

Finden statt suchen



VON SUSANNE MEIMBERG

Susanne Meimberg ist Bereichsleiterin Kommunikation und Profil beim Paritätischen Wohlfahrtsverband in Nordrhein-Westfalen. Dort betreut sie unter anderem die Websites des Verbandes. Bevor sie vor fünf Jahren zum Paritätischen kam, hat die Diplom-Sozialwissenschaftlerin vor allem als Journalistin gearbeitet.
www.paritaet-nrw.org

Der Paritätische Wohlfahrtsverband in Nordrhein-Westfalen hat seiner Website eine Verjüngungskur verpasst. Die größte Herausforderung des Relaunches: die Komplexität des Verbandes. Der größte Gewinn: eine landesweite Einrichtungssuche.

Kurz. Knapp. Leicht verständlich. Keine Fremdwörter. Kurze Sätze. Nur die aktuellsten Infos. Emotionen. Bilder. So funktioniert das Internet.

Und dann sind da wir: Deutscher Paritätischer Wohlfahrtsverband, Landesverband Nordrhein-Westfalen e.V. Wir sind vielfältig, bunt – und irgendwie kompliziert. Also eigentlich eher nicht web-gerecht.

Zu komplex fürs Web

Okay, für unseren Namen gibt es auch eine Kurzfassung: Der Paritätische NRW. Aber wir sind immer noch ein Wohlfahrtsverband. Mit einem Fremdwort im Namen. Noch dazu einer, der als Dachverband für mehr als 3.100 eigenständige soziale Organisationen mit mehr als 6.000 Einrichtungen und Diensten fungiert. Organisationen, die zum Teil sehr bekannt sind, wie etwa die Lebenshilfe, der ASB oder Pro Familia. Aber auch kleine Organisationen wie die Elterninitiative oder der Kulturverein um die Ecke gehören zu uns. Wissen aber die meisten nicht. Genau das ist das Problem.

Zielgruppe? Alle!

Entsprechend groß war die Herausforderung, einen neuen Internetauftritt für den Verband zu gestalten. Die eigentliche Kernaufgabe war also Reduktion von Komplexität. Die neue Website sollte besser vermitteln, wer der Paritätische ist, wofür wir sozialpolitisch stehen und was sich unter diesem Dach alles verbirgt. Möglichst konkret, verständlich, mit echtem Nutzwert.

Aber Nutzwert für wen? Wer ist die Zielgruppe? Die Antwort kann einen schon

frustrieren: Politik und Verwaltung, Partner und ein Fachpublikum. Unsere Mitgliedsorganisationen und solche, die es vielleicht werden wollen. Aber auch Bürger, denn im Netz sind alle unterwegs und wir sind schließlich der Wohlfahrtsverband der Selbsthilfe und des Bürgerengagements.

Wir fördern Soziale Arbeit und wir haben den Menschen in Nordrhein-Westfalen etwas zu bieten, als Ratgeber, als Arbeitgeber, als Vermittler von Unterstützungsangeboten, als Sozialanwalt. Aber zu differenzieren, welche Leistungen wir als Verband erbringen und welche unsere Mitglieder – das ist schon ganz schön verzwickelt.

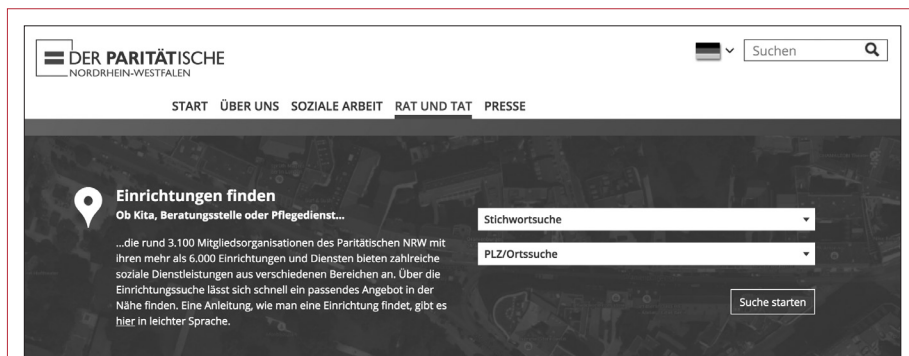
Barrierefrei, responsive, schnittig

Neben dem inhaltlichen Mammutauftrag sollte die neue Website natürlich auch noch schick aussehen, barrierefrei sein, auch auf Smartphones und Tablets vernünftig dargestellt werden und über Schnittstellen zur verbandlichen Datenbank aktuelle Informationen zu unseren Mitgliedsorganisationen auswerfen. Uff. Wir haben es trotzdem gemacht.

Image-Pflege im doppelten Wortsinn

Bei unserem Relaunch haben wir die alte Website links liegen lassen. Tabula rasa. Alles auf null. Wir haben etwas Neues aufgebaut – technisch, optisch, inhaltlich.

Wer die neue Internetseite am PC oder Mac öffnet, den empfangen Bilder und Statements, die erst einmal ein Gefühl für den Paritätischen vermitteln. Der Besucher soll uns verstehen, ohne viel lesen zu müssen.



Vom Einfachen, das schwer zu machen ist: Für die neue Webseite des Paritätischen in Nordrhein-Westfalen mussten mehr als 6.000 Einrichtungen und Dienste der 3.100 eigenständigen Mitgliedsorganisationen unter einen Hut gebracht werden.

www.paritaet-nrw.org/de/rat-und-tat/einrichtungssuche/

Bei den Bildern war uns wichtig, dass diese echt sind. Wir verzichten fast vollständig auf Stock-Bilder. Stattdessen setzen wir auf reale Fotos aus der Arbeit unserer Mitgliedsorganisationen. Hierfür sind wir mit einem Fotografen in verschiedenen Einrichtungen unterwegs gewesen – an einem ganz normalen Arbeitsalltag.

Memory? Flippies? Geht's noch?

Erst wer auf der Homepage etwas scrollt, kommt schließlich auf eine Portalseite. Mit einem reduzierten Menü, mit aktuellen Neuigkeiten und übersichtlich angeordneten Boxen.

Die Boxen begleiten den Nutzer durch die komplette Unterstruktur der Website. Manchmal sieht das aus wie ein Memory-Spiel. Dafür sorgen unsere Lieblingselemente, wir nennen sie Flippies. Wie Memory-Karten kann man die per Mouse-Over umdrehen, also flippen,

der Hauptrubriken gemacht. Denn darum geht es bei uns. Dahinter verbergen sich Texte zu über 40 Themen der Sozialen Arbeit. Wo genau liegen die Unterstützungsangebote für Menschen in diesem Feld? Welche Mitgliedsorganisationen leisten was? Wofür steht der Paritätische politisch in diesem Bereich? Wer ist der Ansprechpartner im Verband? Wir erklären es. Und zwar ohne Sozialgesetzgebungs-Paragrafen, aus Bürger-Sicht. Außerdem skizzieren wir innovative Projekte im Paritätischen NRW und zeigen Neuigkeiten aus Verband und Mitgliedschaft.

Die Einrichtungssuche: purer Nutzwert

Mit der nagelneuen Einrichtungssuche bieten wir Bürgern einen echten Service: Mehr als 6.000 soziale Hilfs- und Beratungsangebote von allen rund 3.100 Mitgliedsorganisationen des Paritätischen NRW findet man damit.

»Viele Organisationen gehören zum Paritätischen, was kaum einer weiß – genau das war das Problem«

und erfährt auf der Rückseite mehr zum jeweiligen Thema. Per Klick geht's weiter. Diese Spielerei sorgt für Leichtigkeit, Ordnung und Übersichtlichkeit.

Das Herz: Positionen und Fachlichkeit

Das Herzstück der neuen Website ist die Rubrik »Soziale Arbeit«. Den Begriff haben wir bewusst gewählt und zu einer

Kita in der Nähe gesucht? Suchbegriff, Ort und Entfernung in die Einrichtungssuche eingeben. Mit dem Ergebnis werden auch die Kontaktdaten zur Einrichtung angezeigt. Mittels eingebundener Google Maps-Karte kann man sich direkt dort hin navigieren. Natürlich funktioniert das Ganze auch für den ambulanten Pflegedienst, das Frauenhaus, den Jugendtreff, die Schuldnerberatung oder das Betreute Wohnen.

Das Besondere hierbei ist die Breite der Angebote, die wir mit dieser Suche zeigen können. Denn es sind ja nicht die eigenen Dienste des Verbandes, sondern die Angebote unserer Mitglieder, die Bürger hier finden können. Die Informationen zu den Einrichtungen gelangen über eine entsprechend programmierte Schnittstelle aus der Datenbank des Paritätischen NRW auf die Website.

Wir sind erklärungsbedürftig

Auch der Klassiker der Website-Rubriken ist vorhanden: die Rubrik »Über uns«. Darin erläutern wir den Verband und seine Struktur. Darüber hinaus werden die Dienstleistungen des Verbandes für potenzielle neue Mitglieder als »Gründe für die Mitgliedschaft« stärker in Szene gesetzt.

Eine bestimmte Dienstleistung für unsere Mitgliedsorganisationen hat übrigens auch für Bürger einen unmittelbaren Nutzwert – und zwar bei der Jobsuche: Unsere Mitglieder können ihre aktuellen Stellenangebote auf unserer Website anzeigen lassen. Weil das ziemlich viele sind, haben wir auch hier eine Suchfunktion eingebunden.

Weg mit den Barrieren!

Als Wohlfahrtsverband verstand es sich von selbst, den neuen Internetauftritt möglichst barrierearm zu gestalten. Neben Kontrastversionen und Alternativtexten für Bilder umfasst das Maßnahmenpaket unter anderem Informationen in Leichter Sprache, zum Beispiel für die Einrichtungssuche. Aber auch eine für Screenreader optimierte Programmierung war uns wichtig.

Im Zuge der Arbeiten am Relaunch der Website haben wir die Expertise unserer Mitgliedschaft genutzt und die Lebenshilfe Nordrhein-Westfalen mit einbezogen. Außerdem hat ein Berater für Barrierefreiheit im Web die Website vor dem Relaunch noch einmal auf Herz und Nieren geprüft. Für die Maßnahmen für mehr Barrierefreiheit wurden wir übrigens von der GlücksSpirale gefördert.

Fortsetzung folgt

Auch wenn der Relaunch geglückt und die Resonanz durchweg positiv ausgefallen ist. Der Kampf mit der Komplexität ist für uns noch lange nicht geschlagen: Als nächsten steht der Relaunch der Websites unserer 52 örtlichen Geschäftsstellen an. 52 mal Uff!