

# Herausforderung „Kommunaler Internetauftritt“

Thomas Tropper

abstract

Der kommunale Webauftritt befindet sich seit Jahren im Spannungsfeld verschiedenster technischer und inhaltlicher Vorgaben. Vor allem kleine bis mittelgroße Städte und Gemeinden haben oft Schwierigkeiten, diese unterschiedlichen Anforderungen zu erfüllen. Dies schließt auch die Vergabe von Umsetzungsprojekten an externe Agenturen mit ein. Internetauftritte sind dann meist zwar technisch ansehnlich realisiert, leiden jedoch oft unter strukturellen oder inhaltlichen Defiziten. Erst unter Berücksichtigung eines breiten Spektrums an Aspekten kann ein kommunaler Internetauftritt optimiert werden, der dann sowohl für den Benutzer „verwendbar“ ist, als auch eine Wartung ohne enormen laufenden Aufwand erlaubt und konkrete Zielgruppen anspricht.

Vor allem durch die Entwicklungen im Bereich des E-Government sind die Anforderungen an Internetauftritte der öffentlichen Verwaltung in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Das bekannteste Beispiel für Umsetzungsrichtlinien aus der österreichischen E-Government-Strategie ist die gesetzliche Verpflichtung zur barrierefreien Nutzbarkeit von öffentlichen Websites. Kommunale Webauftritte müssen seit 1.1.2008 so gestaltet sein (§ 1 Abs. 3 E-GovG), dass die Informationen auf den Internetauftritten für jede Person, unabhängig von deren Einschränkungen, nutzbar sind. In der kommunalen Internet-Praxis war die Barrierefreiheit lange Zeit ein Hemmschuh (1), die Situation verbesserte sich aber deutlich in den letzten ein bis zwei Jahren.

Neben den Empfehlungen der österreichischen E-Government-Strategie gelten genauso die allgemeinen Vorgaben aus dem Privatrecht. Im diesem Bereich sind die Offenlegungspflichten des Mediengesetzes zwingend zu beachten (§ 25 MedienG), je nach Inhalt treffen weitere Informationspflichten, nämlich jene des E-Commerce-Gesetzes, den Seiteninhaber. Auch nicht außer Acht gelassen werden dürfen Urheberrechtsbestimmungen – diese beeinflussen nicht nur die tägliche Arbeit der Webredakteure, sondern bestimmen auch die Verwendung oder Weiterverarbeitung von Templates nach oder beim Neuaufbau eines Internetauftritts. Darüber hinaus sind ebenso Vorgaben aus dem Bereich der Webusability („Benutzerfreundlichkeit im Web“) zu berücksichtigen, wodurch ein kommunaler Internetauftritt um einiges intuitiver und leichter bedienbar gestaltet werden kann. Gerade bei kommunalen Internetauftritten, welche sich aufgrund des breiten Leis-

tungsspektrums der Gemeinden durch einen beträchtlichen Informationsumfang auszeichnen, gilt es, den Inhalt möglichst benutzerfreundlich zu strukturieren und grafisch übersichtlich zu präsentieren. Grundsätzlich gilt hier die Regel „weniger ist mehr“, Verwendungen einer intuitiven Menüstruktur sowie der Einsatz von navigationsunterstützenden Elementen – sowohl durch das Layout und Grafik als auch inhaltlich – sind notwendig. Auch für die inhaltliche Dimension bieten sich Lösungsansätze. So kann auf Basis moderner Content Managementsysteme (CMS) einerseits der Webinhalt effizient und benutzerfreundlich verwaltet werden, andererseits wird durch Referenzprojekte wie der „HELP.gv.at Contentsyndizierung“ (2) der Gemeinde die Möglichkeit geboten, externe, qualitätsgesicherte Inhalte mit den eigenen Internetauftritt zu verknüpfen.

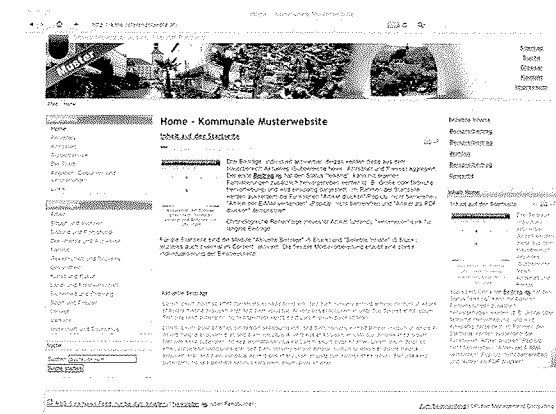


Abb. 1: Home-Layout der kommunalen Musterwebsite: Sichtbar sind die verschiedenen Seitenmodule, die je Seite individuell definiert werden können.

Sinnvoll ist es auch, moderne Ideen des Web 2.0 aufzugreifen, externe Applikationen wie beispielsweise beliebte Social-Networking- oder -Bookmarking-Dienste (z. B. facebook, delicious, etc.) zu integrieren oder sich allgemein auf Grundideen wie Kollaboration zu beziehen und dem Benutzer Eigenentwicklungen (z. B. Kommentar- oder Bewertungsmöglichkeiten) anzubieten (3). Dadurch bietet sich sowohl die Möglichkeit, neue soziale und zivilgesellschaftliche Netzwerke am eigenen Internetauftritt „teilnehmen“ zu lassen, als auch zielgruppenorientiertes Online-Marketing zu betreiben. Darüber hinaus ist zu empfehlen, den Internetauftritt für begleitende Marketing-Maßnahmen zu optimieren, den Kommunikationskanal „Internet“ sozusagen messbar zu machen. Schließlich soll die Wirksamkeit jeder „Landing-Page“ (Zielseite) auch überprüft werden. In Einklang mit den Maßnahmen der Suchmaschinenoptimierung kann auch ein kommunaler Internetauftritt, der sich grundsätzlich an das gesamte Spektrum der Wohnsitzbevölkerung wie auch an externe Zielgruppen (Tourismus, Wirtschaftsbetriebe) richtet, auch gezielt verbreitet werden. Genau für diesen Zweck bietet das Internet verschiedene kostenfreie Lösungen. Im Zentrum steht hier beispielsweise ein Dienst vom Suchmaschinenanbieter Google, dessen Einsatz auf Grund von Datenschutzbedenken schon für mediale Diskussion sorgte (4).

Es zeigt sich, dass Kommunen viele unterschiedliche Aspekte hinsichtlich ihres Internetauftritts berücksichtigen müssen. Diese beginnen bei der Implementierung von Internetauftritten und führen hin bis zur laufenden Wartung bzw. redaktionellen Tätigkeit. Auch für Städte liegt die Komplexität des Web-Bereichs auf der Hand. Vor allem für mittelgroße bis kleine Städte und Gemeinden, in welchen der gesamte Internetauftritt von der Technik bis hin zur Redaktion meist in einer Hand liegt, ist es nicht leicht, alle Vorgaben qualitätsgerecht zu berücksichtigen. Die Praxis zeigt hier einige wenige, aber auch für diese Zielgruppe interessante, Lösungsansätze. Die Leitinitiative „E-Government-Referenzstädte“ des Österreichischen Städtebundes (ÖStB) (5) bietet beispielsweise als Lösungsansatz für den Bereich der Internetplattformen eine „kommunale Musterwebsite“ an, welche auf Grundlage des Open Source – und damit kostenlosen – Content Management Systems „Joomla!“ alle aktuellen inhaltlichen und technischen Anforderungen, wie Barrierefreiheit, Usability-Vorgaben, technische Standard-Konformität (XHTML, CSS etc.) sowie einige Web-2.0-Funktionalitäten im Standardumfang berücksichtigt. Diese müssen im Rahmen einer Umsetzung nur noch an die spezifischen Gegebenheiten (z.B.

Corporate Design, Inhalte) der Gemeinde angepasst werden. Nach diesem vergleichsweise geringen initialen Aufwand steht der Gemeinde eine moderne Website zur Verfügung, welche wiederum so ausgerichtet ist, dass sie für zukünftige Entwicklungen offen ist. (6), (7)

Einen anderen, nicht minder effektiven Weg geht das Gemeindeinformatikzentrum Kärnten (GIZ-K), das durch seine Position als nicht gewinnorientiertes Gemeinde-Dienstleistungsunternehmen im Eigentum von Land und kommunalen Interessensvertretungen seinen Einkaufsvorteil nützt. Es hat gemeinsam mit einer Kärntner Webagentur ein standardisiertes Internet-Angebot für Gemeinden auf Basis eines professionellen, aber kostenpflichtigen CMS ausgearbeitet und kann den Gemeinden nun komplette Servicepakete zu Fixpreisen anbieten. (8) Die vielen unterschiedlichen Aspekte machen die Komplexität des Untersuchungsfelds „kommunaler Internetauftritt“ deutlich. Durch die hohe Verbreitung des Internets als Informationsmedium in der Bevölkerung ist eine effektive Nutzung dieses Kommunikationskanals ohne Zweifel auch für Kommunen sehr wichtig. Nicht außer Acht gelassen, sollten bei einer Umsetzung auch neue soziale Services des Web, da mit diesen sowohl Zielgruppen punktgenau adressiert als auch Möglichkeiten der Teilnahme forciert werden können. ■



Mag. (FH) Thomas Tropper  
PuMa – Public Management Consulting,  
Projektleiter  
tropper@public-management.at

## literatur

- (1) Sallmann, Ronald/Tropper Thomas. Städtebund-Projekt „CitySites“ 2006 – Evaluierung kommunaler Internetauftritte. ÖGZ. April 2006.
- (2) help.gv.at Content Syndizierung Übersicht [Online] [http://www.help.gv.at/Content.Node/cs\\_uebersicht.html](http://www.help.gv.at/Content.Node/cs_uebersicht.html).
- (3) Tropper, Thomas. Web 2.0: Das „Mitmach-Web“ im kommunalen Fokus. ÖGZ. September 2009.
- (4) Reischl, Gerald. Web-Spione aus dem Land Tirol. Kurier. 23. August 2008.
- (5) ÖStB-Leitinitiative „Digitale Städte“ [Online] <http://www.digitale.staedte.gv.at>.
- (6) Tropper, Thomas. Kommunale „Musterwebsite“ – kostenlose Ausgangsbasis für Internetprojekte. ÖGZ. September 2009.
- (7) Kommunale Musterwebsite [Online] <http://kmw.referenzstaedte.at>
- (8) GIZ-K GmbH [Online] <http://www.giz-k.at/gemeindehomepage-neu-56.php>