

# Bericht an den Gemeinderat

BearbeiterIn: Mag. Marina Dominik

BerichterstellerIn:

**GZ: 15337/2003-75**

Graz, 7. Juli 2016

## **Rahmenkonzept für den Relaunch [www.graz.at](http://www.graz.at)**

Die städtische Internetpräsentation [www.graz.at](http://www.graz.at) ist seit dem letzten Softrelaunch vor fünf Jahren größtenteils unverändert geblieben.

Dadurch entspricht sie derzeit weder technisch noch strukturell den zeitgemäßen Anforderungen und Erwartungen an einen modernen städtischen Internetauftritt.

Die Magistratsdirektion – Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit hat deshalb Anfang dieses Jahres und im Anschluss an eine Onlinebefragung der User mit den Vorbereitungsarbeiten für einen umfassenden Relaunch des kompletten Auftrittes (Projektauftrag vom 16.12.2015) begonnen. Die wichtigsten Ziele sind u.a. eine neue strategische, userorientierte Fokussierung (jetzt Organisationsorientierung), die Einführung von Responsive Design (EIN Inhalt für ALLE Geräte), optimierte Suchfunktion sowie Integration von Social Media.

In der GR Sitzung vom 14. April 2016 hat GR Mag. Armin Sippel / FPÖ einen Dringlichen Antrag betreffend den geplanten Internetauftritt der Stadt Graz eingebracht.

GRin DI (FH) Mag. Daniela Grabe / Die Grünen hat dazu einen Abänderungsantrag eingebracht, der mit Mehrheit angenommen wurde.

Laut diesem Antrag soll eine Arbeitsgruppe – zusammengestellt aus Politik, VertreterInnen der Gemeinderatsklubs sowie MitarbeiterInnen aus dem Bereich Öffentlichkeitsarbeit – eingesetzt werden, „um einen Vorschlag für die Zielsetzungen und das Rahmenkonzept für die geplante Umgestaltung des Internetauftrittes zu erarbeiten. Die Ergebnisse sind dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorzulegen“.

Nach einer Arbeitssitzung wurde das von der MD-ÖI ausgearbeitete Konzept an die Mitglieder der Arbeitsgruppe zur allfälligen Korrektur bzw. Stellungnahme übermittelt.

Das nun vorliegende Konzept soll dem Gemeinderat zur Beschlussfassung vorgelegt werden.

Der Ausschuss für Verfassung, Organisation, Gender Mainstreaming, Katastrophenschutz und Feuerwehr, internationale Beziehungen und Menschenrechte

stellt daher gemäß § 45 Abs. 6 des Statutes der Landeshauptstadt Graz 1967, LGBl. Nr. 130/1967 idF LGBl Nr. 77/2014

den

## A n t r a g ,

der Gemeinderat wolle das vorliegende Rahmenkonzept des Relaunches [www.graz.at](http://www.graz.at) beschließen.

Die Bearbeiterin:

Mag. Marina Dominik

Der Abteilungsvorstand:

Mag. Martin Haidvogel

Der Bürgermeister:

Vorberaten und angenommen in der Sitzung des Ausschusses für Verfassung, Personal, Organisation, EDV, europäische Integration und Menschenrechte am .....

Die Schriftführerin:

Der Vorsitzende:

<b>Der Antrag wurde in der</b>	<input type="checkbox"/> öffentlichen	<input type="checkbox"/> nicht <b>öffentlichen</b>
<input type="checkbox"/> <b>bei Anwesenheit von ..... GemeinderätInnen</b>		
<input type="checkbox"/> einstimmig	<input type="checkbox"/> mehrheitlich (mit ..... Stimmen /..... Gegenstimmen) angenommen.	
<input type="checkbox"/> Beschlussdetails siehe Beiblatt		
Graz, am .....	Der/die Schriftführerin:	

Beilage:

Rahmenkonzept für den Relaunch [www.graz.at](http://www.graz.at)

	<b>Signiert von</b>	Dominik Marina
	<b>Zertifikat</b>	CN=Dominik Marina,O=Magistrat Graz,L=Graz,ST=Styria,C=AT
	<b>Datum/Zeit</b>	2016-06-29T08:07:29+02:00
	<b>Hinweis</b>	Dieses Dokument wurde digital signiert und kann unter: <a href="https://sign.app.graz.at/signature-verification">https://sign.app.graz.at/signature-verification</a> verifiziert werden.

**Rahmenkonzept**  
**für den Relaunch der Website [www.graz.at](http://www.graz.at)**

## 01 Präambel

Das vorliegende Rahmenkonzept wird dem Gemeinderat aufgrund des Dringlichen Antrags vom 14. April 2016 zur Beschlussfassung vorgelegt. Die Ergebnisse des Arbeitstreffens mit VertreterInnen der politischen Klubs und Büros vom 21. Juni 2016 wurden darin berücksichtigt. Die Anregungen aus diesem Treffen, aber auch aus allen Arbeitsgruppen davor (v.a. jene mit LeiterInnen der Abteilungen sowie der WebredakteurInnen), sind in dieses Konzept eingeflossen. Die genannten Gruppen werden in der Phase des Relaunches weiterhin in Form von Arbeitstreffen eingebunden.

Das Rahmenkonzept dient als Richtlinie für die Phase des Relaunches, d.h. bis zum Start der neuen Website. Es orientiert sich an den derzeit zur Verfügung stehenden technischen und finanziellen Möglichkeiten und personellen Ressourcen. Für den Fall, dass sich diese Bedingungen in diesem Zeitraum ändern, sind Anpassungen möglich. In einem solchen Fall werden die VertreterInnen der politischen Klubs und Büros ehestmöglich darüber informiert.

## 02 Begriffsklärung:

- Relaunch: Neustart eines bestehenden Webauftritts
- Responsive Design: Optimierte Darstellung von Webinhalten für alle Bildschirmgrößen
- Desktop-PC: Standgeräte
- Mobile Devices: Smartphones, Tablets, Laptops
- Content: Dazu zählen Texte, Fotos, Links, aber auch Menüstrukturen.
- unique User: Anzahl unterschiedlicher BesucherInnen einer Website
- Absprungrate: Anteil der User, die nach dem Besuch einer Webseite den Internetauftritt verlassen
- organisationszentriert: die Darstellung der Abteilungen und Referate steht im Vordergrund, daraus leiten sich dann Inhalte ab
- userzentriert: die Darstellung von Interessen und Produkten steht im Vordergrund; von dort aus wird zu Abteilungen verlinkt
- Taxonomie: Suchbegriffe, Klassifikationen
- Hashtags: Doppelkreuz # für die Suche von Inhalten

## 03 Ausgangssituation und Auftrag

Seit 2004 publiziert die Stadt Graz ihre Webinhalte mit Hilfe eines ein Content Management Systems (CMS) der Firma Icomedias. Die Internetlandschaft der Stadt Graz besteht aus dem Hauptauftritt [www.graz.at](http://www.graz.at), 9 Subdomains im CMS der Icomedias (z.B. [wirtschaft.graz.at](http://wirtschaft.graz.at), [feuerwehr.graz.at](http://feuerwehr.graz.at), etc.) sowie weiteren Websites, die bei anderen Providern gehostet werden (z.B. [kultur.graz.at](http://kultur.graz.at), [ggz.graz.at](http://ggz.graz.at)). Derzeit umfasst der Ico-CMS-Auftritt der Stadt Graz mehr als 12.000 Onlinebeiträge, die von mehr als 100 WebredakteurInnen erstellt und in mehr oder weniger großen Abständen gewartet werden.

**Zugriffe:** Im Jahr 2015 wurden auf dem Hauptauftritt [www.graz.at](http://www.graz.at) insgesamt 7.727.986 Seitenaufrufe verzeichnet. Durchschnittlich besuchen rund 40.000 unique User wöchentlich eine der städtischen Seiten. (Webanalytics: piwik und siteimprove).

**Mobile Geräte:** Bereits mehr als 38 % der User greifen über mobile Geräte auf die Website zu - Tendenz steigend. Die Absprungrate von Usern mit mobilen Devices beträgt 53 % und ist damit deutlich höher als jene der Desktop-User. Sie ist ein deutlicher Hinweis darauf, dass die

Einführung von Responsive Design dringend notwendig ist. Eine mobile Version des derzeitigen Hauptauftritts umfasst auf ca. 450 Webseiten die wichtigsten Informationen zu Services, Ämtern und Politik und bildet dadurch nur einen kleinen Teil des Webauftritts ab. (Zahlen aus 1. HJ 2016, über die gesamte Website gerechnet; die Absprungraten variieren stark nach Inhalten)

**Technik/Navigationsarchitektur:** In technischer Hinsicht befindet sich der derzeitige Internetauftritt auf dem Stand des Jahres 2008. Die Hauptnavigation ist während der vergangenen 10 Jahre auf über 2.500 Menüpunkte angewachsen, sie ist fast ausschließlich organisationszentriert aufgebaut.

**Auftrag:** Anfang des heurigen Jahres erhielt die Abteilung für Öffentlichkeitsarbeit den Projektauftrag zur Neugestaltung des Hauptauftritts [www.graz.at](http://www.graz.at). Das wichtigste Ziel ist die Umstellung auf Responsive Design, sodass die Webseiten für alle Bildschirmgrößen zwischen Smartphone und Desktop optimiert werden. Im Zuge dieser Arbeiten soll die gesamte Navigationsarchitektur der Website [graz.at](http://www.graz.at) neu geplant und umgestaltet werden. Die derzeitige organisationszentrierte Ausrichtung soll in eine user- und serviceorientierte Struktur umgebaut werden. In allen vorbereitenden Arbeitstreffen und Projektgruppen mit den Abteilungen zeigte sich, dass dieser Schritt, obwohl er mit zusätzlichem Arbeitsaufwand verbunden ist, von allen Beteiligten grundsätzlich begrüßt und mitgetragen wird.

#### 04 Verantwortliche Personen / Arbeits- und Projektgruppen

Für die Projektleitung hinsichtlich der Ressourcen ist Referatsleiterin Marina Dominik verantwortlich. Mit der operativen Leitung des Projekts wurde Sonja Tautscher beauftragt, die gemeinsam mit Onlineredakteur Roman Sommersacher und den WebredakteurInnen die Umstellungsarbeiten durchführen wird. Für die Planungsarbeiten werden neben dem Kernteam auch zahlreiche Projekt- und Arbeitsgruppen in verschiedener Zusammensetzung eingerichtet, hervorzuheben sind dabei folgende: Projektgruppe Relaunch mit der Fa. Icomedias, Arbeitsgruppen mit den WebredakteurInnen, themenspezifischen Gruppen, in die auch die ITG eingebunden ist.

**WebredakteurInnen der Ämter:** Viele der bevorstehenden Arbeiten an den rund 12.000 Beiträgen müssen zu einem großen Teil auch von den hauptverantwortlichen WebredakteurInnen der Ämter durchgeführt werden. Diesen rund 30 Personen muss seitens ihrer Verantwortlichen ausreichend Zeit für die Umstellung des Contents eingeräumt werden.

#### 05 Ziele des Relaunches

**Einführung von Responsive Design:** Wie eingangs beschrieben, liegt der Anteil der NutzerInnen von mobilen Devices bereits bei 38 % bei steigender Tendenz. Mit der Einführung von Responsive Design soll der gesamte Inhalt von [graz.at](http://www.graz.at) für mobile Bildschirme, voraussichtlich in drei Breiten, optimiert werden.

**Suche verbessern:** Die Suche auf [www.graz.at](http://www.graz.at) ist eine Volltextsuche, die den gesamten Inhalt von CMS-Beiträgen prüft und die Ergebnisse nach der Nennung des Suchbegriffes in Titel, Subtitel und Schlagwort gewichtet auswirft. Diese Suchfunktion soll um die Einführung von Taxonomien erweitert werden. Mit Hilfe dieses zusätzlichen Taggings werden Inhalte strukturübergreifend gekennzeichnet, sodass sie als Hashtags angezeigt oder in einer verfeinerten Suche gefiltert werden können.

**Content vereinheitlichen:** Alle ämterübergreifenden Service- und Leistungsinformationen sowie die Kontaktseiten sollen sich künftig in ihrer Grundstruktur, im Erscheinungsbild (und idealerweise auch in ihrer Sprache) einheitlich präsentieren. Dazu werden neue Beitragstypen eingeführt, z.B. für Dienststellen und Leistungen. Anm: Sprachliche Änderungen werden in Kooperation mit dem magistratsweiten Projekt „Graz Verständlich“ durchgeführt.

**User- statt Organisationsorientierung, Navigation verbessern:** Die Hauptnavigation von [www.graz.at](http://www.graz.at) ist häufig Gegenstand von Kritik, da sie keiner klaren Logik folgt und im Kern organisationszentriert ist. Sie soll verbessert werden. Die bisherigen ca. 35 Unterauftritte von Ämtern mit eigener Menüführung sollen durch eine user- und serviceorientierte Menüstruktur ersetzt werden. Die Abteilungen verlieren dadurch ihre eigenen Menüführungen, die User erhalten aber alle zusammengehörigen Informationen unter einem Menüpunkt. Beispiel: Ferienangebote sollen unter einem gemeinsamen Menüpunkt zu finden sein und nicht mehr an verschiedenen Stellen bei dem jeweiligen Amt.

**Weitere Ziele:** Im Zuge des Relaunches sollen die Kontaktinformationen zu den Abteilungen an die Datenbank der ITG (EDC) angebunden werden. Des Weiteren sollen auch interaktive Geodaten (Stadtpläne) implementiert und CMS-Content direkt auf Social Media Plattformen übermittelt werden können.

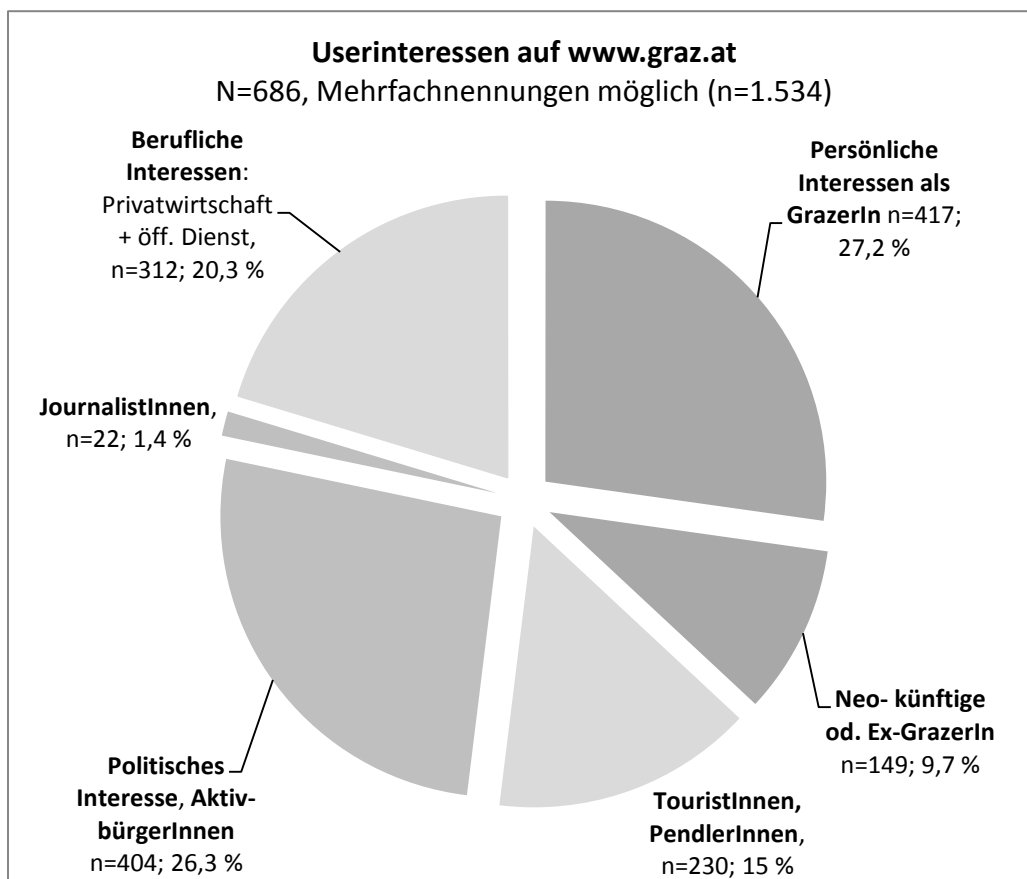
## **06 Politische Informationen: Optimierungen**

Der Relaunch wird an der grundsätzlichen inhaltlichen Konzeption der Website nichts verändern: [www.graz.at](http://www.graz.at) wird weiterhin als integrierter Kommunikationskanal für Politik und Verwaltung geführt und nicht den Charakter einer Government-Website (wie z.B. [help.gv.at](http://help.gv.at)) erhalten. In zwei Bereichen soll es aber zu Optimierungen des Contents kommen: Zwischen den einzelnen Leistungen von Ämtern und der dazu passenden News eines Stadtratsmitgliedes soll zuverlässig verlinkt werden. Beispiel Schuleinschreibung: Die Serviceinformation des Amtes zur Schuleinschreibung soll auch direkt zur News des zuständigen Stadtrats linken. Des Weiteren sind im Zuge des Relaunches auch Veränderungen in der Gemeinderatsberichterstattung angedacht; die Details dazu werden unter Mitwirkung der betroffenen Abteilungen in einer eigenen Arbeitssitzung mit den VertreterInnen der Politik behandelt und sind nicht Teil dieses Rahmenkonzepts.

## **07 Zielgruppen: Wer sind unsere User? Was bieten wir ihnen?**

Die Frage nach den Usern von [www.graz.at](http://www.graz.at) war Gegenstand der FH-Masterarbeit von Sonja Tautscher. Im November 2015 wurde eine Online-Befragung durchgeführt, die die zentralen Eigenschaften und Interessenssphären der Usergruppen erhob. Die Befragung, an der 686 Personen teilnahmen, untersuchte das Verhältnis und die Merkmale der Gruppen.

Siehe Übersicht nächste Seite



Interessens-/Nutzergruppe	N=	% der Nennungen	% aller Befragten
Grazer BürgerIn, pers. Interesse (f07)	417	27,2	61,6
Ex-GrazerIn (f24)	67	4,4	10,3
Neo-GrazerIn (f09)	49	3,2	7,3
Künftige GrazerIn (f17)	33	2,2	5,0
TouristIn (f13)	83	5,4	12,6
PendlerIn/Tagesgast (f11)	77	5,0	11,6
Ex-TouristIn (f15)	70	4,6	10,5
Berufl. Interesse öff. Dienst (f20)	102	6,6	15,5
Berufl. Interesse Privatwft. (f21)	122	8,0	18,6
Jobsuche (f27)	88	5,7	13,7
politisches Interesse (f28)	296	19,3	46,0
AktivbürgerIn (f23)	108	7,0	16,7
JournalistIn (f26)	22	1,4	3,4
<b>Summe</b>	<b>1534</b>	<b>100,0</b>	

Quelle: Onlinebefragung auf [www.graz.at](http://www.graz.at) im November 2015, Aus: Die Website [www.graz.at](http://www.graz.at) und ihre User, Masterarbeit Sonja Tautscher an der FH-Joanneum. Februar 2016.



## **Spezielle Maßnahmen für diese Gruppen im Überblick:**

### **Für BürgerInnen:**

- Grundinformationen der Stadt für ihre BürgerInnen sollen übersichtlicher, einheitlicher und verständlicher werden
- Taxonomien für Neo-GrazerInnen

### **Für TouristInnen, PendlerInnen, Tagesgäste:**

- Quicklink für TouristInnen im Headerbereich zu [www.graztourismus.at](http://www.graztourismus.at)
- übersichtliche Verkehrs- und Freizeitinformationen
- Sehenswürdigkeiten, Webcam, Fotos (auch von Ex-BesucherInnen oft gefragt)

### **Für Informationssuchende:**

- Die Befragung zeigte ein unerwartet hohes Allgemeininteresse der User an Neuigkeiten und der Entwicklung der Stadt Graz.
- Zusammenfassen der Planungen, Vorhaben der Stadt in einem eigenen Bereich
- News auf der Startseite

### **Für Wirtschaftstreibende, Berufstätige, Arbeitssuchende:**

- Zusammenfassen aller städtischen Inhalte für diese Gruppen in einer Säule der Hauptnavigation aus allen Bereichen: Gewerbe, Veranstaltungen, Förderungen, Ausschreibungen etc.

## **08 Startseite: Eine dynamische Stadt, die mit ihren BürgerInnen spricht**

Die Startseite von [www.graz.at](http://www.graz.at) soll in mehreren Punkten geändert werden: Bisher werden alle News unabhängig von ihrer Wichtigkeit in gleicher Größe gelistet. Künftig sollen aktuelle Themen stärker gewichtet und besser präsentiert werden. Auch sollen weitere Container bzw. verlinkte Bilder auf besonders wichtige Ereignisse – beispielsweise Wahlen, Informationsveranstaltungen oder andere für die BürgerInnen nützliche Informationen – hinweisen. Weitere News auf der Startseite werden künftig ohne Bebilderung gelistet. Alle News sowie weitere wichtige

Informationen für JournalistInnen sollen in einem Pressecorner zusammengefasst werden, sodass JournalistInnen auf einen Blick alle wichtigen Neuigkeiten aus der Stadt finden. Weiters müssen auf der Startseite Bereiche für reine Serviceinformationen vorgesehen werden.

Ziel: Die User sollen den Eindruck einer dynamischen Stadt erhalten. Ihrer Stadt, die mit ihnen spricht. Gäste sollen auf der Startseite wichtige Quicklinks finden und alle Gruppen sollen in die stadteigenen Social Media Kanäle einsteigen können.

### **Hauptnavigation: Usertests**

Die neue Hauptnavigation wird von der Kerngruppe gemeinsam mit den Abteilungen erarbeitet. Die Begriffe (Labels) der ersten Ebene der Navigation sind für User aus zwei Gründen wichtig: Sie prägen einerseits den Charakter einer Website und vermitteln einen grundsätzlichen Eindruck; andererseits sollen sie das darunter Zusammengefasste subsummieren. Die endgültigen Begriffe sind nicht Teil dieses Rahmenkonzepts, sie werden in der Kerngruppe entwickelt, in den Projektgruppen beraten und in Online-Usertests geprüft.

### **09 Dienststellen: Einheitlich und gut auffindbar**

Für die Präsentation von Dienststellen und Referaten soll ein eigener CMS-Beitragstyp geschaffen werden, der einheitliche Strukturen und Labels vorsieht. Auch in diesem Bereich sind die service- und userorientierten Informationen wie Quicklinks, Kontaktdaten und Geoinformationen vorgesehen. Die Kontaktinformationen sind für die zwei Usergruppen der BürgerInnen und der Berufstätigen sehr wichtig; sie müssen daher prominent platziert und an mehreren Stellen gut verlinkt werden.

### **10 Serviceleistungen: Mehr Übersichtlichkeit, bessere Verständlichkeit**

Für Leistungen, für die BürgerInnen in eine Interaktion mit der Stadtverwaltung treten (z.B. eine Antragstellung) soll ein eigener „Beitragstyp Leistungen“ eingeführt werden. Die Details werden in eigenen Arbeitsgruppen definiert, an denen VertreterInnen der ITG, der Präsidialabteilung und der Magistratsdirektion mitwirken werden. Das Ziel: Den graz.at-Usern alle wichtigen Informationen in einer einheitlichen Darstellung präsentieren.

### **11 Subdomains: Eine Strategie entwickeln**

Die 9 Internetauftritte, die im CMS der Icomedias unter eigenen Subdomains laufen, sind nicht Gegenstand des aktuellen Projektauftrags, sollen aber mittelfristig auf den aktuellen Stand gebracht werden. Dazu soll eine Strategie definiert werden, die mit den VertreterInnen der politischen Büros und der Gemeinderatsklubs abgestimmt wird. Die Strategie soll auch die städtischen Websites, die außerhalb des Ico-CMS laufen, berücksichtigen. In die Beratungen werden die betroffenen Abteilungen eingebunden.

### **12 Zeitplan**

Q1/2016: Grundlagen, Auswertung der Befragung, Ist-Analyse, Benchmarks

Q2/2016: Rahmenkonzept, Wireframes, erste grafische Entwürfe

Q3/2016: Überarbeitung der bestehenden Auftritte, Contentpläne, Transfers

Q1-2/2017: Umsetzung, Tests

Release der neuen Website: spätestens 30. Juni 2017