

Beschlussvorlage

Geschäftszeichen:
III/17

Verantwortliche/r:
Amt für Digitalisierung und
Informationstechnik

Vorlagennummer:
17/036/2024

Antrag der Erlanger Linke 019/2024; Bericht der IT-Verwaltung

Beratungsfolge	Termin	Ö/N	Vorlagenart	Abstimmung
Haupt-, Finanz- und Personalaus- schuss	17.04.2024	Ö	Beschluss	

Beteiligte Dienststellen

I. Antrag

1. Der Bericht der Verwaltung wird zur Kenntnis genommen.
2. Der Antrag der Erlanger Linke 019/2024 vom 14.02.2024 ist bearbeitet.

II. Begründung

Nutzerfreundlichkeit

Die Verbesserung der Nutzer*innenfreundlichkeit der städtischen Website und ihrer Inhalte ist ein kontinuierlicher Prozess, der federführend vom Amt für Digitalisierung und Informationstechnik zusammen mit der Pressestelle und den jeweils zuständigen Fachämtern betrieben wird. Insbesondere die ständige technische Optimierung der Suchfunktion ist dabei von hoher Priorität, um die Qualität der Antworten auf die Suchanfragen der Nutzer*innen immer weiter zu verbessern.

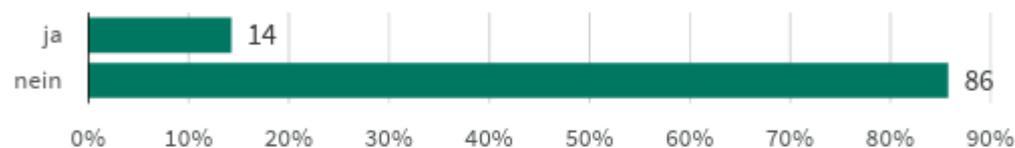
Suchfunktion

Laut der aktuellen Auswertung der Bürgerbefragung "Leben in Erlangen 2023" können 86% der Erlanger*innen alle benötigten Informationen auf erlangen.de finden und vermissen keine Informationsangebote auf erlangen.de.

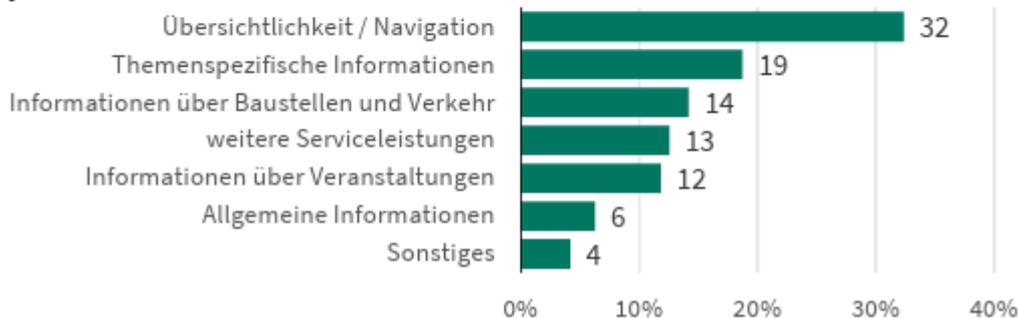
Von den restlichen 14% bemängeln 32% die Übersichtlichkeit/Navigation (d.h. nur ca. 4 der Erlanger*innen, die an der Befragung teilgenommen haben).

Das widerlegt die Aussage, dass „...die Website ist für Bürger:innen nahezu unbenutzbar“ sei.

Vermissen Sie ein Informationsangebot auf der Homepage der Stadt Erlangen?



ja, und zwar



Die Suchfunktion und die Qualität und Vollständigkeit der Inhalte wird kontinuierlich weiter verbessert.

Nachfolgend ein Auszug der aktuellsten Optimierungen:

- 1) Die Suche auf erlangen.de ist in Abstimmung mit der Pressestelle vereinheitlicht worden, sodass jedes Suchfeld die gleichen Ergebnisse liefert (keine vorkonfigurierten Suchseiten).
- 2) Eingegebene Suchbegriffe (gefunden und nicht gefunden) werden ständig über mehrere Kanäle ausgewertet. Diese werden thematisch sortiert und an die entsprechenden Fachämter weitergeleitet, damit diese ihre Inhalte entsprechend vervollständigen und verschlagworten können. Schulungsunterlagen, wie man Inhalte für die Suche optimiert, wurden der dezentralen Redaktion zur Verfügung gestellt.
- 3) Ergebnisse der Suchbegriffe und Seitenaufrufe auf erlangen.de werden regelmäßig der Pressestelle zur Verfügung gestellt, sodass am meisten angefragte Inhalte auf der Startseite oder entsprechenden Themenseiten platziert werden können.
- 4) Die Suche berücksichtigt mittlerweile Tippfehler.
- 5) Suchparameter sind seit kurzem in der URL fixiert, sodass man sowohl in den Ergebnissen zurücknavigieren kann als auch die Suchergebnisse durch kopieren des Links versenden kann.
- 6) Die meisten Einstiege auf erlangen.de passieren durch die bekanntesten Suchmaschinen. Die Indexierung wurde für Google und Bing so optimiert, dass Änderungen an der Seite schneller bei den Suchmaschinen verfügbar sind.
- 7) *In Arbeit:* Service-Leistungen, die keiner Dienststelle zugeordnet sind (ca. 200), sind ausgewertet und werden einer zuständigen Dienststelle zugeordnet. Damit können sie besser gefunden werden. Gleichzeitig ist jede Service-Leistung mit dem entsprechenden Kontakt versehen (nicht Stadt Erlangen allgemein), was die Kontaktaufnahme erleichtert.
- 8) *In Arbeit:* Es ist geplant, die Suche auf erlangen.de um eine KI-Suchunterstützung zu erweitern. Dabei lernt die Suche aus vergangenen Suchanfragen dazu.

In Arbeit: Chatbot (Proof of Concept)

Aktuell findet eine intensive Prüfung des Einsatzes eines Chatbots statt. Diese Prüfung wird gleichzeitig dafür verwendet, die Inhalte auf erlangen.de im Hinblick auf Qualität und Vollständigkeit zu verbessern (fehlende Antworten werden sukzessive auf der Webseite ergänzt). Nach mehreren Optimierungsrunden (inhaltlich und algorithmisch) konnten die Antworten der KI so weit verbessert werden, dass eine Live-Stellung 2024 geplant ist.

Darstellung der Ämterstruktur bis hinunter auf die Sachgebietsebene

Laut der aktuellen Auswertung der Bürger*innenbefragung "Leben in Erlangen 2023" vermissen Erlanger*innen Information über die interne Ämterstruktur nicht. Sie interessieren sich für bestimmte Services, unabhängig davon, von welchem Amt dieser Service angeboten wird.

Analysen der alten Webseite haben gezeigt, dass die Navigation durch die Ämter-Struktur eher selten verwendet wurde. Daher wurde beim Relaunch bewusst darauf verzichtet.

Falls dennoch Interesse an der internen Struktur besteht, gibt es im Serviceportal von erlangen.de eine Übersichtsseite: [Kontakt & Ämter-Suche | Stadt Erlangen](#). Auch im BayernPortal ist die Ämterstruktur detailliert bis auf die Sachgebietsebene dargestellt: [Organisationseinheiten und mehr - Stadt Erlangen, Kreisfreie Stadt - BayernPortal](#).

Künftig ist geplant, die manuelle Pflege der Übersichtsseite auf erlangen.de durch einen immer aktuellen Import aus dem BayernPortal zu ersetzen.

Usability / Nutzerfreundlichkeit

2023 wurde in einer Kooperation mit der Usability Academy (www.usability-academy.com) eine ausführliche Nutzerstudie durchgeführt. Die Ergebnisse der Studie sind in diversen Weiterentwicklungen berücksichtigt worden.

Ein paar Beispiele hierzu:

- Suchoptimierung
- Einheitliche Darstellung von Hyperlinks
- Re-Design von Service-Leistungen und Online-Diensten
- Automatisches Tagging von Behörden (z.B. „Öffnungszeiten“, „Kontakt“, „Ansprechpartner“) und Online-Diensten (z.B. „Online-Dienst“, „online beantragen“), um diese besser auffindbar zu machen
- Leere Objekte ausblenden

Bei der Pflege der Webseiten wurden diverse Weiterentwicklungen umgesetzt, um den dezentralen Redaktionen in den Ämtern die Arbeit zu erleichtern und damit die Inhaltsqualität zu verbessern.

Die Seite wird wöchentlich von einem automatisierten Link-Checker geprüft, um fehlerhafte Verlinkungen aufzudecken und zu korrigieren.

Abschließend ist zu sagen, dass die alte Webseite aus Gründen der Barrierefreiheit einer zeitgemäßen Usability-Prüfung nicht standhalten könnte.

2. Klimaschutz:

Entscheidungsrelevante Auswirkungen auf den Klimaschutz:

- ja, positiv*
- ja, negativ*
- nein

5. Ressourcen

Haushaltsmittel

- werden nicht benötigt
- sind vorhanden auf IvP-Nr.
bzw. im Budget auf Kst/KTr/Sk
- sind nicht vorhanden

Anlagen: Antrag der Erlanger Linke

III. Abstimmung
siehe Anlage

IV. Beschlusskontrolle

V. Zur Aufnahme in die Sitzungsniederschrift

VI. Zum Vorgang