

Auf den Inhalt kommt es an!

Aufbau, Nutzerführung und Redaktion bei Behördenportalen

Erfolg und Akzeptanz von E-Government-Angeboten beruht nicht nur auf leistungsfähiger Technik und innovativen Serviceangeboten. Genauso wichtig sind inhaltliche Konzeption, Usability und Verständlichkeit. Während jedoch die technische Konzeption hohe Aufmerksamkeit genießt, kommen inhaltliche Fragen oft zu kurz.

Was erwarten Nutzer von Behördenauftritten im Internet? Wie können Struktur und Inhalte verständlich und internetgerecht entwickelt werden? Wo liegen besondere Herausforderungen für Behörden und Verwaltung?

Dieses Tutorial wendet sich an diejenigen, die Behördenauftritte im Internet inhaltlich und redaktionell verantworten. Anhand von Praxisbeispielen die folgenden Punkte besprochen und diskutiert:

- Zielgruppenanalyse und Kommunikationsstrategie
- Prinzipien des Informations-Designs: Usability und Nutzerführung
- Navigationsaufbau: Lebenslagen vs. Zielgruppenorientierung
- Die wichtigsten Tipps für Online-Texte
- Sprechen Sie 'behördlich'? - Bürgernahe Kommunikation
- Titel, Teaser und Schlüsselwörter
- Texte brauchen Bilder: Effiziente Bildredaktion
- Auch die besten Service-Angebote sind ohne Text verloren!
- Newsletter
- Web 2.0 und Social Media - ein kurzer Überblick

Simone Schirmmacher studierte Politikwissenschaft in Berlin und London. Nach mehreren Jahren im Projektmanagement und in der Online-Redaktion u.a. für das Zentrum für Kunst und Medientechnologie in Karlsruhe und für die]init[AG arbeitet sie seit 7 Jahren als selbständige Online-Redakteurin. Schwerpunkte sind politische Kommunikation, Verwaltung, Verbände und Non-Profit-Organisationen. Zu ihren Kunden zählen u.a. das Bundesministerium für Verkehr, Bau und Stadtentwicklung, einige Berliner Landesbetriebe sowie verschiedene soziale und kulturelle Projekte.
