



IT-Planungsrat

Digitale Zukunft gestalten

Leitfaden Nutzererlebnis Portalverbund – Allgemeine Prinzipien als Ergänzung zum Service- standard für die OZG-Umsetzung

Version 1.0

Stand: 03.11.2020

Autoren: Mitwirkende des Arbeitspakets Nutzererlebnis Portalverbund

Beinhaltet unter Open Government Licence v3.0 lizenzierte Informationen.

Inhalt

1 Einleitung	5
2 Mission	7
3 Nutzerkontext	7
3.1 Aufteilung entlang von Personas	7
3.2 Nutzerreise.....	8
4 Designprinzipien	9
4.1 Ziele und Grundlagen der Designprinzipien.....	9
4.2 Designprinzipien	10
4.2.1 Mit dem Nutzerbedürfnis starten.....	10
4.2.2 Einer für alle und weniger ist mehr	10
4.2.3 Auf Basis von Daten entscheiden	10
4.2.4 Es ist harte Arbeit, Dinge einfach zu machen	11
4.2.5 Der Nutzungskontext kommt an erster Stelle, erst danach folgen die Endgeräte.....	11
4.2.6 Konsistent sein, aber nicht uniform.....	12
5 Erste allgemeine Leitlinien als konkrete Empfehlung für nutzerorientierte Gestaltung	13
5.1 Barrierefreiheit und Inklusion	13
5.1.1 Rechtsgrundlagen zur Barrierefreiheit	13
5.1.2 Barrierefreiheit bei der nutzerzentrierten Gestaltung von Sprache und Text.....	17
5.1.3 Grundsätzliche Tipps	20
5.2 Konsistenz und Wiedererkennbarkeit	21
5.2.1 Konsistente Sprache	21
5.2.2 Bekannte Muster verwenden	22
5.3 Responsives Design und Mobile First-Strategien zur Sicherstellung der Nutzbarkeit auf allen Endgeräten	22
5.4 Oberflächengestaltung länderübergreifend einheitlich und individuell	23
5.4.1 Beispiel: Schaltflächen mit Mustervorgaben	23
5.4.2 Beispiel: Brotkrumenpfad	24
5.4.3 Beispiel: Aufklapp-Menü vgl. Aufbau Stamminformation LeiKa.....	24
5.4.4 Bereitstellung von Mustern/Patterns und Code-Elementen über Atomic Design.....	24
6 Gute Online-Prozesse im Portalverbund (GOPIP) – Leitlinien entlang der Nutzerreise	25
6.1 Das Ziel von GOPIP	25
6.2 Einstieg in den Prozess	25
6.2.1 Prozess starten	25
6.2.2 Vorab-Check und Orientierungshilfe für die Nutzenden	25
6.2.3 Kosten, Unterlagen und Fristen	26
6.2.4 Unterstützung im Prozess.....	27

6.3 Navigation im Online-Prozesses.....	27
6.3.1 Perspektive: Nutzerreise durch eine Lebenslage.....	27
6.3.2 Perspektive: Online-Prozess für eine Verwaltungsleistung	29
6.4 Daten abfragen	30
6.4.1 Welche Daten sollten Sie abfragen?.....	30
6.4.2 Wie sollten Sie Daten abfragen?	31
6.5 Antragsprozess unterbrechen und abbrechen.....	34
6.6 Antragsprozess abschließen.....	34

Abbildungen

Abbildung 1: Inhalt des vorliegenden Leitfadens.....	6
Abbildung 2: Nutzerreise Portalverbund, Entwurfsfassung vom 03.11.2020	8
Abbildung 3: Beispiel Aufklapp-Menü.....	24
Abbildung 4: Technischer Vorab-Check.....	26
Abbildung 5: Step-by-step Navigation.....	28
Abbildung 6: Lebenslage Geburt.	28
Abbildung 7: Beispiel für Sekundär- und Primär-Schaltflächen.	30
Abbildung 8: Beispiel für einen Hinweis zu optionalen Pflichtfeldern	33

1 Einleitung

Der langfristige Erfolg bei der Umsetzung des OZG im Portalverbund wird durch das Nutzererlebnis maßgeblich beeinflusst. Die Zufriedenheit der Bürgerinnen, Bürger und Organisationen mit den zur Verfügung gestellten Online- und Basisdienstleistungen wird durch eine reibungslose Nutzerreise gewährleistet, welche die Nutzenden durch den Prozess führt und ihre Erwartungen und Bedürfnisse erfüllt.

Die KG Portalverbund hat im Rahmen der Erarbeitung eines Zielbilds für den Portalverbund die Arbeitsgruppe „Nutzererlebnis Portalverbund“ initiiert. Am 10.06.2020 hat die KG Portalverbund die Federführung (BMI) und Mitwirkung (Schleswig-Holstein, Niedersachsen, Brandenburg, Hessen, Baden-Württemberg und Bayern sowie das BMWi) beschlossen.

Im Verlauf der Arbeitsgruppe wurden Experten zu unterschiedlichen Aspekten der Nutzerzentrierung gehört. Unter anderem wurde das Vorgehen in Großbritannien („Government Digital Services“) vorgestellt. Die daraus gewonnen Erkenntnisse sowie Erfahrungen der beteiligten Länder bei der Bearbeitung des Themas Nutzerzentrierung sind in die vorliegenden Leitlinien eingeflossen.

Die Leitlinien stellen eine praktische Hilfestellung für die Umsetzung der Nutzerzentrierung des OZG Servicestandards¹ dar. Sie unterstützen auch die IT-Planungsratsentscheidung 2020/39 „OZG-Umsetzung (Digitalisierung von Verwaltungsleistungen): Konjunkturpaket“². „Nutzerfreundlichkeit“ ist eines der dort aufgeführten sechs Grundprinzipien für die Digitalisierung von Verwaltungsleistungen.

Das vorliegende Dokument richtet sich an Bund, Länder und Kommunen bei der (Weiter)Entwicklung von Online- und Basisdiensten im Rahmen der OZG-Umsetzung. Es umfasst alle Aspekte einer Nutzerorientierung, siehe Abbildung 1.

¹ Siehe <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/umsetzung/servicestandard/servicestandard-node.html>

² Siehe https://www.it-planungsrat.de/SharedDocs/Sitzungen/DE/2020/Sondersitzung_OZG-Umsetzung.html?pos=1

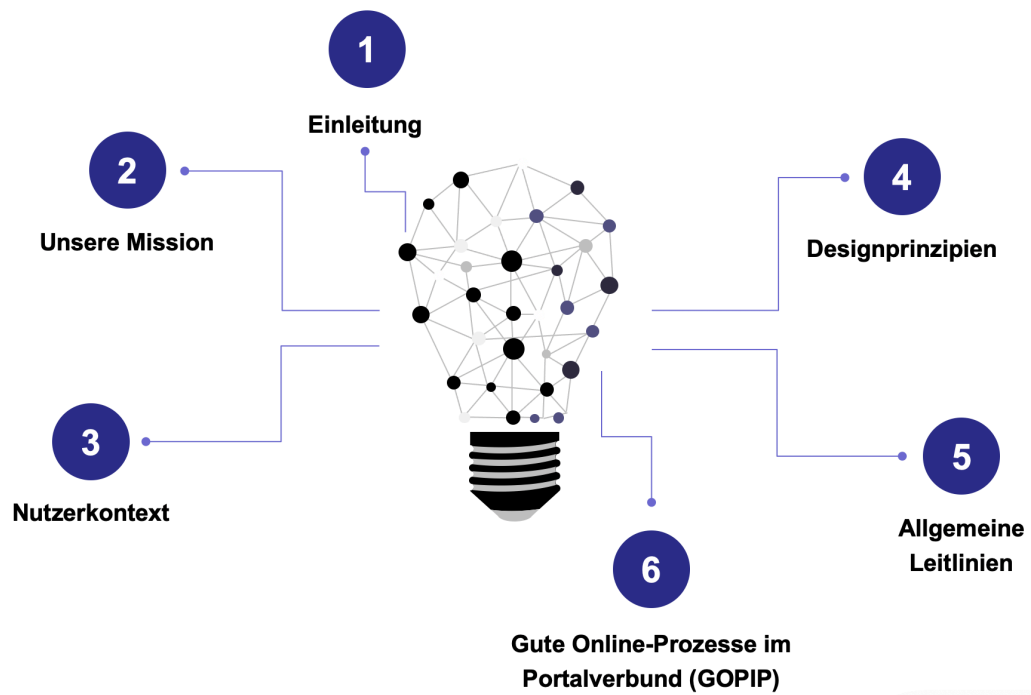


Abbildung 1: Inhalt des vorliegenden Leitfadens

Die Verfasser des Leitfadens wünschen sich einen lebendigen Austausch zum Thema Nutzerzentrierung im Portalverbund und eine kontinuierliche Weiterentwicklung der darin aufgegriffenen Themen.

2 Mission

Nutzende sollen zukünftig das bestmögliche länder- und anbieterunabhängige Nutzererlebnis haben, im Rahmen des Verbunds der Portale der Länder und des Bundes und im Hinblick auf die Unterstützung des Europäischen Single Digital Gateways. Die Nutzenden sollen sich zielorientiert unter Vermeidung von kognitiven, bedienungstechnischen oder informationstechnischen Hürden sowie unter Vermeidung von Sprachbarrieren der unterschiedlichen Inhalte und Dienste bedienen können.

Die Leitlinien sollen dabei auf generalisierter Ebene für alle Kanäle und Anwendungen gelten, die im Rahmen einer Nutzerreise verwendet werden könnten.

Unter Berücksichtigung dieser Leitlinien lautet die Mission für das Nutzererlebnis Portalverbund:

„Nutzende sollen bei der Suche und Nutzung von Verwaltungsleistungen zukünftig das bestmögliche Nutzererlebnis haben – unabhängig davon, in welchem Portal sie einsteigen.“

Zur Erreichung dieses Ziels enthält dieser Leitfaden Designprinzipien als Ergänzung zum Servicestandard für die OZG-Umsetzung, allgemeine Leitlinien zu guten Online-Prozessen im Portalverbund (GOPIP) sowie erste Hinweise zum Nutzerkontext im Portalverbund.

3 Nutzerkontext

Zu entwickelnde Online- und Basisdienste müssen sich in die übergeordnete Nutzerreise einfügen und diese berücksichtigen. Hierfür ist es wichtig, die Nutzerreise des Portalverbunds zu verstehen und mit dem konkreten Nutzerkontext sowie der daraus resultierenden Nutzerreise abzugleichen.

Das Verständnis des Nutzerkontextes ist entscheidend für das bestmögliche Nutzererlebnis im Portalverbund. Es wird daher empfohlen, den Nutzerkontext mit den Mitteln der Nutzerzentrierung zu erforschen, um die Nutzenden und ihre Bedürfnisse sowie ihre zur Verfügung stehenden Ressourcen zu verstehen.

3.1 Aufteilung entlang von Personas

Erkenntnisse über Nutzende, ihre Bedürfnisse, Ressourcen und Schmerzpunkte lassen sich in prototypischen Personas zusammenfassen.

Für die jeweiligen Verwaltungsleistungen sind spezifische Personas erforderlich. Der Portalverbund und die Basisdienste sollen für alle Verwaltungsleistungen verwendet werden. Es reicht daher aus, dass die dazugehörige Personas ebenfalls verwaltungsleistungsübergreifend sind. Personas können anhand von zwei Dimensionen organisiert werden:

1. Bürgerinnen und Bürger / Unternehmen und Organisationen
2. Nutzende mit oder ohne Orientierungsbedarf

Die Gestaltung der Personas liegt in Verantwortung der jeweiligen Projekte zur Umsetzung des Portalverbunds und deren Basisdienste.

Nutzerkontext

3.2 Nutzerreise

Die Nutzerreise des Portalverbunds liegt in einem Entwurf vor, siehe Abbildung 2. Sie konkretisiert den Umfang des Portalverbunds und der Basisdienste. Es ist wichtig zu verstehen, dass Nutzerorientierung Ende-zu-Ende betrachtet werden muss. Somit werden Bruchstellen zwischen den Schritten vermieden.

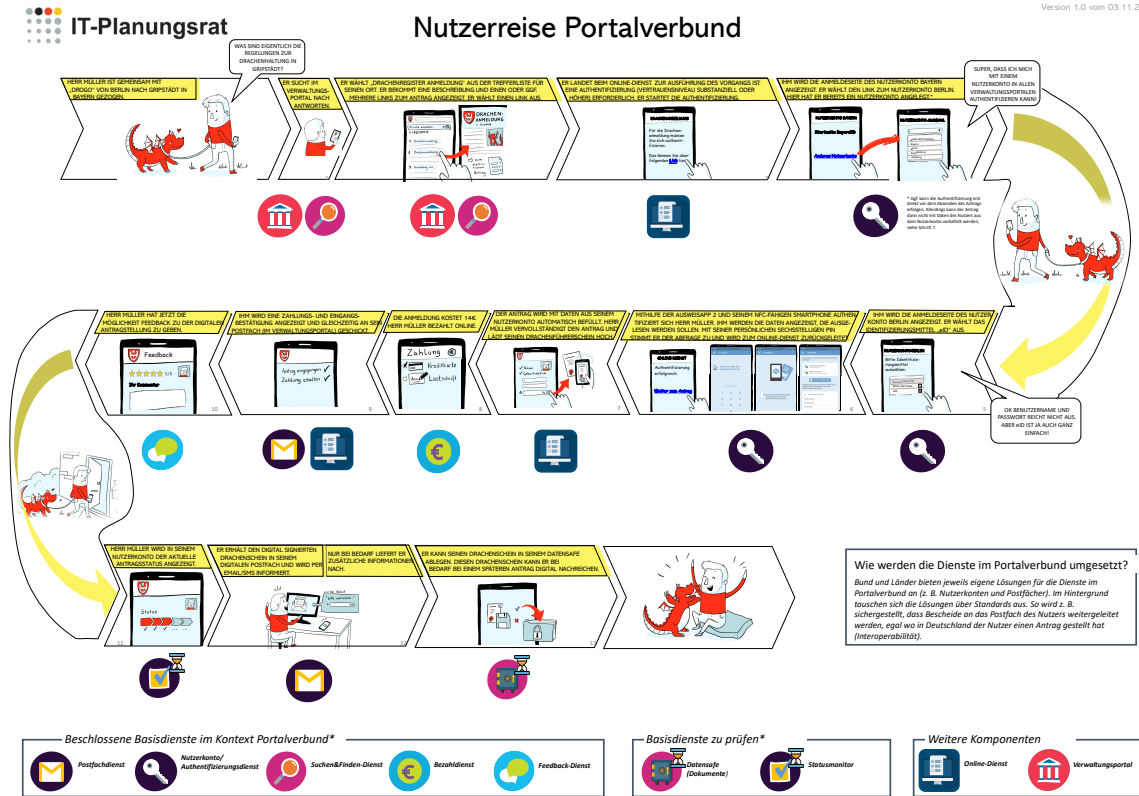


Abbildung 2: Nutzerreise Portalverbund, Entwurfssfassung vom 03.11.2020³

³ Für eine lesbare Version liegt eine pdf-Datei vor, die als Poster ausgedruckt werden kann.

4 Designprinzipien

4.1 Ziele und Grundlagen der Designprinzipien

Mit der Festlegung von grundlegenden Designprinzipien wird folgendes erreicht:

- Die wichtigsten Dimensionen der Nutzerzentrierung werden auf einer Meta-Ebene festgelegt, um die Sichtweise des Bundes und der Länder bezogen auf eine nutzerzentrierte Vorgehensweise in der Umsetzung der Online- Angebote festzulegen.
- Allgemein gültige Designprinzipien helfen, ein durchgängig gutes Nutzererlebnis auf dem Weg zur gewünschten Information oder zur Finalisierung eines Vorhabens zu liefern.
- Nutzende sollen sich an wiederholenden Mustern orientieren können. Sie werden dadurch in die Lage versetzt, sich schnell und ohne Hilfe durch das Gesamtangebot zu bewegen.
- Den Erwartungen der Nutzenden soll entgegengekommen werden. Für Nutzende allgemein bekannte Elemente und Funktionsaufrufe kommen der Erwartungshaltung entgegen und verhalten sich erwartungskonform.
- Nutzende kennen und bedienen sich kommerzieller Anbieter. Ein Angebot der Verwaltung soll nicht komplexer dargestellt und aufwändiger bedient werden müssen.
- Bereits erworbene Erfahrungen mit herkömmlichen Internetangeboten unterstützen und helfen bei der Nutzung des vorhandenen Angebots.
- Nutzende sollen sich zu jedem Zeitpunkt sicher sein, dass sie sich im Behördenkontext bewegen und nicht in unbekannter und damit weniger vertrauenswürdiger Umgebung. Deshalb sollen die unterschiedlichen Dienste anbieterunabhängig nahtlos miteinander verzahnt dargestellt werden.
- Nutzende sollen sich nicht dafür interessieren müssen, wer das Angebot bereitstellt und wie die Behördenlandschaft aufgebaut ist. Sie sollen keinerlei Vorkenntnisse benötigen, um ihr Ziel zu erreichen. Entscheidungen für Wege müssen deshalb klar und leicht verständlich getroffen werden können.

Um die Einhaltung dieser Designprinzipien garantieren zu können, legt dieser Leitfaden Vorgehensweisen zur Umsetzung fest.

Die hier vorgestellten Designprinzipien ergänzen den Servicestandard für die OZG-Umsetzung⁴ und können in zukünftigen Überarbeitungen des Dokuments um weitere Prinzipien ergänzt werden.

⁴ <https://www.onlinezugangsgesetz.de/Webs/OZG/DE/umsetzung/servicestandard/servicestandard-node.html>

Stand: 25.10.2020

4.2 Designprinzipien

4.2.1 Mit dem Nutzerbedürfnis starten

Das Nutzererlebnis beginnt mit der Ermittlung der Nutzerbedürfnisse. Wenn Sie nicht wissen, was die Bedürfnisse der Nutzenden sind, werden Sie nicht das Richtige für deren Bedürfnisse entwickeln.

Vermeiden Sie die Verwaltungssicht. Lernen Sie die zukünftigen Nutzenden kennen. Recherchieren Sie, analysieren Sie Daten, sprechen Sie mit den Nutzenden. Stellen Sie keine Vermutungen an, ohne diese mit den Nutzenden zu prüfen. Haben Sie Einfühlungsvermögen für die Nutzenden und denken Sie daran, dass das, was Sie anbieten, nicht immer das ist, was die Nutzenden brauchen. Eine Laborumgebung hilft, die entsprechenden Grunderkenntnisse zu erlangen.

Sprechen Sie auch mit der anderen Seite, den Personen, die sich sonst im täglichen Nutzerkontakt befinden. Diese können Sie auf besondere bisherige Hemmnisse, Hürden und häufig auftretende Probleme hinweisen.

4.2.2 Einer für alle und weniger ist mehr

Bund und Länder sollten das tun, was nur der Bund und die Länder tun können. Wenn Sie einen Weg gefunden haben, etwas zu tun, das funktioniert, sollten wir es wiederverwendbar und teilbar machen, anstatt das Rad jedes Mal neu zu erfinden. Das bedeutet, Plattformen und Register aufzubauen, auf denen andere aufbauen können und Ressourcen (wie APIs) bereitzustellen, die andere nutzen können. Sie sollten sich auf den irreduziblen Kern konzentrieren.

4.2.3 Auf Basis von Daten entscheiden

In den meisten Fällen können Sie aus dem Verhalten in der realen Welt lernen, indem Sie ansehen, wie bestehende Dienste genutzt werden. Lassen Sie Daten die Entscheidungsfindung erleichtern, nicht Vermutungen. Machen Sie damit weiter, nachdem Sie Ihren Dienst in Betrieb genommen, Prototypen erstellt und mit Nutzenden getestet haben und dann als Reaktion darauf iteriert haben. Analysefunktionen sollten im Voraus geplant, integriert, immer eingeschaltet und leicht zu lesen sein. Sie sind ein unverzichtbares Werkzeug.

Werten Sie das Nutzerverhalten aus:

- Welche Suchbegriffe haben zu keinen Treffern geführt.
- Wie viele Antragsprozesse wurden tatsächlich finalisiert und elektronisch eingereicht.
- Wie viele wurden an welchem Punkt abgebrochen.
- Wann sind Peaks und wie ist dabei die Performance des Systems.
- Wie viele und welche Anfragen kommen über ein Kontaktformular oder über ein Callcenter, die darauf hinweisen, dass ein Nutzender die angebotene Information nicht verstanden oder nicht gefunden hat oder einen Dienst nicht bedienen konnte.

- Lassen Sie Nutzende das Online-Angebot bewerten und werten Sie die Beurteilungen aus.
- Analysieren Sie stichprobenhaft mit Vollzugsstellen die Qualität der eingereichten Daten. Wie hoch ist die Fehlerquote, die zu Nachfragen der Behörde in Nutzerkontakt führt.

4.2.4 Es ist harte Arbeit, Dinge einfach zu machen

Etwas einfach aussehen zu lassen ist einfach. Etwas einfach aussehendes bedienbar zu machen, ist viel schwieriger – vor allem, wenn die zugrundeliegenden Systeme komplex sind –, aber genau das sollten Sie tun.

Akzeptieren Sie die Antwort nicht: „Das war schon immer so“. Es ist normalerweise aufwändiger, Dinge einfach zu bedienen und zu erfassen zu machen, aber es ist essenziell für das bestmögliche Nutzererlebnis. Räumen Sie unnötige Hürden aus dem Weg, auch wenn dies den steinigen Weg über den Pfad der Gesetzesänderungen und Anpassungen der Verordnungen führt. Sie werden nicht umhinkommen, die bisherigen Prozesse zu analysieren und dabei feststellen, dass diese besser und kürzer gestaltet werden können. Klären Sie dabei die Nutzersicht der Dinge gegen die Erwartungshaltung des Vollzugs. Überprüfen Sie dabei auch die Arbeitsmethoden und Ausstattungen in der Verwaltung. Mitunter können Dienste nicht so komfortabel wie gewünscht angeboten werden, weil die Akzeptanz in der Verwaltung fehlt, die Vorgangsbearbeitung zu ändern.

Verlangen Sie so wenig wie möglich „Extra“ von den Nutzenden. Dies bezieht sich insbesondere auf die Nachweiserbringung und Identifizierung. Treffen Sie jeweils eine qualitativ nachvollziehbare Risikobewertung und misstrauen Sie Aussagen wie „das muss aber so sein.“ Niemand prüft im normalen Behördenkontext die Echtheit von Unterschriften.

Verlangen Sie von Nutzenden so wenig Daten wie möglich. Einmal erhobene Daten können und sollen nutzergesteuert nachnutzbar gemacht werden. Nutzende vertrauen ihre Daten auch kommerziellen Anbietern an. Beim nächsten Einkauf muss dann nicht noch einmal die Adresse angegeben oder die Kontoinformation hinterlegt werden. Räumen Sie Nutzenden diese Möglichkeit ein und agieren Sie dabei nicht anders als die Hausbank oder der Onlinehändler.

4.2.5 Der Nutzungskontext kommt an erster Stelle, erst danach folgen die Endgeräte

In erster Linie gestalten Sie das Nutzererlebnis nicht für Endgeräte, sondern für die Nutzenden in ihrer jeweiligen Situation. Neben den grundlegenden Bedürfnissen und den Nutzungszielen spielt bei dieser Betrachtung auch eine Rolle, in welcher Umgebung sich die Nutzenden zum Zeitpunkt der Nutzung aufhalten und über welche Ressourcen sie zu diesem Zeitpunkt verfügen. Genauso ist der Grad der Vorerfahrung im Umgang mit der generellen Bedienung bestimmter Onlinemedien entscheidend sowie das Bedürfnis an Orientierung.

Versuchen Sie den Nutzungskontext zunächst zu analysieren und zu verstehen, bevor Sie die Frage stellen, wie ein Dialog aufgebaut ist und auf welchem Endgerät er wie funktioniert.

4.2.6 Konsistent sein, aber nicht uniform

Das bestmögliche Nutzererlebnis wird nur durch eine konsistente länder- und anbieterunabhängige Nutzerführung erreicht. Im Rahmen der Portalverbunds sollten wo immer möglich dieselbe Sprache und dieselben Designmuster/-pattern verwendet werden. Damit helfen Sie den Nutzenden, sich an den Aufbau und die Tonalität von Online-Angeboten der Verwaltungen zu gewöhnen, unabhängig, ob diese vom Bund oder den Ländern bereitgestellt werden.

Sollte eine solche Wiederverwendung im Einzelfall aus guten Gründen nicht möglich sein, sollten Sie dennoch auf ein Höchstmaß an Konsistenz achten. Ebenso können in diesem Zusammenhang Besonderheiten der Länder Anwendung finden – jedoch nicht als Ersatz für eine konsistente länder- und anbieterunabhängige Nutzerführung, sondern als Erweiterung.

Neue Designmuster/-pattern, die aufgrund einer Einzelfallentscheidung das bisherige Repertoire erweitern und sich bewähren, sollten Sie teilen, damit andere ebenfalls davon profitieren.

5 Erste allgemeine Leitlinien als konkrete Empfehlung für nutzerorientierte Gestaltung

5.1 Barrierefreiheit und Inklusion

Die folgenden Aspekte ermöglichen ein schnelles Erfassen der unterschiedlichen Dimensionen der Barrierefreiheit:

- Textalternativen: Bilder, Video- und Audio-Inhalte sind stets auch durch Text zu beschreiben.
- Wahrnehmung: Sämtliche Element sind so zu gestalten, dass sie den geforderten Mindestkontrasten genügen und es Vergrößerungsmöglichkeiten und Vorlese-Anwendungen (Screen Reader) erlauben, den Inhalt zu erfassen.
- Struktur: Hierbei geht es um die Forderung, Inhalte und ihre Gliederung unabhängig von der konkreten Darstellung zu kennzeichnen. So soll das (Verwaltungs-)Angebot auch beispielsweise bei starker Vergrößerung oder mit Vorlese-Anwendungen gut nutzbar sein.
- Navigation und Bedienbarkeit: Betont werden damit die einheitliche und leicht nachvollziehbare Navigation sowie die Tastatursteuerung und die Abwesenheit von zeitgesteuerten und ähnlichen Steuerungselementen (z. B. Terminerinnerungen als Pop-up-Benachrichtigungen in extra angezeigten Fenstern), um die Bedienbarkeit möglichst unabhängig zu halten.
- Verständlichkeit: Gemeint ist die allgemein verständliche Übermittlung von Informationen durch Sprache in Texten sowie Videos in Gebärdensprache.
- Kompatibilität: Bezieht sich insbesondere auf sogenannte Unterstützungstechnologien wie Vorlese-Anwendungen, Spracheingaben, Vergrößerungssoftware und Bildschirmtastaturen, für die der Quellcode der Benutzeroberfläche verständlich sein muss.
- Nutzerinteraktion: Bezieht sich vor allem auf Formulare, die beispielsweise ausreichend große Bedienflächen, zugeordnete Texte für Vorlese-Anwendungen und eingebaute Eingabekorrekturen brauchen, damit Nutzende diese barrierearm ausfüllen können.

5.1.1 Rechtsgrundlagen zur Barrierefreiheit

Im Sinne einer Zusammenfassung zentraler Rechtsgrundlagen wird in diesem Kapitel zunächst auf die Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV) eingegangen. Außerdem werden die Richtlinien der Web Content Accessibility Guidelines 2.0 näher betrachtet.

5.1.1.1 Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung (BITV)⁵

Die BITV soll eine umfassend und grundsätzlich uneingeschränkt barrierefreie Gestaltung moderner Informations- und Kommunikationstechnik gewährleisten (§1). Sie gilt insbesondere für Websites, mobile Anwendungen, elektronisch unterstützte Verwaltungsabläufe und grafische Programmoberflächen (§2). Für Angebote der Länder gelten eigene Bestimmungen. Durch die Verordnung wird die Richtlinie (EU) 2016/2102 umgesetzt.

Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Behindertengleichstellungsgesetz (BITV)

(1) Die in §2 genannten Angebote, Anwendungen und Dienste der Informationstechnik sind barrierefrei zu gestalten. Dies erfordert, dass sie wahrnehmbar, bedienbar, verständlich und robust sind.

(2) Die Erfüllung der Anforderungen nach Absatz 1 wird vermutet, wenn diese Angebote, Anwendungen und Dienste

1. harmonisierten Normen oder Teilen dieser Normen entsprechen, und
2. die harmonisierten Normen oder Teile dieser Normen im Amtsblatt der Europäischen Union genannt worden sind.
3. Soweit Nutzeranforderungen oder Teile von Angeboten, Diensten oder Anwendungen nicht von harmonisierten Normen abgedeckt sind, sind sie nach dem Stand der Technik barrierefrei zu gestalten.
4. Für zentrale Navigations- und Einstiegsangebote sowie Angebote, die eine Nutzerinteraktion ermöglichen, beispielsweise Formulare und die Durchführung von Authentifizierungs-, Identifizierungs- und Zahlungsprozessen, soll ein höchstmögliches Maß an Barrierefreiheit angestrebt werden.
5. Die Überwachungsstelle nach §13 Absatz 3 des Behindertengleichstellungsgesetzes veröffentlicht auf ihrer Website regelmäßig alle zur Umsetzung dieser Verordnung erforderlichen Informationen in deutscher Sprache, insbesondere
 - a. aktuelle Informationen zu den zu beachtenden Standards, aus denen die Barrierefreiheitsanforderungen detailliert hervorgehen,
 - b. Konformitätstabellen, die einen Überblick zu den wichtigsten Barrierefreiheitsanforderungen geben,
 - c. Empfehlungen des Ausschusses für barrierefreie Informationstechnik nach §5 sowie
 - d. weiterführende Erläuterungen.⁶

⁵ https://www.gesetze-im-internet.de/bitv_2_0/BJNR184300011.html Stand: 18.03.2020

⁶ Niedersächsische Verordnung zur Schaffung barrierefreier Informationstechnik nach dem Niedersächsischen Behindertengleichstellungsgesetz (Niedersächsische Barrierefreie-Informationstechnik-Verordnung – Nds. BITV) Stand: 21.05.2019

5.1.1.2 Richtlinien der Web Content Accessibility Guidelines 2.0 / BITV⁷

Die Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 bestehen aus vier Prinzipien mit insgesamt zwölf Richtlinien. Es folgt eine Zusammenfassung der Richtlinien.

Wahrnehmbar – Informationen und Bestandteile der Benutzerschnittstelle müssen den Nutzenden so präsentiert werden, dass diese sie wahrnehmen können.

- Alle Inhalte einer Webseite müssen auch in textlicher Form vorhanden sein. Dadurch wird gewährleistet, dass die Webinhalte nicht nur auf dem Bildschirm dargestellt werden können, sondern ebenso vergrößert, mit Screen Readern gelesen oder in andere Sprachen (einschließlich Symbolsprachen) übersetzt werden können. Textalternativen müssen insbesondere für Grafiken berücksichtigt werden, was gleichermaßen für Grafiken auf Webseiten, in PDF-Dokumenten und andere Techniken wie Flash-Objekte gilt. Auch andere in einer Webseite eingebettete Objekte wie Multimedia benötigen Textalternativen.
- Zeitgesteuerte Medien (z.B. Audio, Video und die Kombination von Audio und Video) benötigen Alternativen. Der Zugang zu zeitgesteuerten Medien kann im einfachen Fall durch Transkripte oder Textbeschreibungen erfolgen, aber vor allem wenn Audio und Video miteinander synchronisiert sind, sind weitergehende Anforderungen zu Untertiteln und Audiodeskription maßgebend. Darüber hinaus benötigen auch interaktive Medien geeignete Alternativen, etwa wenn Nutzende unmittelbar auszuführende Anweisungen ausschließlich visuell oder ausschließlich auditiv erhalten.
- Die Inhalte einer Webseite werden nicht immer bei Standardeinstellungen am Bildschirm betrachtet und müssen deshalb auch unter verschiedenen anderen Bedingungen anpassbar sein. Wenn die Webseite in einem Screen Reader gelesen wird, dann kommt es vor allem darauf an, dass visuell erkennbare Strukturen und Zusammenhängen linear nachvollzogen werden können. Wenn hingegen ein Nutzender die Bildschirmeinstellungen ändert (z.B. durch einen Kontrastmodus), dann müssen die Inhalte und deren Zusammenhang in der vereinfachten visuellen Darstellung ebenfalls vollständig wahrgenommen werden können.
- Vordergrundinformationen müssen stets gut vom Hintergrund unterschieden werden können. Visuell gilt es, die Inhalte am Bildschirm z.B. über ausreichende Kontraste und Textvergrößerung deutlich wahrnehmbar zu gestalten. Es geht aber auch um die Unterscheidbarkeit von auditiven Inhalten, die sowohl für Schwerhörige als auch für Nutzende einer Sprachausgabe problematisch sein können.

Bedienbar – Bestandteile der Benutzerschnittstelle und Navigation müssen bedienbar sein.

- Vor allem aktive Inhalte (Links, Formulare, Widgets usw.) müssen per Tastatur bedient werden können. Genauer gesagt, sie müssen über eine Tastaturschnittstelle zugänglich sein, denn

⁷ <https://www.barrierefreies-webdesign.de/wcag2/richtlinien-auf-einem-blick.html> Stand: 25.10.2020

neben der klassischen Tastatur - auf die bestimmte Nutzergruppen angewiesen sind - gibt es Spracheingabe, Bildschirmtastaturen und andere Eingabemöglichkeiten, die auf die Tastaturschnittstelle aufsetzen.

- Menschen mit Behinderungen können aus verschiedenen Gründen mehr Zeit benötigen, Aufgaben auf einer Webseite zu erledigen. Reaktionszeiten können langsam sein oder die Geschwindigkeit beim Lesen oder Auffinden von Inhalten können deutlich unter denen durchschnittlicher Nutzender liegen. Deshalb sollten - wo immer möglich - alle Zeitbeschränkungen für Aufgaben durch die Nutzenden aufgehoben oder verlängert werden können.
- Webseiten dürfen keine flackernden Inhalte enthalten, die bekanntermaßen zu Anfällen führen können. Solche Formen des Flackerns müssen in Videos und auf der Webseite vermieden werden; textliche Hinweise auf solche Gesundheitsgefahren reichen nicht aus.
- Die Navigation innerhalb von Webseiten und Websites muss für alle Nutzenden gewährleistet werden. Die Navigation innerhalb einer Webseite muss beispielsweise für Tastaturnutzer und insbesondere Screenreader-Nutzende effizient gestaltet werden. Darüber hinaus müssen Navigationsleisten zum einen die Orientierung innerhalb des Webauftritts fördern und zum anderen die Auffindbarkeit anderer Inhalte auf der Website erleichtern.

Verständlich - Informationen und Bedienung der Benutzerschnittstelle müssen verständlich sein.

- Es gilt, Inhalte für alle Nutzergruppen lesbar zu machen. Das können Sprach- und andere Auszeichnungen im Code sein, die von Screenreadern ausgewertet werden, oder der Text selbst wird möglichst verständlich geschrieben (z.B. mit gängigen statt ungewöhnlichen Begriffen, Vermeidung von Abkürzungen, kürzere Sätze, usw.).
- Menschen mit Behinderungen können Webseiten erheblich effizienter benutzen, wenn sie unter bestimmten Gesichtspunkten vorhersehbar funktionieren und aufgebaut sind. Tastaturnutzer müssen beispielsweise stets über die Kontrolle des Tastaturfokus verfügen, und Inhalte dürfen nur auf expliziten Wunsch des Nutzenden dynamisch ausgetauscht werden. Vor allem beim Einsatz von Screenreadern oder Vergrößerungssystemen, aber auch für Menschen mit Lernbehinderungen ist ein konsistenter Seitenaufbau ebenfalls förderlich für die Bedienbarkeit der Seite.
- Obwohl jeder Nutzende Fehler bei der Eingabe in Formulare macht, fällt es manchen Menschen mit Behinderungen schwerer, fehlerfreie Eingaben vorzunehmen oder fehlerhafte Eingaben zu erkennen. Deswegen muss bei der Nutzereingabe Hilfestellung geleistet werden, um fehlerhafte Eingaben zu vermeiden, Fehleingaben zu erkennen (z.B. bei eingeschränkter Sehfähigkeit oder mit einem Screenreader) und bei der Korrektur zu unterstützen.

Robust - Inhalte müssen robust genug sein, damit sie zuverlässig von einer großen Auswahl an Benutzeragenten einschließlich assistierender Techniken interpretiert werden können.

Die Kompatibilität von Webseiten mit heutigen und zukünftigen Hilfsmitteln wie Screenreadern, Vergrößerungssystemen, Spracheingaben usw. wird dadurch gesichert, dass Code möglichst gemäß Standards bzw. Konventionen geschrieben wird. Darüber hinaus müssen aktive Elemente (Links,

Formulare, Widgets usw.) so umgesetzt werden, dass vor allem semantische Informationen (Name, Rolle, Wert) korrekt an die Accessibility API des Betriebssystems übertragen werden.

Die Richtlinien der WCAG 2.0 bieten die Grundregeln für die Erstellung barrierefreier Webinhalte. Sie betreffen stets nur solche Aspekte der Nutzbarkeit und Zugänglichkeit, die Menschen mit Behinderungen betreffen.

Die 12 Richtlinien werden weiter unterteilt in 61 Erfolgskriterien. Erst diese Erfolgskriterien bieten konkrete Handlungsanweisungen für die Umsetzung der Barrierefreiheit:

- Erfolgskriterien sind technisch überprüfbar und technikneutral formuliert.
- Jedes Erfolgskriterium wird ausführlich dokumentiert und mit Testanleitungen, Best-Practice-Beispielen sowie Fehlertechniken erläutert.
- Die Erfolgskriterien werden zugeordnet zu drei Konformitätsstufen (A, AA oder AAA).

Bei der Erreichung der Barrierefreiheit kommt es darauf an, die Erfolgskriterien auf der angestrebten Konformitätsstufe zu erreichen.

5.1.2 Barrierefreiheit bei der nutzerzentrierten Gestaltung von Sprache und Text

Die technischen Voraussetzungen von Lösungen bedingen in der Regel die Möglichkeiten der Gestaltung. Dies trifft ebenso auf Kommunikation und Prozesse zu, jedoch wird dies im Zusammenspiel Technik und Gestaltung deutlicher.

5.1.2.1 Kommunikationsziele

Als Kommunikationsziele werden Transparenz, positiver Imagetransfer und Akzeptanz sowie Verständnis verfolgt.

Unsere Redaktionsgrundsätze:

- Wir kommunizieren leicht und verständlich.
- Wir formulieren adressatengerecht.
- Wir vermeiden Amtsdeutsch.
- Wir übersetzen Techniksprache und Amtsdeutsch in Alltagssprache.
- Wir verringern die Komplexität.
- Wir halten uns an die deutsche Rechtschreibung (Duden). Wir vermeiden Anglizismen bestmöglich.
- Wir achten auf eine gendergerechte Sprache.

5.1.2.2 Grundlagen der Textgestaltung

Für einen positiven Imagetransfer nach innen und außen muss der Text darauf abzielen, dass die jeweilige Zielgruppe diesen auch gut versteht. Grundlage hierfür ist, dass der Kontext des Beitrags klar erkennbar ist.

Daher gilt:

- Der Text muss informieren.
- Der Text muss überzeugen.
- Der Text muss das Image fördern.
- Der Text muss Beziehungen pflegen.
- Der Text muss Lesevergnügen bereiten.

Tipps von Joseph Pulitzer:

- Schreibe kurz – und sie werden es lesen.
- Schreibe klar – und sie werden es verstehen.
- Schreibe bildhaft – und sie werden es im Gedächtnis behalten.

5.1.2.3 Satzlängen

- Kurze Sätze, aber abwechslungsreich in Länge und Satzstellung.
- Besonders die Satzeinstiege sollten variieren.
- Maximale Satzlänge: 15 Wörter.
- 7-14 Wörter pro Satz sind laut sprachwissenschaftlicher Untersuchungen die Obergrenze für gesprochene Texte.
- 9 Wörter in einem Satz sind die Obergrenze der optimalen Verständlichkeit laut dpa (Deutsche Presse Agentur).
- Verben machen die Sprache lebendiger und direkter als substantivierte Schreibweise.⁸

5.1.2.4 Einstiege und „Storytelling“

- Empathisch
- Bildsprache

5.1.2.5 Überschriften und Zwischenüberschriften

- Überschriften sollten nicht mehr als 6 Wörter enthalten.
- Die Zwischenüberschrift ist ...
 - die kürzeste Zusammenfassung des Textes.

⁸ Wolf Schneider: „Deutsch für Profis“

- der Satz, der das Wesentliche vermittelt.
- der Satz, der über das Weiterlesen entscheidet.
- bildreich/plakativ.
- unmittelbar verständlich.
- kurz, aktiv und in Verben verfasst.
- Anteil von Zwischenüberschriften:
 - Zwischenüberschriften ergänzen die Hauptüberschrift, sonst gelten gleiche Textregeln.
 - Je nach Textlänge pro Beitrag mindestens eine bis zwei Zwischenüberschriften, bestenfalls zu jedem Absatz.
- Länge der Zwischenüberschrift: maximal zwei Zeilen.

5.1.2.6 Synonyme finden für häufig auftauchende Wörter

Häufig auftauchende Wörter möglichst selten nutzen und Synonyme finden, zum Beispiel für folgende Begriffe/Verben:

- diese
- hierbei
- durch
- (bietet) die Möglichkeit
- im Rahmen/im Bereich
- Kommunikation
- Projekt
- Thema
- durchführen
- stattfinden
- erfolgen
- teilnehmen
- Integration
- Komponenten
- Konzepte
- Maßnahmen
- Verben, die auf „-ieren“ enden, z. B.
 - basieren
 - definieren
 - implementieren
 - produzieren
 - variieren

5.1.2.7 Kommunikationsfallen

- Unvermittelte Einstiege
- Passivkonstruktionen
- Substantivierungen (-ung, -keit, -heit, -ierung)
- Satzlängen („Bandwurmsätze“)
- Komplizierter Satzbau (Einschübe, Verschachtelungen)
- Hoher Abstraktionsgrad
- Wiederholungen/Redundanzen – außer, es wird bewusst als Stilmittel genutzt (z. B. Klammer)
- Abkürzungen (bremsen den Textfluss!)
- Mehrere Symbole in einem Text (Tipp: Für eins entscheiden und dabeibleiben.)
- Mehrere Aussagen in einem Satz
- Verkettung (mittels Präpositionen, Konjunktionen, Genitiv)
- Füllwörter
- (doppelte) Negationen
- Gerundiv (... sind zu/ist zu ...)

5.1.3 Grundsätzliche Tipps

- Alle Zielgruppe und die jeweiligen Bedürfnisse analysieren.
- Alle Informationen im Text einfügen, möglichst auf Verlinkungen und PDF-Dokumente verzichten.
- Wichtigste Informationen am Textanfang platzieren.
- Text-Einstiege lebensnah verfassen.
- Linktexte und Dokumentenangaben einfügen.
- Formatierungen nutzen, nicht fetten o. ä.
- W-Fragen im ersten Absatz beantworten (Wer? Was? Wann? Wie? Wo?).
- Gelegentlich am Textanfang das „Warum?“ auflösen.
- technische Sachverhalte einfach herunterbrechen, nicht abschweifen.
- Zitate immer nach den Regeln des gesprochenen Wortes, deshalb Interviews immer live führen und gesprochenes Wort 1:1 aufgreifen.
- Wörtliche Rede variieren oder Zitatgeber nicht immer „nur“ am Ende nennen.
- Klarer und kombinierter Einsatz journalistischer Darstellungsformen (Reportage, Feature, Interview, Kastentext, Bericht etc.).
- Zahlen von eins bis einschließlich zwölf ausschreiben, aber Ziffern für Maße, Einheiten und Geldbeträge verwenden.
- Immer an den Dreiklang denken: Längere Aufzählungen vermeiden, diese in tabellarischer Form einfügen oder mit Aufzählungszeichen ergänzen.
- Serviceorientiert denken:

- Zu informierenden Themen sind Ansprechpartner zu nennen.
- Verlinkung/Hyperlinks setzen.
- Übersichtlichkeit wahren.
- Wichtige Informationen fetten (beispielsweise Deadlines) oder in einem Info-Block bündeln.
- Bei Eigennamen: Schreibweise für Produkte, Projekte usw. definieren und dabeibleiben.
- Bei Bedarf Glossar verfassen, das nach einem Text folgt und Fachbegriffe erläutert.
- Gekoppelte Wörter mit Bindestrich schreiben, zum Beispiel „Apple-Gerät“, „PC-Arbeitsplatz“, etc.
- Aktive, bildreiche Sprache.
- Metaphern finden.

5.2 Konsistenz und Wiedererkennbarkeit

Das Verhalten des interaktiven Systems ist vorhersehbar, basierend auf dem Nutzungskontext und allgemein anerkannten Konventionen⁹.

5.2.1 Konsistente Sprache

Benutzen Sie für einen Dienst oder im Portal eine Sprache, die Nutzende kennen. Kreieren Sie keine neuen Begrifflichkeiten, wenn Sie sich eines Dienstes bedienen sollen. Siehe auch 5.1.2.

Texte auf Websites und in Anwendungen sind als Dialog mit den Nutzenden zu verstehen. Für größtmögliche Effizienz und Zugänglichkeit ist zu beachten: Die Online-Nutzung richtet sich in der Regel daran aus, dass Informationen kurz und schnell ersichtlich dargestellt werden.

Halten Sie sich an die Qualitätskriterien, die für die Erstellung von Leistungsbeschreibungen im Baustein Leistungen des Föderalen Informationsmanagements festgelegt wurden. Gehen Sie davon aus, dass Nutzende mit unterschiedlich guten Sprachkenntnissen und unterschiedlichen kognitiven Fähigkeiten und Wissen Ihr Angebot nutzen müssen.

Bereiten Sie die Inhalte zielgruppenkonform auf. Wenn Sie einen Prozess oder eine Anwendung entwickeln, muten Sie der Zielgruppe nur so viel Vorwissen und Interaktion zu, wie aufgrund der Nutzeranalyse verlangt werden kann. Insbesondere Verwaltungsinhalte, die einer heterogenen Nutzermenge zur Verfügung gestellt werden, sollten auf technische sowie nur im fachlichen Rahmen verständliche Begriffe verzichten (oder diese bei Bedarf erläutern).

⁹ Aus DIN EN ISO 9241-110:2019-09

Auch kann es im Rahmen von Tests mit Nutzenden empfehlenswert sein, Begrifflichkeiten und Ausdrücke identifizieren zu lassen, die als unverständlich wahrgenommen werden. Über ein Glossar können diese dann erläutert werden.

5.2.2 Bekannte Muster verwenden

Gestalten Sie ihr Portal so und bereiten Sie die Inhalte so auf, dass diese sich den Erwartungen der Nutzenden entsprechend verhalten. Das Interaktionsverhalten der Nutzenden ist vorhersehbar. Kommen Sie den Erwartungen der Nutzenden entgegen und benutzen Sie Muster und Abläufe, die die Nutzende bereits kennen, zum Beispiel durch andere viel genutzte Online-Portale. Nutzende sind trainiert, diese zu nutzen. Dies können gängige Symbole sein wie Einkaufswagen für das Bezahlen, Lupe rechts neben einem Suchschlitz für die Suche, Flaggen für die Sprachauswahl oder ein *i*-Symbol für Information.

5.3 Responsives Design und Mobile First-Strategien zur Sicherstellung der Nutzbarkeit auf allen Endgeräten

Aufgrund der starken Heterogenität der Nutzenden von Online-Verwaltungsleistungen ist davon auszugehen, dass auch die verwendeten Endgeräte unterschiedlich sein werden. Gehen Sie davon aus, dass Nutzende weniger über einen PC oder Notebook verfügen und mehr mit den gängigen mobilen Endgeräten, zum Beispiel Smartphones, unterwegs sind. In Niedersachsen beispielsweise liegt die Nutzung von mobilen Endgeräten zur Internetnutzung inzwischen bei 80% der Nutzenden¹⁰. Ihr Angebot sollte diesen Umstand berücksichtigen, sich flexibel den Geräten anpassen können und Nutzenden eine klare Darstellung mit leicht lesbaren und leicht bedienbaren Inhalten bieten. Ob für eine zukunftsfähige Gestaltung damit automatisch eine mobilorientierte Herangehensweise, der sogenannten „Mobile First“-Ansatz, unerlässlich ist, wird aktuell noch diskutiert. Eine verbindlichere Aussage hierzu kann in einer zukünftigen Version des Leitfadens ergänzt werden.

Bis dahin verwenden Sie zur flexiblen Umgestaltung des Angebots responsives Design. Mit Hilfe dieser Designentscheidung und technischer Umsetzung wird eine konsistente Nutzererfahrung auf verschiedensten Endgeräten wie Desktop-Computern, Notebooks, Tablets und Smartphones gewährt. Unter Verwendung verschiedener Techniken passt sich die Website automatisch an die Bildschirmgröße des verwendeten Gerätes an. Die Portal- und Dienste-Ansicht wird so auf die Geräte angesteuert, dass eine problemlose Nutzung möglich ist.

Vermeiden Sie dabei Grafiken, die lediglich dekorativen Nutzen haben, aber ansonsten inhaltsleer sind. Diese schränken den Lesebereich unnötig ein. Erfahrungswerte zeigen, dass Nutzende mit mehr als einer Seite Text überfordert sind. Verzichten Sie auf bewegte Elemente. Diese führen nur

¹⁰ D21-Digital-Index 2019 / 2020, eine Studie der Initiative D21

zu Irritationen beim Lesen. Je aufgeräumter die Webseite, desto einfacher ist diese responsiv darstellbar.

Testen Sie die Ansichten mit einer Test-Nutzergruppe.

5.4 Oberflächengestaltung länderübergreifend einheitlich und individuell

Denken Sie daran, dass es für Nutzende nicht interessant ist, ob sie sich im Prozess nur in einem Portal bewegen oder aneinandergereihte Dienste verschiedener Anbieter nutzen.

Das Nutzungserlebnis sollte möglichst reibungslos sein. Es müssen fließende Übergänge ermöglicht werden. Für die fließenden Übergänge sollen Vorgaben geschaffen und hinterlegt werden, die Sie in Ihrem Portal nutzen können.

Neben den technischen Herausforderungen in Bezug auf Schnittstellen stellt sich dabei die Herausforderung der Beibehaltung von Konsistenz und Wiedererkennung, um die Interaktion zu erleichtern.

Deswegen ist es sinnvoll, auch zwischen den Systemen einheitliche Muster festzulegen. Im Idealfall wird ein einheitliches Design-System angestrebt, dass zum Beispiel folgende Elemente definiert:

- Typographie, Farben, Anordnung.
- Elemente wie Schaltflächen, Eingabeformen, Auswahlfelder.
- Festlegungen bezüglich des Aufbaus und der Ausgestaltung häufig genutzter Webforms wie für Feedback, Kontaktformular, Nutzerkontoregistrierung, Suche.
- Bezahlmuster.
- Navigationsbaum mit festgelegten Lagen und Ebenen.
- Brotkrumenpfad.
- Prozessfortschrittsanzeige.
- Fehlermeldung.
- Erfolgsmeldung.
- Tags.
- Warnhinweise.
- Datenschutzerklärung.
- Icons.
- Einheitliche Labels bei Eingabefeldern.

5.4.1 Beispiel: Schaltflächen mit Mustervorgaben

Schaltflächen lösen seitenspezifische Aktionen aus, haben anpassbare Hintergründe und können einen Titel oder ein Symbol enthalten. Nutzende kennen Schaltflächen aus vielen Angeboten. Schaltflächen sollen so beschriftet sein, dass kein technischer Bezug besteht, sondern die Aktion deutlich wird. Also besser: „Antrag absenden“ statt nur „senden“.

Antrag absenden

Schaltflächen sollen durchgehend gleichförmig eingesetzt werden. Designänderungen verwirren. Es muss ein Wiedererkennungswert geschaffen werden.

Datei hochladen

Es sollen nur selbsterklärende Schaltflächen mit eindeutigen Symbolen, Beschriftungen und falls notwendig Tooltips zum Einsatz kommen. Im Tooltip soll in einfacher Sprache eine Erläuterung angeboten werden.

Schaltflächen sollen durchgehend gemäß Erwartungshaltung positioniert werden. Dabei nicht wechseln: Einmal unten rechts angezeigt zum Weiterklicken bedeutet immer unten rechts.

5.4.2 Beispiel: Brotkrumenpfad

[Home](#)

[Familie](#) > [Kinderbetreuung](#) > [Kindertagesstätte](#) >Anmeldung

5.4.3 Beispiel: Aufklapp-Menü vgl. Aufbau Stamminformation LeiKa

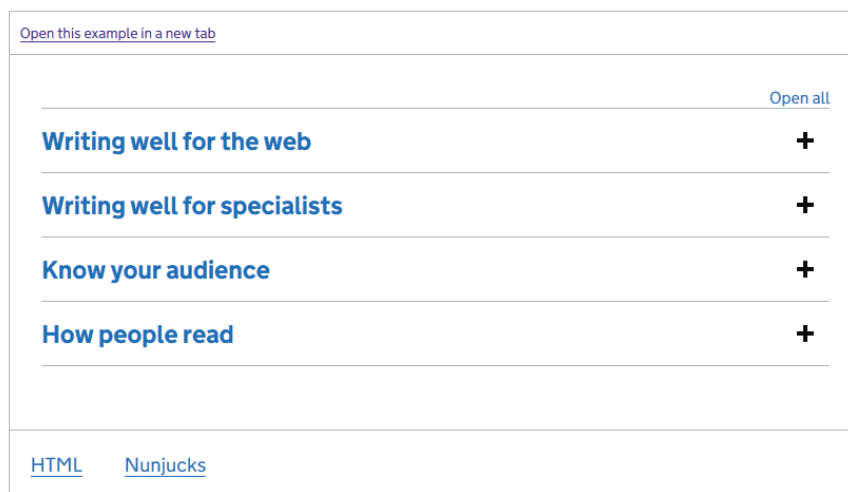


Abbildung 3: Beispiel Aufklapp-Menü.

5.4.4 Bereitstellung von Mustern/Patterns und Code-Elementen über Atomic Design

Aktuell als modern empfundene Websites setzen sich aus beliebig wiederholbaren Content-Modulen zusammen. Muster werden abgestimmt und in Form von Content-Modulen bereitgestellt. Ein Vorteil ist, dass die Komplexität in der Entwicklung geringgehalten wird. Dieses *Atomic Design* bezieht das Webdesign und die technische Umsetzung ein. Ein Modul besteht dabei aus dem Pattern und dem dazugehörigen Code. Auch der Webcode ist modular und einfach nach eigenem Layout anpassbar.

Die Webseitengestaltung kann über einheitliche Elemente erleichtert werden, die zwar Layout-konform anpassbar sind, den einheitlichen Charakter dadurch aber nicht verlieren.

6 Gute Online-Prozesse im Portalverbund (GOPIP) – Leitlinien entlang der Nutzerreise

6.1 Das Ziel von GOPIP

Wie gut der Portalverbund funktioniert, hängt zu einem großen Anteil davon ab, wie gut die Prozesse sind, die im Portalverbund angeboten werden. In den folgenden Abschnitten werden konkrete Empfehlungen für die Gestaltung von Online-Prozessen gegeben. Sie sind ein schneller Weg, um die Qualität von Online-Prozessen zu verbessern. Wenn alle Länder diese Empfehlungen befolgen, wird sich das Nutzungserlebnis von Online-Prozessen im Portalverbund annähern. Diese Gestaltungsempfehlungen ersetzen nicht Nutzerrecherchen und -Tests. Sie können keine Aussage über die konkreten Bedürfnisse der Nutzenden eines einzelnen Prozesses treffen.

Alle Empfehlungen im GOPIP reflektieren den aktuellen Kenntnisstand. Der GOPIP wird kontinuierlich verbessert. Wenn Sie Verhalten bei Ihren Nutzenden beobachten, dass dafür spricht, den GOPIP zu ändern, wenden Sie sich bitte an DV3@bmi.bund.de

6.2 Einstieg in den Prozess

6.2.1 Prozess starten

- Achten Sie darauf, dass die Schaltfläche für den Start in den Prozess ein Verb beinhaltet, zum Beispiel „Schwerbehindertenausweis beantragen“.
- Achten Sie darauf, dass der Prozess so heißt wie die Verwaltungsleistung, mit der er verknüpft ist. Wenn es bei der Verwaltungsleistung „Wohnsitz abmelden“ den Prozess „Ins Ausland abmelden“ gibt, kann das zu Verwirrung führen. Wenn unterschiedliche Namen notwendig sind, achten Sie darauf, dass Ihre Nutzenden damit umgehen können.
- Über dem Online-Formular sollte jederzeit der Name des Prozesses sichtbar sein, also bspw. „Grundsicherung beantragen“.

6.2.2 Vorab-Check und Orientierungshilfe für die Nutzenden

6.2.2.1 Fachliche Klärung und Hilfestellung

Wenn Nutzende sich oft im Antrag irren oder bestimmte fachliche Voraussetzungen geprüft werden müssen, prüfen Sie diese am besten in einer Interaktion ab. Wir empfehlen, diesen Vorab-Check vor den Log-In und das Antragsformular zu setzen. Damit vermeiden Sie, dass die Nutzenden unnötige Schritte durchführen und sich ärgern, wenn sie doch nicht berechtigt sind, den Antrag zu stellen.

Alternativen anbieten: Wenn zum Beispiel in einem Vorab-Check festgestellt wird, dass ein Nutzender im falschen Antrag ist oder den Antrag nicht online stellen kann, sagen Sie ihm, was er stattdessen tun kann. Leiten Sie ihn zum richtigen Antrag oder blenden Sie die Adresse der tatsächlich zuständigen Stellen ein.

6.2.2.2 Organisatorische Hilfestellung

Wenn die antragstellende Person Unterlagen braucht, weisen Sie direkt am Anfang darauf hin. Entweder im Vorab-Check oder direkt am Anfang des Prozesses, wenn es keinen Vorab-Check gibt.

Bei komplexen Leistungen ist es nicht immer möglich, von Anfang an zu sagen, welche Unterlagen die Nutzenden benötigen. Sie können in diesem Fall Beispiele nennen oder Kategorien von Unterlagen angeben.

Erwähnen Sie auch, wie diese Unterlagen eingereicht werden müssen: Digital oder auf Papier?

6.2.2.3 Technische Voraussetzungen

Wenn die Nutzenden einen Online-Ausweis benötigen, weisen Sie sie darauf hin. Oder Sie bieten im Vorab-Check zwei Alternativen an: Mit und ohne Online-Ausweis. Machen Sie deutlich, was in beiden Fällen nötig ist. Verlinken Sie auf weitere Informationen zur Nutzung des Online-Ausweises. Weisen Sie auch darauf hin, falls Unterlagen digital eingereicht werden müssen.

Achtung: Benutzen Sie die Begriffe „Online-Ausweis“ oder „Online-AusweisFunction“. Der Begriff „eID“ ist missverständlich und schlecht zu lesen.

Wie wollen Sie das Wohngeld beantragen?

Mit Online-AusweisFunction Ihres Personalausweises.

Ohne Online-AusweisFunction.

Voraussetzungen für den Onlineantrag

- Sie können die Online-AusweisFunction Ihres Personalausweises nutzen.
- Sie richten ein Servicekonto ein oder nutzen ein bestehendes.
- Sie können die erforderlichen Unterlagen hochladen oder auf Papier nachreichen.

Antrag starten

Abbildung 4: Technischer Vorab-Check.

6.2.3 Kosten, Unterlagen und Fristen

Kosten, benötigte Unterlagen und Fristen stehen im Normalfall in der Leistungsbeschreibung. Prüfen Sie, ob es sinnvoll ist, diese Informationen erneut im Prozess zu erwähnen. Besonders, da es sein kann, dass nicht alle Nutzenden über die Leistungsbeschreibung in den Prozess starten, ist das sinnvoll.

Es ist nicht immer möglich, alle Unterlagen vorab zu nennen, weil diese je nach Angaben im Prozess variieren können. Geben Sie Beispiele oder weisen Sie allgemein darauf hin, dass Unterlagen eingereicht werden müssen.

Tipp: Eventuell können diese Informationen aus der Leistungsdatenbank gezogen werden, sodass sie automatisch aktualisiert werden.

6.2.4 Unterstützung im Prozess

In jeder Stelle des Online-Prozesses sollte die Nutzenden die Möglichkeit haben, Unterstützung zu bekommen.

„Hiding your phone number just pisses people off“¹¹, grob übersetzt: Wer seine Telefonnummer versteckt, erreicht nichts, bis auf seine Nutzenden zu verärgern.

6.3 Navigation im Online-Prozesses

6.3.1 Perspektive: Nutzerreise durch eine Lebenslage

Ein Prozess kann eine auf eine Lebenslage bezogene Nutzerreise darstellen, die mehrere Anträge und Verwaltungsinformationen umfasst.

In diesem Fall ist eine Step-by-Step-Navigation internationale Best-Practice (siehe Abbildung 5). Sie leitet Nutzende durch den Gesamtprozess und zeigt auf, welche Schritte noch erfüllt werden müssen. In Deutschland wird durch die Lebenslagen bereits ein ähnliches Navigationsmuster verwendet (siehe Abbildung 6). Allerdings wird deutlich, dass die Step-by-step-Navigation Nutzenden eher dabei hilft, bestimmte Aufgaben in der richtigen Reihenfolge zu erledigen. Die Lebenslage ist eher auf Information ausgerichtet.

¹¹ Quelle: Lou Downe, Good Services, 2020

Learn to drive a car: step by step

Check what you need to do to learn to drive.

[Show all](#)

- 1 **Check you're allowed to drive**
[Show](#)
- 2 **Get a provisional licence**
[Show](#)
- 3 **Driving lessons and practice**
[Show](#)
- and **Prepare for your theory test**
[Show](#)
- 4 **Book and manage your theory test**
[Show](#)
- 5 **Book and manage your driving test**
[Show](#)
- 6 **When you pass**
[Show](#)

Abbildung 5: Step-by-step Navigation.¹²



The screenshot shows a web page for 'Geburt' (Birth). On the left is a sidebar navigation menu with a yellow arrow pointing to the 'Geburt' section. The menu items include: Beratungsstellen für Schwangere, Mutterpass, Meldung an den Arbeitgeber, Mutterschutz, Mutterschutzfristen, Beschäftigungsverbote bei Schwangerschaft und Stillzeit, Kündigungsschutz für Mütter, Urlaubsanspruch bei Mutterschutz, Entbindung, Vertrauliche Geburt, Staatsangehörigkeit des Kindes bei Geburt, Nach der Geburt, Finanzielle Hilfen, and Elternzeit. The main content area has the title 'Geburt' and two tabs: 'Basisinfos' (selected) and 'Zugehörige Leistungen' (32). Below the tabs, there is introductory text: 'Sie erwarten ein Baby? Informieren Sie sich über den Mutterschutz während der Schwangerschaft, lesen Sie alles rund ums Erziehungsgeld während der Elternzeit und verschaffen Sie sich einen Überblick über sonstige finanzielle Hilfen. Die Vaterschaft bei einem nicht ehelich geborenen Kind können Sie schon vor der Geburt des Kindes anerkennen lassen.'

Abbildung 6: Lebenslage Geburt.¹³

¹² Quelle: <https://govuk-prototype-kit.herokuapp.com/docs/templates/step-by-step-navigation>

¹³ Quelle: <https://www.service-bw.de/web/guest/lebenslage/-/sbw/Geburt-5000783-lebenslage-0?tab=0>

6.3.2 Perspektive: Online-Prozess für eine Verwaltungsleistung

6.3.2.1 Fortschrittsindikator

Tatsächlich zeigt sich, dass ein Fortschrittsbalken in einem einzelnen Online-Prozess nicht notwendig und teilweise sogar hinderlich ist¹⁴. Das gilt insbesondere in Online-Formularen, die Schritte ein- und ausblenden, je nachdem, was Nutzende angegeben haben. Die Anzahl der Schritte verändert sich – eine zuverlässige Fortschrittsanzeige oder Auflistung der nächsten Abschnitte ist nicht möglich. **Ein Fortschrittsindikator ist daher nicht notwendig.**

Natürlich müssen die Nutzenden zwischen verschiedenen Formularabschnitten vor und zurück navigieren können. Tests mit Nutzenden zeigen bisher, dass Navigationsleisten oft übersehen werden. **Die meisten Nutzenden navigieren über die Schaltflächen „Weiter“ und „Zurück“.**

Achtung: Wenn die Zurück-Navigation oder Aktualisierung des Browsers zu Fehlern führt, sorgen Sie dafür, dass Ihre Nutzenden diese Schaltflächen nicht nutzen können oder mindestens gewarnt werden.

Diese Empfehlungen beziehen sich nur auf die Navigation im Online-Prozess selbst. Für die Orientierung auf einem Portal empfiehlt sich die Brotkrumenpfad-Navigation.

6.3.2.2 Schaltflächen

Achten Sie darauf, dass Sie Schaltflächen eindeutig benennen. Die Nutzenden sollten verstehen, was passiert, wenn sie die Schaltfläche drücken.

- Der Schaltfläche, die den Antrag startet, sollte das deutlich machen, zum Beispiel durch „Antrag starten“.
- Bevor Sie eine Zusammenfassung anzeigen, nennen Sie die Schaltfläche „Angaben prüfen“.
- Die Schaltfläche, welche die Daten sendet, sollte „Antrag abschicken“ heißen. Achtung: Eine Schaltfläche, die „Weiter“ heißt, darf die Daten nicht abschicken.
- Die Navigation im Prozess erfolgt am besten über „Weiter“ und „Zurück“ (siehe oben).

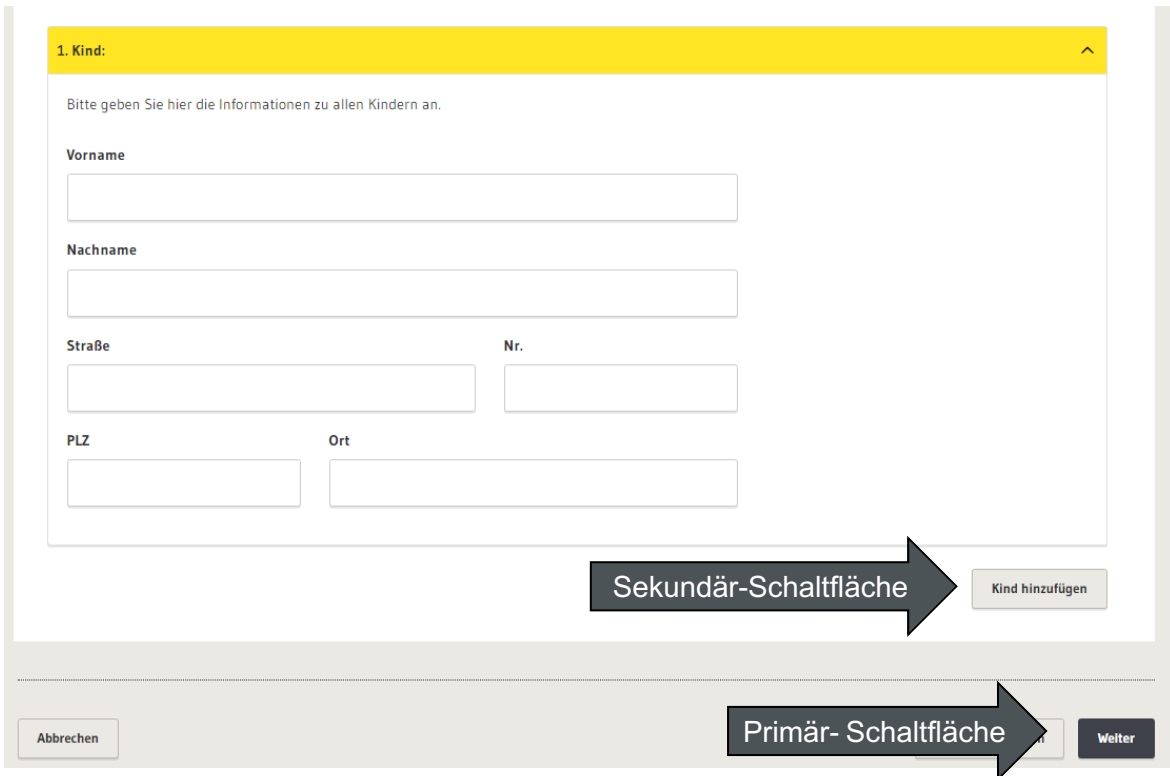
Achten Sie darauf, dass sich Schaltflächen immer gleich verhalten. Zum Beispiel sollte eine Zurück-Schaltfläche nicht einmal auf den vorherigen Abschnitt und einmal auf die vorherige Seite springen.

Positionieren Sie Schaltflächen immer gleich. Üblich ist rechts unten.

Unterscheiden Sie klar zwischen primären und sekundären Schaltflächen. Primäre Schaltflächen führen den Nutzenden durch die Benutzeroberfläche. Sie sollten daher sparsam eingesetzt werden, damit die Handlungsschritte für den Nutzenden klar bleiben. Sekundäre Schaltflächen beziehen sich

¹⁴ Quelle: <https://designnotes.blog.gov.uk/2014/07/07/do-less-problems-as-shared-spaces/>, Stand: 25.10.2020

auf primäre Schaltflächen. Sie stehen niedriger in der Hierarchie und sollten nicht für besonders wichtige Interaktionen bzw. Vorgänge genutzt werden. Primär- und Sekundär- Schaltflächen sollten sich deutlich in der Darstellung unterscheiden (siehe Abbildung 4).



The screenshot shows a form titled "1. Kind:" with a yellow header. Below the header is a text prompt: "Bitte geben Sie hier die Informationen zu allen Kindern an." The form contains several input fields: "Vorname", "Nachname", "Straße" (with a sub-field "Nr."), "PLZ", and "Ort". At the bottom right of the form area is a button labeled "Kind hinzufügen". Below the form area, there are three buttons: "Abbrechen" on the left, "Weiter" on the right, and a button with a right-pointing arrow in the middle. A dark arrow points from the text "Sekundär-Schaltfläche" to the "Kind hinzufügen" button. Another dark arrow points from the text "Primär-Schaltfläche" to the "Weiter" button.

Abbildung 7: Beispiel für Sekundär- und Primär-Schaltflächen.

6.4 Daten abfragen

6.4.1 Welche Daten sollten Sie abfragen?

- Nur Daten und Nachweise abfragen, die notwendig sind. Notwendig ist, was gesetzlich vorgeschrieben oder aus pragmatischen Gründen gebraucht wird. Achtung: Etwas ist nicht notwendig, nur weil es auf einem Papierformular steht.
- Bedingtes Abfragen: Sind Daten oder Nachweise nur in bestimmten Fällen notwendig, dann sollten sie nur in diesen Fällen abgefragt werden. Das wird durch bedingte Abfragen ermöglicht.
- Vermeiden Sie, dass Nutzende die gleichen Daten oft eingeben müssen. Geben Sie Ihren Nutzenden die Möglichkeit, zum Beispiel Vorname, Familienname und Geburtsdatum im Nutzerkonto zu hinterlegen und automatisch in das Formular einfüllen zu lassen.
- Fragen Sie jede Frage nur einmal pro Online-Antrag.

6.4.2 Wie sollten Sie Daten abfragen?

6.4.2.1 Weniger ist mehr

Halten Sie Texte, Labels usw. möglichst kurz. Überlegen Sie immer, ob die Information wirklich notwendig ist. Sorgen Sie lieber dafür, dass die Oberfläche intuitiv bedienbar ist, statt einen Hilfetext zu schreiben. Beispiel: Nutzende, die Hilfe zum Lebensunterhalt bekommen könnten, beantragen oft fälschlicherweise Grundsicherung und umgekehrt. Lösung: Am Anfang wird durch Abfragen geprüft, welcher Antrag der richtige ist und der Nutzende dorthin geleitet.

6.4.2.2 Ein Thema pro Seite

Fragen Sie auf einer Seite nur Daten zu einem Thema ab. Daumenregel: Lieber mehr Seiten als zu lange Seiten.

Stellen Sie nur eine Frage gleichzeitig. Blenden Sie die nächste Frage, das nächste Datenfeld auf der Seite erst ein, wenn der Nutzende die vorherige Frage beantwortet hat.

6.4.2.3 Einspaltiges Design

Benutzen Sie in Formularen einspaltiges Design. Ausnahmen sind logisch zusammenhängende Eingaben, wie zum Beispiel Straße und Hausnummer oder Postleitzahl und Ort.

6.4.2.4 Sinnvolle Reihenfolge

Benutzen Sie bei Datenfeldern die Reihenfolge, die für die Nutzenden Sinn ergibt und die sie gewohnt sind. Zum Beispiel Vorname, Nachname, statt Nachname, Vorname.

6.4.2.5 Der richtige Antworttyp

- Setzen Sie möglichst wenig Freitext-Felder ein.
- Checkboxes werden benutzt, wenn mehrere Antwortoptionen gleichzeitig ausgewählt werden können.
- Soll nur eine Option ausgewählt werden, eignen sich Radio Buttons oder Dropdowns. Grundsätzlich sind Radio Buttons besser als Dropdowns, denn bei Radio Buttons sind alle Optionen sofort lesbar. Die Nutzenden müssen sich weniger merken. Radio Button sind außerdem einfacher für Menschen, die Schwierigkeiten bei präzisen Mausbewegungen haben.
- Bei mehr als vier Antwortoptionen können Radio Buttons unübersichtlich werden. In diesem Fall ggf. doch auf Dropdowns zurückgreifen.
- Achten Sie darauf; den Klickbereich zu vergrößern: Antwortoptionen sollten ausgewählt werden, auch wenn die Nutzenden auf die Beschriftung oder leicht neben zum Beispiel den Radio Button klicken.
- Es ist üblich, Radio Buttons mit der häufigsten Auswahl vorab zu belegen. Achtung: Bei optionalen Feldern dürfen Radio Buttons allerdings nicht vorgelegt werden. Eventuell ist es sinnvoll, bei optionalen Feldern den Nutzenden eine Möglichkeit zu geben, ihre Auswahl wieder auf keine Auswahl zu setzen.

6.4.2.6 Hilfe bei Freitextfeldern

Helfen Sie den Nutzenden dabei, Daten im richtigen Format anzugeben:

- Wo möglich, Formatierung automatisch ergänzen, z.B. bei Kennzeichen oder Datumswerten.
- Wenn das nicht möglich ist: Ausfüllhilfe oder Format anzeigen, je Datenfeld. Achtung: Diese Information darf nicht verschwinden, wenn der Nutzende die Daten eingibt. Das Placeholder-Tag ist daher nicht geeignet.
- Achtung: Die Formatvorgaben dürfen nicht diskriminieren (z. B. Ausländische Adressen). Eingaben müssen gem. DIN möglich sein, zum Beispiel bei Telefonnummern und Adressen.

6.4.2.7 Uploads

Geben Sie gut sichtbar an, welche Dateiformate zugelassen sind und wie groß die Datei sein darf. Informierend Sie die Nutzenden auch über den Status des Uploads und die Dauer.

6.4.2.8 Pflichtfelder und optionale Felder

Fast alle Felder im Prozess sollten Pflichtfelder sein. Wenn nicht, fragen Sie sich, warum Sie die Felder abfragen und lassen Sie sie weg, wenn sie nicht notwendig sind.

Machen Sie deutlich, welche Felder optional sind indem Sie explizit darauf hinweisen, zum Beispiel mit „Telefonnummer (optional)“ oder „Geburtsname (falls zutreffend)“.

Wenn Sie einen * benutzen, um Pflichtfelder anzuzeigen, erklären Sie den * in einem Satz.

*Hinweis: Der * ist derzeit weit verbreitet, aber dennoch nicht selbsterklärend. Es gibt bereits Stimmen, die anregen, auf den * zu verzichten und nur optionale Felder zu kennzeichnen. Weitere Test mit Nutzenden müssen zeigen, welche Regelung im Portalverbund gelten sollte.*

Eine Besonderheit im Verwaltungskontext könnten optionale Pflichtfelder sein. Das sind Felder, die im Online-Prozess nicht verpflichtend sind. Die Informationen müssen auf jeden Fall angegeben werden, können aber zu einem späteren Zeitpunkt nachgereicht werden. Dadurch ermöglichen Sie fristgerechte Anträge, auch wenn noch nicht alle Informationen vorhanden sind. Dies ist oft im Sozialwesen der Fall. Derzeit schicken zum Beispiel Betreuende oft formlose Anträge per E-Mail, um Fristen zu wahren. Weisen Sie Ihre Nutzenden darauf hin, dass Sie die Informationen auf jeden Fall nachreichen müssen (siehe für ein Beispiel Abbildung 5).

Hinweis: Dieses Vorgehen wird derzeit noch erprobt.

In den nächsten Schritten fragt Ihre Wohngeldbehörde nach Details unter anderem zu Ihrer Wohnung, Lebenssituation, Ihrem Einkommen.

Ihre Wohngeldbehörde braucht diese Informationen, um Ihren Antrag prüfen zu können.

Wenn Sie einige Fragen jetzt noch nicht beantworten können, können Sie die Felder frei lassen. Ihre Wohngeldbehörde wird Sie später nach den fehlenden Informationen fragen.

Versuchen Sie bitte trotzdem, so viele Fragen wie möglich zu beantworten. Das vereinfacht die Bearbeitung Ihres Antrags.

Abbildung 8: Beispiel für einen Hinweis zu optionalen Pflichtfeldern

6.4.2.9 Fehler

Alle Felder sollten möglichst so gestaltet sein, dass Fehleingaben vermieden werden und keine Fehler auftreten. Wenn Nutzende doch einmal einen Fehler machen, sollte diese möglichst direkt bei der Eingabe gefunden werden. Heben Sie das Feld hervor, zum Beispiel mit einer roten Umrandung und einem Ausrufezeichen. **Achtung: Benutzen Sie rot nicht als einzigen Indikator. Das ist nicht barrierefrei.**

Wenn Nutzende den Fehler beheben, sollten Markierung und Fehlermeldung sofort verschwinden.

6.4.2.10 Nachweise

Es ist üblich, Nachweise direkt an der Stelle abzufragen, an der die Daten dazu abgefragt werden. Wenn sehr viele Nachweise notwendig sind, kann es sinnvoll sein, die Nachweise am Ende gesammelt abzufragen. Fragen Sie nur nach den Nachweisen, die tatsächlich notwendig sind, basierend auf den Angaben der Nutzenden.

Wenn Sie Nutzenden die Möglichkeit geben, Nachweise nachzureichen, können Sie darauf hinweisen, dass das die Bearbeitung des Antrags verzögert.

Kommunizieren Sie den Nutzenden klar, welche Nachweise fehlen. Schicken Sie diese Liste als Nachricht ans Postfach, damit die Nutzenden Sie benutzen können, um die fehlenden Nachweise nachzureichen.

6.5 Antragsprozess unterbrechen und abbrechen

Es kann sein, dass Ihre Nutzenden den Online-Prozess unterbrechen möchten, um zum Beispiel Informationen nachzusehen oder Dokumente abzufotografieren. Insbesondere beim Beispiel Elterngeld beginnen Nutzende schon 6 Monate vorher mit dem Antrag. Ermöglichen Sie ihnen, ihre Daten zwischen zu speichern und den Prozess später fortzusetzen.

Geben Sie den Nutzenden die Möglichkeit, den teil-ausgefüllten Antrag über das Nutzerkonto aufzurufen. Setzen Sie den Prozess an der Stelle fort, an der die Nutzenden ihn verlassen haben.

Nutzende müssen zwischengespeicherte Anträge löschen können.

Nutzende müssen jederzeit die Möglichkeit haben, den Prozess zu beenden und alle eingegebenen Daten zu löschen, solange Sie den Antrag noch nicht eingereicht haben.

Bieten Sie den Nutzenden eine Schaltfläche „Abbrechen“ an. Fragen Sie dann, ob die Daten gespeichert oder der Antrag gelöscht werden soll.

6.6 Antragsprozess abschließen

Zeigen Sie ihren Nutzenden eine Zusammenfassung aller Daten, bevor sie den Antrag abschicken. Die Schaltfläche, die zur Zusammenfassung führt, sollte „Angaben prüfen“ heißen.

Am besten geben Sie Ihren Nutzenden die Möglichkeit, von der Zusammenfassungsseite genau an die Stelle zu springen, an der sie Daten ändern möchten.

Die Schaltfläche, die die Daten sendet, sollte „Antrag abschicken“ heißen.

Senden Sie den Nutzenden eine Zusammenfassung des Antrags ins Postfach. Machen Sie in der Nachricht ggf. auch deutlich, welche Unterlagen die Nutzenden nachreichen müssen.

Zeigen Sie nach dem Absenden eine Bestätigungsseite an. Sagen Sie dort, wo die Nutzenden ihren Antrag finden können und was die nächsten Schritte sind. Bieten Sie zum Beispiel Links zum Postfach.

Geben Sie eine Frist an, wann die Nutzenden mit einer Antwort rechnen können. Sie können auch bitten, bis dahin von Nachfragen abzusehen – das schont die Arbeitskraft der Sachbearbeiter.

Beschreiben Sie klar, auf welchem Weg eine Rückmeldung erfolgen wird.

Wenn der Antragsteller Fristen einhalten muss, kommunizieren Sie diese deutlich. Machen Sie der Behörde transparent, welche Fristen Sie dem Antragsteller kommuniziert haben.