



Stadt Dortmund

MEDIENINFORMATION

Pressestelle der Stadt Dortmund
Frank Bußmann (verantwortlich)
Südwall 21–23, 44122 Dortmund
Telefon: +49 (0)231/50-2 21 34
Telefax: +49 (0)231/50-2 21 67
E-Mail: pressestelle@stadtdo.de
Web: dortmund.de/presse
dortmund-ueberrascht-dich.de

11.04.2022

644. **Relaunch: Online-Serviceportal hat neue Optik und verbesserte Funktionen**

Das Serviceportal ist das Informationsportal zu allen gängigen Services der Stadt Dortmund unter www.dortmund.de/rathaus. Es umfasst grundlegende Informationen und Dienstleistungen, die von Bürger*innen, Unternehmen und Behörden in Anspruch genommen werden können. Nun wurde es überarbeitet und auf modernen Stand gebracht.

Das Serviceportal der Stadt Dortmund wurde bereits 2020 visuell aufgewertet. So wurden z. B. Themengebiete als Kacheln eingeführt, die Informationsarchitektur und die Navigationsstruktur vereinfacht.

Auf dieser Basis konnte das Serviceportal Stück für Stück überarbeitet und upgedatet werden. Hierzu wurde zum einen ein Experteninterview durchgeführt. Hierzu wurden technische und fachliche Expert*innen (u.a. Anwendungsentwickler*innen, Nutzer*innen sowie der Projektleiter) befragt. Anhand der Antworten konnten tiefere Informationen und Verbesserungspotenziale zum Portal gewonnen werden. Zum anderen wurden anhand der Erkenntnisse zwei separate neue Designs entworfen, die durch einen qualitativen Test mit potentiellen Nutzer*innen evaluiert wurden.

Das Ziel des Tests war es:

- Erkenntnisse aus Nutzer*innen-Sicht zu gewinnen
- Bedürfnisse der Nutzer*innen besser zu verstehen
- Eindrücke und Meinungen herauszufinden
- Überprüfung der Usability
- mehr über das gesamte Nutzungserlebnis, die „User Experience“ erfahren
- eine Basis für eine Design-Entscheidung schaffen

Zusammenfassung der Test-Ergebnisse:

- emotionale Bilder wecken positive Gefühle zur Anwendung und haben großen Einfluss auf das Nutzungserlebnis
- Übersichtlichkeit, Einfachheit und Nutzer*innen freundliche Bedienung erhöhen die Usability und erzielen damit ein deutlich positiveres Nutzungserlebnis



Stadt Dortmund

MEDIENINFORMATION

Pressestelle der Stadt Dortmund
Frank Bußmann (verantwortlich)
Südwall 21–23, 44122 Dortmund
Telefon: +49 (0)231/50-2 21 34
Telefax: +49 (0)231/50-2 21 67
E-Mail: pressestelle@stadtdo.de
Web: dortmund.de/presse
dortmund-ueberrascht-dich.de

- Der große Informationsbedarf einer Behörde wird verstanden, Texte sollen aber möglichst kurz, prägnant, einfach zu lesen und verständlich sein
- Grafiken erhöhen die Verständlichkeit und damit die Effizienz der Aufgabenbewältigung, die Usability wird verbessert
- Selbstbestimmtheit (Auswahlmöglichkeiten) erhöhen die Usability

Und so ist es nun heute:

Nicht nur der „Look“ hat sich geändert, sondern auch die Struktur auf der Startseite. „Seit dem März 2022 heißt es ‚Adieu Tristesse‘“, freut sich der Personal- und Organisationsdezernent Christian Uhr. „Die überarbeitete Oberfläche des Dortmunder Serviceportals ist allen Interessierten live zugänglich.“

So gibt es nun verschiedene anklickbare Bereiche, „Tab-View“ genannt, die unterschiedliche Wege zum Auffinden einer Dienstleistung anbieten.

„Nutzer*innen können nun wählen, ob sie über Themen-Kacheln der einzelnen Lebenslagen, Dienstleistungen von A-Z oder nach Ämtern sortiert, ihren Service suchen möchten.“ so Stadtrat Uhr. Er ist sich sicher: „Das neue Design des Serviceportals wird dazu beitragen, dass die Benutzungsfreundlichkeit steigt und das Leistungsangebot der Stadtverwaltung in Zukunft stärker online nachgefragt wird.“

Neu ist auch der Bereich der Meldungen, die als „Karussell“ funktionieren. Wichtiges wie z.B. Katastropheninformationen, Störungen im Betriebssystem, Wartungsarbeiten können darin angezeigt werden. Dort finden Besucher*innen des Serviceportals auch weitere interessante Themen, u.a. Infos zu Beteiligungsangeboten, zur Hochstufung des Servicekontos und, ob es vielleicht neue Online-Formulare gibt. Sie können sogar über ein Feedback-Formular ihre Eindrücke, Meinungen, Fragen oder Ideen übermitteln.

Zusätzlich gibt es einen Bereich, der ausschließlich die digitalen Dienstleistungen der Verwaltung auflistet. Dieser Bereich wird im Rahmen der Umsetzung des Onlinezugangsgesetzes (OZG) ständig erweitert und ausgebaut.

Im Serviceportal werden derzeit insgesamt 123 Produkte online angeboten. 86 dieser Produkte entfallen dabei auf das OZG und die damit verbundene Verpflichtung zur Bereitstellung einer Onlineleistung. Die online verfügbaren Produkte werden auch zukünftig sukzessive ausgebaut.

Kontakt: Michael Meinders