

Zentrales Content- Management für wien.gv.at

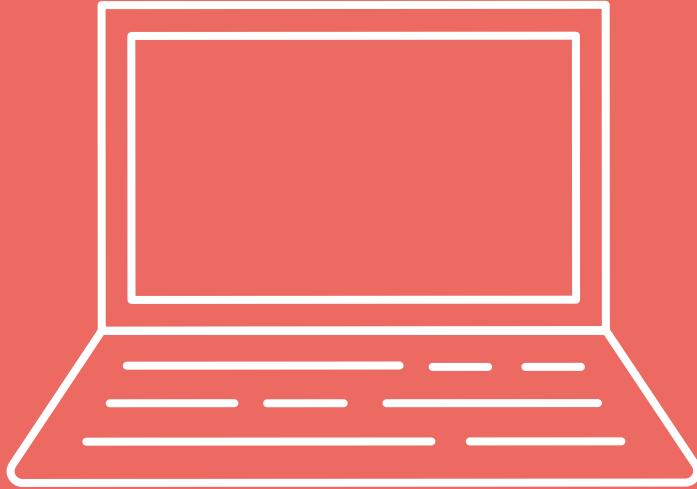
Nützliche und einfache Inhalte dank
neuer Arbeitsteilung.



Inhaltsverzeichnis

Einleitung	3
Umsetzung	6
Arbeitsteilung	8
Vorteile	13
Kontakt	16





Einleitung

Was sind die Ziele des zentralen Content Managements?

Zeitgemäße Aufbereitung von Webinhalten

Ein zentrales Content-Management ist in großen Medienunternehmen State of the Art. Auch bei der Stadt Wien (etwa bei den Printprodukten) wird diese Form der Arbeitsteilung schon lange erfolgreich praktiziert. Eine mediengerechte Aufbereitung von Inhalten erfordert eine entsprechende Expertise: Texten zu können reicht im Web schon lange nicht mehr aus. Redakteurinnen und Redakteure brauchen heute Kenntnisse über das Leseverhalten im Netz, Suchmaschinenoptimierung, Webanalyse, die Spezifika der unterschiedlichen Online-Kanäle, ein Grundverständnis von Usability usw.

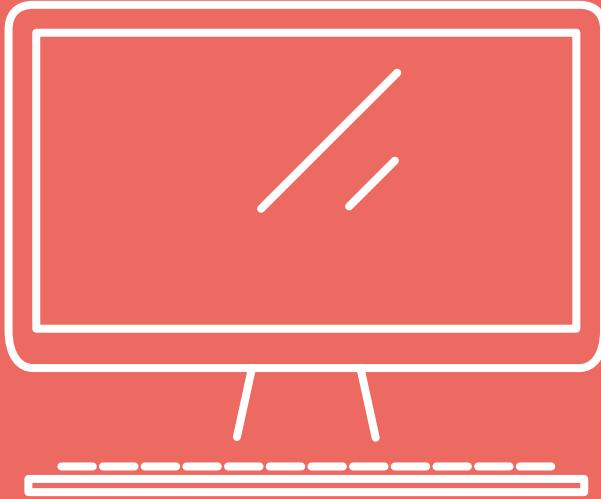
Dazu kommt, dass die Fachleute in den Abteilungen keine Expertinnen und Experten für Content-Management-Systeme (CMS) sind. Da sie nicht ständig oder nur in Teilbereichen des CMS arbeiten, kennen sie nicht den vollen Funktionsumfang. Im Vergleich mit Webexpertinnen und Webexperten der Online-Redaktion nimmt die Contentproduktion daher mehr Zeit in Anspruch und bedarf mehr Unterstützung. Dadurch und durch Personalwechsel entsteht laufender Schulungsaufwand.

Entlastung der Fachabteilungen

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachabteilungen haben ein volles Arbeitspensum. Gleichzeitig steigen die Anforderungen an eine zeitgemäße Gestaltung von Webangeboten kontinuierlich. Um diesen Anforderungen gerecht zu werden, wären laufend Schulungen der einzelnen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachabteilungen notwendig. Dies ist zeitlich, ressourcentechnisch sowie ökonomisch nicht optimal. Durch die Umstellung auf ein zentrales Content-Management sorgt die Online-Redaktion dafür, dass die Webinhalte den zeitgemäßen Standards entsprechen. Darüber hinaus entlastet das zentrale Content-Management die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Fachabteilungen und verschafft ihnen wieder mehr Freiraum für ihre eigentliche Arbeit.

Geringere Kosten, höhere Qualität und mehr Attraktivität für die Bürgerinnen und Bürger

Mit dem zentralen Content-Management lassen sich Kosten sowie die Time-to-Market verringern. Gleichzeitig kann die Qualität der Inhalte erhöht werden. Aus Sicht der Bürgerinnen und Bürger wird <https://wien.gv.at> so noch aktueller und attraktiver.



Umsetzung

Was soll wie umgesetzt werden?

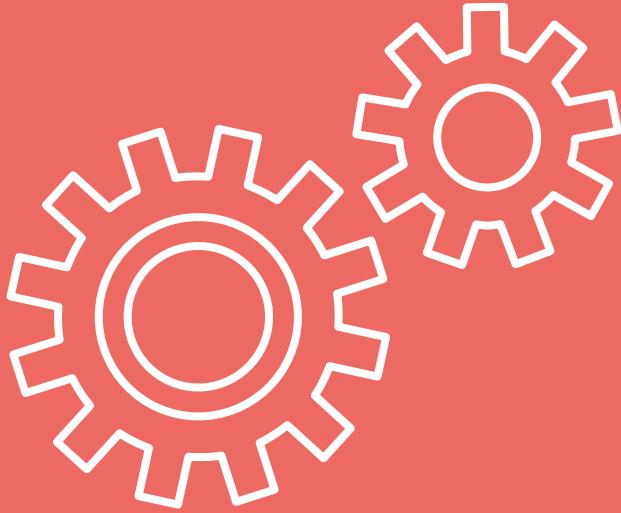
Worum geht es?

Das zentrale Content-Management lässt sich in zwei Bereiche unterteilen:



Die **Produktion** bezieht sich auf die reine Erstellung von Inhalten (also zum Beispiel die Eingabe im CMS oder die Prüfung auf Styleguide-Konformität). Die **Redaktion** hingegen bezieht sich auch auf Organisatorisches wie die Themenplanung, die Auswahl der Darstellungsform, Platzierung, Priorisierung, Bewerbung der Inhalte, Channel-Umbauten, die Abstimmung mit den Stadtratsbüros usw., was der Rolle einer Chefredaktion entspricht.

Die Idee des zentralen Content-Managements ist, dass Produktion und Redaktion an einer zentralen Stelle zusammenlaufen. Das bedeutet allerdings nicht, dass eine Stelle alles macht – es muss weiterhin eine Arbeitsteilung zwischen der **wien.gv.at**-Redaktion im PID, der WH-D, den Fachabteilungen und der IT geben.



Arbeitsteilung

Wie sieht die neue Arbeitsteilung aus?

Im Folgenden wird die neue Arbeitsteilung, die sich durch das zentrale Content-Management ergibt, dargelegt. Dabei wird vor allem auf zwei wesentliche Fragen eingegangen:

- Wer ist wofür zuständig?
- Wie gestalten sich die Abläufe zwischen der **wien.gv.at**-Redaktion und den Abteilungen?



Wer macht was?

In bestimmten Fällen kann weiterhin eine Produktion direkt durch die Fachabteilungen sinnvoll sein: Für das Ändern von Preisen oder das Befüllen von Standard-Vorlagen, zum Beispiel für Bäder, Kindergärten oder Schulen, bekommen die Abteilungen von der **wien.gv.at**-Redaktion ein einfaches Eingabeformular zur Verfügung gestellt.

Wie erfolgt die Freigabe der Inhalte?

Die inhaltliche Freigabe erfolgt weiterhin über die Abteilung. Nur diese kann die Richtigkeit der Fakten garantieren. Über die mediengerechte Aufbereitung entscheiden im Zweifel die Expertinnen und Experten der Online-Redaktion. Denn das ist entscheidend für eine gute Auffindbarkeit und die Akzeptanz bei den Bürgerinnen und Bürgern.

Wer kann Inhalte ablehnen?

Die **wien.gv.at**-Redaktion kann Inhalte ablehnen. Die Ablehnung wird begründet, mit den Dienststellen diskutiert und basiert auf nachvollziehbaren Entscheidungsgrundlagen (siehe Beispiele). So bleibt **wien.gv.at** übersichtlich und nutzerfreundlich.

Beispiele:

- Content, der bereits in sehr ähnlicher Form auf **wien.gv.at** vorhanden ist
- Content, der für die Wienerinnen und Wiener nicht nützlich ist oder bei dem datenbasiert vorliegt, dass er wenig bis gar nicht aufgerufen und genutzt wird
- Content, der sich an die interne Zielgruppe „Magistrat“ richtet. Dieser soll im Intranet veröffentlicht werden.

Davon ausgenommen sind natürlich veröffentlichungspflichtige Angebote wie beispielsweise Rechtstexte und Jobausschreibungen.

Wie werden Inhalte priorisiert?

Wichtig: Es ist keine Frage der Bewertung (welche Themen bewirbt die Stadt momentan), sondern eine der Gestaltung und Strukturierung von Service-Inhalten, zum Beispiel des Themas Parken. Diese Inhalte sollen nach den Bedürfnissen der Wienerinnen und Wiener datenbasiert priorisiert werden. Durch viele Auswertungen (wie Zugriffe oder Suchanfragen) und laufende Usertests (zum Beispiel Usability-Interviews) weiß die **wien.gv.at**-Redaktion genau, welche Inhalte die Userinnen und User interessieren und brauchen. Nur wenn wir uns konsequent daran orientieren, werden wir langfristig im Kampf um die Aufmerksamkeit im Wettbewerb mit privaten Anbieterinnen und Anbietern bestehen.

Wer ist „seitenverantwortlich“?

Herausgeberin der **wien.gv.at**-Website ist die Stadt Wien. Für die Gestaltung des gesamten Webauftrittes von **wien.gv.at** ist der Presse- und Informationsdienst medienrechtlich verantwortlich. Magistratsintern sind die jeweiligen Abteilungen für die Informationen, für Fakten sowie für Bilder und der Pressedienst für die Aufbereitung dieser Inhalte verantwortlich.

Wer beantwortet Userinnen- und User-Anfragen?

Die Beantwortung der Anfragen von Userinnen und Usern ist von der Umstellung nicht betroffen. Hier hat sich die bisherige Vorgehensweise bewährt: Die Anfragen landen direkt im Postfach bei der für das jeweilige Thema zuständigen Abteilung. Bei übergreifenden Themen ist dies die dafür hauptverantwortliche Dienststelle. Das hat den Vorteil, dass die Anfragen ohne Umwege direkt beantwortet werden können.



Vorteile

Welche Vorteile ergeben sich durch das zentrale Content-Management?

- bessere, bürgerfreundlichere Inhalte
- mehr Reichweite
 - bessere Auffindbarkeit
 - mehr Qualität = höhere Verbreitung
- mehr Effizienz
 - Produktion der Inhalte erfolgt rascher
 - weniger Abstimmungsaufwand und Schulungen
 - einfachere Abläufe bei der **wien.gv.at**-Redaktion
- einfachere Wartung
 - **wien.gv.at** kann leichter und schneller aktuell gehalten werden
- mediengerechte Aufbereitung durch Webprofis
 - verständliche Sprache
 - Usability
 - Suchmaschinenoptimierung und Ähnliches
- einheitliche redaktionelle Linie

- bessere Bündelung von Inhalten
 - Treffergenauigkeit bei den Zielgruppen erhöht sich
 - noch besseres Zusammenspiel bei abteilungsübergreifenden Themen
- leichtere Abstimmung der Inhalte mit anderen zentral betreuten Kanälen
 - zum Beispiel Social Media
- besseres Image für die Verwaltung
 - Statt „Do find ma nix!“, „Die Seite ist viel zu überladen!“ hinterlassen wir einen positiven Eindruck: „alles, was man braucht“, „einfach und übersichtlich“.
- Die Bürgerinnen und Bürger erhalten die offiziellen, korrekten Informationen von uns und nicht veraltete oder falsche Inhalte von privaten Anbieterinnen und Anbietern.

Kontakt

Bei Fragen zum zentralen Content-Management
kontaktieren Sie uns gerne:

redaktion@wien.gv.at

oder wenden Sie sich an Ihre Kontakte bei WH-D und beim
Presse- und Informationsdienst der Stadt Wien