da durch die verschiedene Begriffe die verschiedenen Zugriffsrechte gekennzeichnet werden: Das „Bürgerinformationssystem“ zeigt die öffentlichen, für alle zugänglichen Informationen an, während das „Gremieninformationssystem“ für Mandatsträger/innen und Mitarbeitende der Städteregionsverwaltung mehr Informationen bietet. Dies zeigt, dass die verschiedenen Begriffe eine

anerkannte Berechtigung haben. Gleichwohl wird geprüft, mit dem Umstieg von ALLRIS 3 auf ALLRIS 4 (s. Sitzungsvorlagen-Nr. 2022/0324) die Bezeichnungen sinnvoll und aussagekräftig anzupassen.

Die Verwaltung strebt redaktionell an, einheitliche Begrifflichkeiten und eine adressatengerechte Sprache für die Nutzenden zu verwenden; hierbei handelt es sich um eine wiederkehrende Aufgabe.

## 2. Optimierung bestehender Funktionen

Die Such-Funktion gehört zu den elementaren Bausteinen eines modernen Internetauftritts und Serviceportals.

Für die Nutzenden der bestehenden Such-Funktion des Internetauftritts und des Serviceportals wurde zunächst die aktuelle Darstellung der Suchergebnisse verbessert. Das Ergebnis einer Suche wird ab sofort tabellarisch und somit übersichtlicher angezeigt.

Zukünftig sollen die Suchergebnisse an der Stelle angezeigt werden, von der die Suche gestartet wurde.

Wo wird die Suche gestartet?	Welche Instanzen werden nach dem Suchbegriff durchsucht?	Wo erfolgt die Anzeige der Suchergebnisse?
Internetauftritt	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Internetauftritt</li> <li>➤ Serviceportal</li> </ul>	Internetauftritt <a href="https://www.staedte-region-aachen.de">https://www.staedte-region-aachen.de</a>
Serviceportal	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Ratsinformationssystem Allris</li> </ul>	Serviceportal <a href="https://bportal.staedte-region-aachen.de">https://bportal.staedte-region-aachen.de</a>

Laut aktuellen Auswertungen der Zugriffsdaten finden derzeit über die Hälfte aller Nutzenden die jeweils bei der StädteRegion Aachen gesuchte Dienstleistung aufgrund einer entsprechenden Suchanfrage über eine Suchmaschine wie Google und nicht über die integrierte Such-Funktion des Internetauftritts bzw. des Serviceportals.

Vor dem Hintergrund der wachsenden Anzahl von Online-basierten Dienstleistungen ist es aus Sicht der Verwaltung dennoch wichtig, den zentralen Zugang über den Internetauftritt und das Serviceportal der StädteRegion Aachen ebenfalls so einfach wie möglich zu gestalten.

Laut regio iT kann die bei der StädteRegion Aachen eingesetzte Such-Lösung inhaltlich und technisch jedoch nicht weiter optimiert werden und stößt somit an ihre Grenzen.

Moderne Such-Funktionen ermöglichen eine Rechtschreibprüfung, suchen nach ähnlichen Suchbegriffen oder bieten eine sog. automatische Suchvervollständigung an. Die automatische Vervollständigung von Suchbegriffen zeigt, basierend auf den ersten Buchstaben, die Nutzende eintippen, schon direkt erste Ergebnismöglichkeiten in Echtzeit an. Eine weitere Möglichkeit, die Nutzenden zu unterstützen, besteht darin, die Ausgabe des Suchergebnisses nach Relevanz anzeigen zu lassen. Dies bedeutet, dass im Idealfall auch direkt die relevantesten Suchergebnisse ganz oben in der Ergebnisdarstellung platziert werden.

Im gemeinsamen Strategieworkshop mit Politik und Verwaltung wurde festgestellt, dass die Such-Funktion insbesondere bei der Eingabe eines fehlerhaften Suchbegriffs (Rechtschreibung, ähnlicher Suchbegriff z. B. Behindertenausweis statt Schwerbehindertenausweis etc.) starkes Verbesserungspotenzial hat.

Die Agentur etcetera hat zu möglichen neuen Such-Lösungen neue Erkenntnisse geliefert und das Verbesserungspotenzial ebenfalls bestätigt. Die vorgeschlagenen Lösungsansätze werden derzeit von der Verwaltung gemeinsam mit der regio iT bewertet.

### **3. Neue Funktionalitäten**

#### **Chat Bot**

Ein Chat Bot ist eine Anwendung, die künstliche Intelligenz verwendet, um mit Menschen in natürlicher Sprache zu kommunizieren. Diese kann Texteingabe, Audioeingabe oder beides unterstützen. Ein Chat-Bot kann Assistenten beinhalten, die die Nutzenden durch Verwaltungsprozesse führen und Informationen für die weitere Bearbeitung bereitstellen.

Die Verwaltung prüft derzeit, ob ein Chat Bot eine sinnvolle Ergänzung zu den bereits bestehenden Informations- bzw. Kommunikationskanälen insbesondere im Serviceportal der StädteRegion Aachen darstellt. Hierzu sollen zunächst mit Hilfe eines oder mehrerer Pilotamtes/-ämter die Funktionen eines Chat Bots erprobt und der Nutzen anschließend bewertet werden.

#### **Feedback-Funktionalität**

Die Verwaltung prüft gemeinsam mit der regio iT die Implementierung einer Feedback-Funktionalität für den Internetauftritt und das Serviceportal. Mit Hilfe dieser Funktionalität könnte den Nutzenden ermöglicht werden, sowohl eine positive als auch eine negative Rückmeldung zu den Online-Diensten der StädteRegion Aachen zu geben. Die Verwaltung hätte dadurch die Möglichkeit, die Bedürfnisse der Nutzenden bei der Weiterentwicklung des Serviceportals und des Internetauftritts besser und laufend zu berücksichtigen.

### Finanzielle/bilanzielle Auswirkungen:

Für die Weiterentwicklung des Internetauftritts und des Serviceportals inklusive der Dienstleistungen der regio iT sowie der Agenturen eresult GmbH und etcetera Aachen wurden im Haushaltsjahr 2022 Aufwendungen in Höhe von 26.322,81 € geleistet.

Die Aufwendungen wurden aus nachfolgenden Sachkonten gezahlt:

Produkt	Kostenstelle	Sachkonto	Betrag
912200	312000	529111	11.007,51 €
912200	312000	545851	6.271,30 €
912200	312000	529100	9.044,00 €
<b>Summe</b>			<b>26.322,81 €</b>

Im Haushalt 2023 wurden im Produkt 912200, Kostenstelle 312000, Sachkonto 529111 insgesamt 30.000 € für die Weiterentwicklung des Internetauftritts und des Serviceportals veranschlagt.

Die Verwaltung wird in der Angelegenheit weiter berichten und bittet um Kenntnisnahme.

Im Auftrag:  
gez.: Dr. Ziemons