

Styleguide wien.at

Version 2.1.1



Styleguide wien.at

Das Webservice der Stadt Wien – wien.at – feierte 2005 sein zehnjähriges Jubiläum. Im Mai 1995 öffnete das „virtuelle Abbild Wiens“ mit ein paar hundert Seiten seine Pforten. Heute ist wien.at mit bis zu 30 Millionen Seitenaufrufen pro Monat und über 800.000 „Stammgästen“ eine der größten heimischen Informationsplattformen.

Vieles hat sich in diesen Jahren auf wien.at getan, zahlreiche positive Rückmeldungen und Auszeichnungen haben den eingeschlagenen Weg bestätigt. Die Plattform ist mittlerweile fester Bestandteil im Leben vieler Wienerinnen und Wiener. Regelmäßige Studien bestätigen das.

Möglich wird diese herausragende Stellung von wien.at durch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in den Abteilungen, die jene Inhalte und Services erarbeiten und aktuell halten, die wien.at so unverwechselbar machen. Durch diesen Einsatz wird das Webservice der Stadt Wien seinem Namen gerecht und bietet im **Web** echtes **Service** für die Bürgerinnen und Bürger.

Damit sich wien.at auch in Zukunft nicht nur quantitativ sondern auch qualitativ weiterentwickeln kann, liegt nun die neue Version des wien.at-Styleguides vor. Der Styleguide zeigt die [Vorteile](#) und Möglichkeiten von wien.at auf und unterstützt Sie bei der Arbeit auf, für und mit wien.at.

Der Styleguide wird durch die dialogorientierten Werkzeuge eines [Feedbackformulars](#), eines [Newsletters](#) und eines [Weblogs](#) ergänzt. Sie sind herzlich eingeladen, diese zu nutzen.

Auf eine weiterhin erfolgreiche gemeinsame Zukunft für wien.at freut sich Ihre wien.at-Redaktion

Übersicht der Hauptkapitel

1	Umgang mit dem Styleguide	10
2	Grundsätze und Rahmenbedingungen	14
3	Planung und Umsetzung von Webprojekten.....	40
4	AutorInnenguide.....	49
5	Bilder und Grafiken	109
6	Multimedia (Video und Audio).....	140
7	Formulare.....	149
8	Richtlinien für die Publikation von PDF-Dokumenten auf wien.at ..	195
9	Weitere Formate und elektronische Services	226
10	Bewerbung, Suche und Auffindbarkeit der Inhalte	231
11	Glossar	251

Inhaltsverzeichnis

1	Umgang mit dem Styleguide	10
1.1	Der Styleguide für wien.at	10
1.2	Worauf bezieht sich der Styleguide? – Anwendungsbereiche	10
1.3	Für wen ist der Styleguide gedacht?	11
1.4	Handhabung – zum Umgang mit dem Styleguide	11
1.4.1	Feedback zum Styleguide	12
1.4.2	Welche Bereiche des Styleguide sind für mich relevant?	12
1.5	Vorteile von wien.at	13
2	Grundsätze und Rahmenbedingungen	14
2.1	Leitbild	14
2.2	Rechtliche Rahmenbedingungen	15
2.2.1	Urheberrecht	15
2.2.2	Linkhaftung	16
2.2.3	Offenlegung, Impressum, Datenschutz	16
2.2.4	Verantwortlichkeit für einzelne Inhalte und Services	18
2.2.5	E-Commerce Gesetz	19
2.2.6	E-Government Gesetz	19
2.3	Die Grundsätze der Barrierefreiheit	19
2.3.1	Assistive Technologien	21
2.3.2	Richtlinien für Barrierefreiheit	21
2.3.3	Checkpunkte Barrierefreiheit	22
2.4	Kosten für Ihren Webauftritt	25
2.4.1	Kosten für Hosting – Speicherplatz für vieW4/CMS-Webseiten	25
2.4.2	Redaktionelle Kosten	26
2.4.3	Ressourcen für CMS-Eingabe	26
2.4.4	Kosten und Ressourcen für Fotos und Grafiken	26
2.4.5	Kosten für Formulare und Webapplikationen (Online-Services)	27
2.4.6	Kosten für Bewerbung	28
2.5	Aufbau von wien.at	28
2.5.1	Das wien.at Layout	28
2.5.2	Aufbau des Layouts	28
2.5.3	Formatierung	35
2.5.4	Benutzerregistrierung	36
2.6	Redaktionssystem view4/CMS	38
2.7	Kooperationen, Vergabe, Beauftragung	39
2.7.1	Gestaltung von Aufträgen	39

3	Planung und Umsetzung von Webprojekten.....	40
3.1	Projektvorbereitung	40
3.1.1	Recherche der Interessen und Bedürfnisse des Zielpublikums	40
3.1.2	Definition der Inhalte	42
3.2	Erstellung eines Konzepts anhand der Projekt-Checkliste	43
3.3	Zusammenarbeit mit der wien.at-Redaktion	46
3.4	Produktion des Themenaufturts.....	47
3.5	Wartung des Themenaufturts	47
4	AutorInnenguide.....	49
4.1	Gliederung eines Themenaufturts	49
4.1.1	Anforderungen	49
4.1.2	Nachhaltigkeit der Struktur.....	50
4.1.3	Begriffswahl für Themen bzw. Unterthemen	51
4.1.4	Technischer Hintergrund und Workflow	51
4.1.5	Namenskonventionen bei Verzeichnis- und Dateinamen.....	52
4.2	Texten im Internet	53
4.2.1	Rechtschreibung als Grundlage	53
4.2.2	Ausgangstexte überarbeiten	54
4.2.3	Das Wichtigste zuerst	55
4.2.4	Die optimale Text-Länge	56
4.2.5	Die optimale Aufteilung von Inhalten.....	57
4.2.6	Gliederung des Textes innerhalb einer Seite	58
4.2.7	Stil	59
4.2.8	Redaktionelle Aspekte der Barrierefreiheit.....	60
4.3	Textformatierung	61
4.3.1	Allgemeine Richtlinien zur Textformatierung.....	61
4.3.2	Semantische Auszeichnung einzelner Texte (Markup)	62
4.3.3	Überschriften und Zwischentitel	64
4.3.4	Absätze	65
4.3.5	Listen.....	66
4.3.6	Tabellen	69
4.3.7	Umgang mit Links	75
4.4	Sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau	80
4.4.1	Gleichbehandlung durch Sichtbarmachung	80
4.4.2	Korrekt geschlechtergerechter Sprachgebrauch.....	80
4.5	Schreibweisen	82
4.5.1	Schreibweisen bei Namen und Titel.....	82
4.5.2	Bezeichnung und Nennung von Magistratsdienststellen.....	83
4.5.3	Schreibweisen bei Ziffern und Zahlen	84
4.5.4	Schreibweisen von Datums- und Zeitangaben.....	85

4.5.5 Schreibweisen bei Währungen, Maßen, Gewichten	86
4.5.6 Schreibweisen bei Prozent, Grad, Paragraph	87
4.5.7 Schreibweisen bei Telefon- und Faxnummern	87
4.5.8 Schreibweise von E-Mail Adressen	89
4.5.9 Schreibweisen bei Adressen, Fahrplanauskunft, Stadtplanverlinkung	89
4.5.10 Anglizismen und Fremdwörter	90
4.5.11 Abkürzungen und Akronyme	91
4.5.12 Schreibweisen English Edition	93
4.6 Besondere Textgattungen und Seitentypen	95
4.6.1 Amtshelferseiten	95
4.6.2 Hilfeseiten	100
4.6.3 Startseite eines Themenauftretts	101
4.6.4 Veranstaltungen	101
4.6.5 Gesetzestexte	103
4.6.6 Online-Bekanntmachung von Ausschreibungen und Vergabeverfahren	104
4.6.7 Jobausschreibungen	105
4.6.8 Häufig gestellte Fragen („FAQ“)	106
4.7 Fremdsprachliche Inhalte	106
4.7.1 Englisch	107
4.7.2 Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Türkisch	107
4.7.3 Weitere Sprachen	108
5 Bilder und Grafiken	109
5.1 Vorgaben der Bildgestaltung	109
5.1.1 Technische Anforderungen an das Bildmaterial	109
5.1.2 Motiv-Auswahl und inhaltliche Komponenten	113
5.2 Bildtexte und -elemente	121
5.2.1 Alternativtext	121
5.2.2 Bildtext (Bildunterschrift)	121
5.2.3 Copyright	122
5.2.4 Vergrößerungssymbol	123
5.2.5 Verwendungsarten und Kombinationsmöglichkeiten	124
5.3 Redaktionelle Gestaltung von Alternativtexten	125
5.3.1 Beispiel 1: Alternativtext als Äquivalent zum Inhalt des Bildes	127
5.3.2 Beispiel 2: Alternativtext kurz und treffend formulieren	128
5.3.3 Beispiel 3: Alternativtext mit dem Kontext der Seite abstimmen	129
5.3.4 Infografiken	129
5.3.5 Beispiel 4: Umfangreiche Bildinformationen in Grafiken	130
5.3.6 Beispiel 5: Diagrammbeschreibung im Alternativtext versus im Kontext	131
5.3.7 Beispiel 6: Diagrammbeschreibung im Kontext	131
5.3.8 Bildtexte bei Layoutgrafiken („Schmuckgrafiken“)	132

5.3.9 Symbole, Icons, Funktionsgrafiken	133
5.3.10 Image-Maps	134
5.4 Animierte Grafiken.....	135
5.5 360°-Ansichten (Panorama)	136
5.6 Bildergalerien	136
5.7 Rechtliche Komponenten bei Bildern	138
6 Multimedia (Video und Audio)	140
6.1 Allgemeines zu Multimedia-Inhalten.....	140
6.1.1 Entscheidung treffen: Streaming oder Download?.....	140
6.1.2 Position und Darstellung	141
6.1.3 Barrierefreiheit bei Multimedia-Inhalten.....	141
6.2 Video	141
6.2.1 Verwendung und Einsatz	142
6.2.2 Plugins/Player	142
6.2.3 Alternatives Äquivalent.....	143
6.2.4 Zusatzinformationen.....	143
6.2.5 Textliche Einblendungen.....	144
6.2.6 Tipps/Hilfe zur Erstellung von Videos.....	144
6.2.7 Live-Video	145
6.2.8 Webcams	145
6.3 Audio	146
6.3.1 Tipps/Hilfe zur Erstellung von Audio-Angeboten.....	148
6.4 Weitere Multimedia-Inhalte.....	148
7 Formulare.....	149
7.1 Einleitung	149
7.1.1 Vorteile einer einheitlichen Formulargestaltung	149
7.1.2 Definition und Abgrenzung: Formulare auf wien.at	150
7.2 Rahmenbedingungen	150
7.2.1 Allgemeine Rahmenbedingungen	150
7.2.2 Identifikation: Unterschriften, Registrierung, Bürgerkarte.....	152
7.2.3 Formulartypen	152
7.2.4 Standardmodule, „Basisdienste“, Formularbausteine	155
7.2.5 Datenschutzbestimmungen für wien.at-Formulare.....	155
7.2.6 Barrierefreiheit von Formularen.....	158
7.3 Projektablauf und Zuständigkeiten bei der Erstellung von Formularen	158
7.3.1 Von der Idee zum Projekt.....	159
7.3.2 Beurteilung durch das „Qualitätssicherungsteam für Formulare“	159
7.3.3 Umsetzung von Formularen: Entwicklung, Prüfung, Produktion	160
7.4 Äußere Form von Online-Formularen.....	162

7.4.1 Die Seiten von Online-Formularen	164
7.4.2 Steuerung des Dialogs	166
7.4.3 Gestaltung der Kopfzeile	169
7.4.4 Gestaltung der Fußzeile	173
7.4.5 Weitere Elemente auf anderen Seiten	175
7.5 Gliederung des Formularinhalts	177
7.5.1 Feldtypen für Online-Formulare	178
7.5.2 Aufbau von Formularbausteinen	183
7.5.3 Tabellen in Formularen	186
7.5.4 Wiederholung von Formularelementen	187
7.6 Inhaltliche und redaktionelle Aspekte der Formulargestaltung	191
7.6.1 Sprachen	191
7.6.2 Sprachstil	191
7.6.3 Formulare und Amtshelferseiten	191
7.6.4 Dateneingabe und -pflege: redaktionelle Maßnahmen	191
7.6.5 Fehlermeldungen	192
7.6.6 Hilfetexte	192
7.6.7 Wartung	192
7.7 Grafiken von Online-Formularen	193
8 Richtlinien für die Publikation von PDF-Dokumenten auf wien.at ..	195
8.1 Einleitung	195
8.1.1 Zielgruppe	196
8.2 PDF oder HTML?	196
8.2.1 Vorteile von PDF	197
8.2.2 Nachteile von PDF	197
8.2.3 Konkrete Einsatzbereiche von PDF auf wien.at	198
8.3 Die Basis des Erfolgs – Quelldokumente	199
8.3.1 Strukturierte Dokumente - Tagged PDF	200
8.3.2 Strukturierte Dokumente mit Microsoft Word	201
8.3.3 Strukturierte Dokumente mit OpenOffice.org	203
8.4 PDF – Konvertierung	206
8.4.1 MS Word-Dokumente in PDF konvertieren	206
8.4.2 Microsoft Excel-Dokument konvertieren	210
8.4.3 Microsoft Power Point-Dokument konvertieren	211
8.4.4 Layout-Programme und Spezialfälle	212
8.4.5 Fertigstellung mit Adobe Acrobat	213
8.5 Überprüfung von PDF-Dokumenten	214
8.5.1 Vollständige Ausgabehilfeprüfung	214
8.5.2 Lesereihenfolge überprüfen	216
8.6 Korrektur von PDF-Dokumenten	218

8.6.1 Ergänzen von Tags	218
8.7 Einbindung von PDF-Dokumenten in den HTML-Auftritt	221
8.8 Verschlüsselt, gesperrt - und daher unzugänglich?	223
8.9 Bestehende PDF- und RTF-Dokumente	223
8.10 Automatisch (serverseitig) erzeugte PDF	224
8.11 Beauftragung externer Dienstleister	224
9 Weitere Formate und elektronische Services	226
9.1 Archive	226
9.2 wien.at-Shop	226
9.3 Forum	229
9.4 GIS-Online-Karten (Stadtplan)	230
9.5 Flash auf wien.at	230
9.6 Ausblick auf weitere Entwicklungen und Services	230
10 Bewerbung, Suche und Auffindbarkeit der Inhalte	231
10.1 Bewerbung auf der wien.at-Startseite	231
10.2 Aufnahme in den wien.at-Index	232
10.3 Bewerbung auf wien.at-Unterseiten: die dritte Layout-Spalte	232
10.3.1 Redaktionelle Richtlinien im Umgang mit der dritten Layout-Spalte	233
10.3.2 Erstellen einer Box in der dritten Layout-Spalte	236
10.4 Die Medienfamilie wien.at	236
10.5 Aussendungen und Pressekonferenzen	238
10.6 Kurze Adressen für Ihren Auftritt (Subdomains)	238
10.7 Suchmaschinenoptimierung und Meta-Daten	239
10.7.1 HTML-Titel	240
10.7.2 Beschreibung („description“)	242
10.7.3 Schlagwörter („keywords“)	243
10.7.4 Optimale Auffindbarkeit durch geeignete Überschriften	245
10.7.5 Einschränkungen für Suchmaschinen	245
10.8 Die wien.at-Suche	246
10.9 Newsletter	247
10.9.1 Newsletter anfordern	247
10.9.2 Informationen für die IKT-BetreuerIn bereit stellen	247
10.9.3 Standard für Newsletter im reinen Text-Format	248
10.10 Kommerzielle Werbung auf wien.at	249
11 Glossar	251

1 Umgang mit dem Styleguide

1.1 Der Styleguide für wien.at

Was ist ein Styleguide?

“Ein Styleguide (auf deutsch: Gestaltungsrichtlinie) ist eine Anleitung für die einheitliche Erstellung und Gestaltung von Texten und sonstigen Kommunikationsmitteln wie Werbematerial, Internetauftritte und Geschäftsbriefe.“

Quelle: [Wikipedia](#)

- Der Styleguide für wien.at wurde von der Online-Redaktion der MA 53 erstellt und mit der MDO-OS/IKT sowie der MA 14 abgestimmt.
- Er ist Richtlinie, Arbeitswerkzeug, Handbuch, Nachschlagewerk, Qualitätssicherung, Schulungsunterlage, Vertragsbestandteil, Arbeitserleichterung,...
- Er enthält allgemein anerkannte, geprüfte Gestaltungskriterien für Online-Redaktionen, Entwicklungsabteilungen und Designerinnen und Designer.
- Er erleichtert es den Autorinnen und Autoren, sich voll und ganz auf den Inhalt zu konzentrieren.
- Er ermöglicht ein einheitliches Erscheinungsbild und einheitlich gestaltete Funktionalitäten für die Bürgerinnen und Bürger. Dadurch kommen diese rascher zum gewünschten Inhalt oder Ergebnis.

Der Styleguide ist ein Werkzeug, das die qualitätsvolle Aufbereitung der Inhalte vereinfacht und geprüfte Lösungen anbietet.

1.2 Worauf bezieht sich der Styleguide? – Anwendungsbereiche

Der Styleguide ist verpflichtend für alle Inhalte zu berücksichtigen, die auf dem Webservice der Stadt Wien unter www.wien.at (gleichzusetzen mit www.wien.gv.at) veröffentlicht werden.

Erlass [Internet und elektronische Kommunikation; offizielle Dienststellen-Postfächer MDS-K-249/09](#) (Auszug):

„Webinhalte der Dienststellen sind unter Einhaltung der hiefür geltenden gesetzlichen Bestimmungen (wie u.a. Urheberrechtsgesetz, Datenschutzgesetz 2000, E-Government-Gesetz, E-Commerce-Gesetz) zu

erstellen und grundsätzlich auf der Internetplattform <http://www.wien.gv.at/> anzubieten. Ausnahmen sind mit der MD-OS, Gruppe IKT abzustimmen. Beim Erstellen und Anbieten von Webinhalten und elektronischen Formularen sind die Richtlinien des im Intranet abrufbaren Styleguides der Stadt Wien und der Erlass der Magistratsdirektion vom 19. November 2008, MDS-K-1610/08, betreffend Gestaltung und Verwaltung von Formularen, zu beachten. Die Koordination des Internetangebotes der Stadt Wien „wien.at“ obliegt insbesondere im Hinblick auf das „corporate design“ der MA 53.“

Beim Styleguide gilt das „Vererbungsprinzip“: allgemein gültige und verwendbare Angaben wie etwa Schreibweisen oder Stil beziehen sich auch auf Teilbereiche des Styleguides wie Formulare oder PDF-Dokumente.

1.3 Für wen ist der Styleguide gedacht?

- Für webverantwortliche Redakteurinnen und Redakteure sowie Autorinnen und Autoren in den Magistratsdienststellen
- Projektverantwortliche für Online-Services („Webapplikationen“)
- Öffentlichkeitsarbeiterinnen und -arbeiter in den Magistratsdienststellen
- EDV-Entwicklungsabteilungen
- Für externe Dienstleister, die Inhalte und Services für wien.at erstellen
- Für die wien.at-Redaktion sowie deren Kooperationspartner

Siehe dazu auch das Kapitel [Welche Bereiche des Styleguide sind für mich relevant?](#)

1.4 Handhabung – zum Umgang mit dem Styleguide

Der Styleguide versucht, möglichst alle Fragen abzudecken, die im Zusammenhang mit der Erstellung von Texten und Services auf wien.at auftauchen können. Deshalb ist er auch recht umfangreich geworden. Damit man ihn auch als Nachschlagewerk verwenden kann, ist das aber unumgänglich. Es wurden auch jene Fragen miteinbezogen, die in den vergangenen Jahren immer wieder gestellt wurden.

Der Styleguide berücksichtigt andere verpflichtende Vorgaben wie einschlägige Gesetzestexte ([E-Government-Gesetz](#), [E-Commerce-Gesetz](#)) oder Richtlinien für Behördenwebseiten. Er erhebt den Anspruch, alle für wien.at relevanten Vorgaben in sich zu vereinen.

1.4.1 Feedback zum Styleguide

Sollten dennoch Fragen offen geblieben sein, verwenden Sie bitte das [Styleguide-Feedbackformular](#). Dies gilt ebenso für Kritikpunkte und jede Form der Anregung oder Weiterentwicklung. Auch wenn eines der erklärten Ziele des Styleguides möglichst vollständige, einheitliche Gestaltungsvorgaben sind, wird kontinuierlich an einer Erweiterung dieser Vorgaben gearbeitet. Die Ziele und Vorstellungen der für den Inhalt verantwortlichen Magistratsdienststellen und der Bürgerinnen und Bürger sind wesentlich für den erfolgreichen Ausbau von wien.at und werden nach Möglichkeit berücksichtigt.

Im Gegensatz zum Styleguide 1.0 soll der Styleguide deshalb **laufend** weiter entwickelt werden – Änderungen oder Erweiterungen werden dokumentiert und den Zuständigen [wien.at-Styleguide Newsletter](#) kommuniziert.

Aktuelle Informationen zum Styleguide finden Sie auch in [wien.at mit Stil – das Weblog zum Styleguide](#).

1.4.2 Welche Bereiche des Styleguide sind für mich relevant?

Es ist nicht nötig, alle Inhalte des Styleguides „auswendig zu lernen“. Je nach Aufgabengebiet sind unterschiedliche Kapitel für Ihre Arbeit relevant. Wenn Sie beispielsweise Videos anbieten wollen, sollten Sie sich mit dem Kapitel [Multimedia \(Video und Audio\)](#) beschäftigen. Wollen Sie in Ihren Webseiten Tabellen einbinden, lesen Sie vorab das Kapitel [Tabellen](#). Bitte beachten Sie aber immer, dass die Berücksichtigung der jeweils zutreffenden Abschnitte verpflichtend ist.

Damit Sie bei der praktischen Arbeit nicht laufend nachschlagen müssen, ist jedoch eine grundsätzliche Beschäftigung mit für Ihren Aufgabenbereich besonders häufig auftretenden Fragestellungen ratsam.

Verschaffen Sie sich mithilfe der Übersicht über die Hauptkapitel und des detaillierten Inhaltsverzeichnisses am Anfang des Styleguides einen Überblick über die für Sie relevanten Bereiche und lesen Sie die entsprechenden Kapitel. Sie finden in den einzelnen Kapiteln auch Querverweise auf verwandte Themen in anderen Kapiteln, sodass Sie alle Informationen zu Ihrem Themenbereich finden können.

Die [wien.at-Redaktion](#) hilft Ihnen hier gerne weiter und kann Sie beratend unterstützen.

1.5 Vorteile von wien.at

Die Wiener Bevölkerung bewertet wien.at regelmäßig in allen Bereichen mit Bestnoten (zuletzt: repräsentative Umfragen unter der Wiener Bevölkerung ab 14 Jahren, Triconsult Jänner 2007). Auch international wird wien.at immer wieder in Städtevergleichen ausgezeichnet (zuletzt: Top 10 Platzierung für wien.at bei der Studie „Digital Governance in Municipalities Worldwide“, Juli 2008).

Die wichtigsten Eckpfeiler von wien.at:

- Sehr hohe Nutzung (836.000 verschiedene Rechner pro Monat im Jahresschnitt, Quelle: interne wien.at Statistik)
- Hohe Bewertung: wien.at erhält von seinen Benutzerinnen und Benutzern die Note 1,9 (nach dem Schulnotensystem; Triconsult Umfrage Jänner 2007)
- wien.at ist die offizielle Plattform der Stadt Wien.
- wien.at verzichtet auf kommerzielle Einnahmen und ist daher redaktionell unabhängig.
- Hohe Glaubwürdigkeit der Inhalte auf wien.at

Die wichtigsten Vorteile einer Präsenz auf wien.at:

- Hohe Benutzbarkeit und Zugänglichkeit: wien.at kann von allen Bürgerinnen und Bürger gleichermaßen benutzt werden, unabhängig von ihrer technischen Ausstattung und ihrer Erfahrung im Internet.
- Inhalte auf wien.at sind über Suchmaschinen (wie zum Beispiel Google, Yahoo...) leicht auffindbar (da prominent gereiht).
- Redaktionelle Qualitätssicherung: der mehrstufige Produktionszyklus auf wien.at garantiert hohe redaktionelle Qualität, Fehler werden vermieden bzw. rasch erkannt und korrigiert.
- Ein einheitliches Erscheinungsbild garantiert Wiedererkennbarkeit und stellt den Inhalt in den Vordergrund.
- Die Internetadresse www.wien.at wird umfassend beworben (in sämtlichen Medien der Stadt Wien, in allen Werbekampagnen, via Newsletter, etc.)
- Alle gängigen und für einen kommunalen Behördenauftritt relevanten Webformate wie Formulare, GIS-Dienste, Galerien und Shops sind bereits vorhanden und können von den Magistratsdienststellen für ihre Themenauftitte genutzt werden. Die Werkzeuge (zum Beispiel das Redaktionssystem vieW4/CMS) sind auf Standard- und Richtlinienkonformität geprüft.

2 Grundsätze und Rahmenbedingungen

2.1 Leitbild

wien.at, das Webservice der Stadt Wien, versteht sich als Informations-, Service- und Kommunikationsplattform für alle Wienerinnen und Wiener und bietet Informationen rund um Dienstleistungen und Serviceangebote der Stadt Wien sowie Angebote und Leistungen Dritter. Darüber hinaus dient es als weltweites Schaufenster für all jene, die Informationen über Wien suchen und mehr über die Bundeshauptstadt wissen wollen.

Zu den wichtigsten Grundsätzen von wien.at gehört ein einheitliches Erscheinungsbild im Corporate Design der Stadt Wien sowie eine einheitliche Navigation. wien.at fühlt sich zudem gängigen Usability-Grundsätzen verpflichtet.

wien.at möchte seine Informationen einem möglichst breiten Benutzerkreis zur Verfügung stellen. Unabhängig von den Zugangsmöglichkeiten und der technischen Ausstattung einzelner Bürgerinnen und Bürger sollten die Internetangebote von wien.at sowohl in inhaltlicher als auch in technischer Sicht so gestaltet sein, dass sie von allen gleichermaßen genutzt werden können. wien.at berücksichtigt natürlich auch die gesetzlich vorgegebenen Richtlinien zur [barrierefreien Seitengestaltung](#).

Leistungen, die den Bürgerinnen und Bürgern Nutzen bringen, stehen im Vordergrund und sollen abgebildet werden, nicht die Struktur der Abteilung, die diese erbringt. Selbstdarstellungen, wie etwa Corporate Identity, Mitarbeiterinnen- und Mitarbeiterfotos oder Organigramme, werden daher vermieden. Die Bürgerinnen und Bürger denken in der Regel nicht in der Geschäftsordnung des Magistrates, sondern in Themengebieten, wie zum Beispiel Freizeit, Politik, Wirtschaft etc.

Das Angebot von wien.at besteht neben einem redaktionell gestalteten Teil aus zahlreichen Online-Services. Die Angebote im redaktionell gestalteten Teil werden von verschiedenen Autorinnen und Autoren der zuständigen Magistratsabteilungen sowie anderen Kooperationspartnerinnen- und -partnern beigesteuert. Dieser Grundgedanke der dezentralen Erstellung und Pflege der Inhalte durch die einzelnen Fachabteilungen gewährleistet ein realistisches Abbild der Wiener Verwaltung sowie höchstmögliche Aktualität.

Der Webauftritt der Stadt Wien ist bewusst werbefrei, um die Unabhängigkeit der Leistungen des Magistrats und den Servicecharakter für alle Bürgerinnen und Bürger zu unterstreichen. Siehe dazu auch das Kapitel [Kommerzielle professionelle Werbung auf wien.at](#).

2.2 Rechtliche Rahmenbedingungen

Das Internet ist kein rechtsfreier Raum. Es gilt die jeweilige nationale und internationale Rechtsordnung. Im Folgenden wird eine Reihe unterschiedlicher relevanter Rechtsgrundlagen erläutert.

2.2.1 Urheberrecht

Die Inhalte von wien.at speisen sich nahezu ausschließlich aus den Magistratsdienststellen, denen auch das Urheberrecht ihrer Inhalte und Services obliegt.

Werden Inhalte von Dritten übernommen, ist vor Onlinestellung eine **schriftliche** Einverständniserklärung für die Veröffentlichung einzuholen – unabhängig davon, ob die Quelle ein Print-, Online- oder anderes Produkt ist.

Quellangaben für Inhalte von Dritten erfolgen in textlicher Form ohne Einbindung von Logos, eine Verlinkung auf die Quellenhomepage ist möglich.

Umgekehrt benötigen natürlich auch Drittanbieter, die Inhalte von wien.at übernehmen wollen, eine schriftliche Einverständniserklärung der Magistratsdienststelle, der das Urheberrecht obliegt. Verlinkungen auf wien.at Inhalte sind jedoch auch ohne Einverständniserklärung möglich (siehe [Linkhaftung](#)).

Bei Inhalten, die von Dritten im Auftrag der Stadt erstellt werden, ist vorab abzuklären, ob auch die Nutzungsrechte für den Internetauftritt auf wien.at vorhanden sind.

Insbesondere bei der Veröffentlichung von Bildern (auch Grafiken, Charts,...) sind die entsprechenden Rechte vorab abzuklären. Bilder und Grafiken sind mit einem entsprechenden Copyright-Hinweis zu ergänzen – unabhängig davon, wer die Bildrechte besitzt.

Formulierung für das Einräumen eines Nutzungsrechts:

Die/der Urheber/in überträgt XYZ das Recht zur Nutzung des Werkes, inklusive der räumlich und zeitlich uneingeschränkten Nutzungsrechte für alle derzeit bekannten und noch nicht bekannten Nutzungsarten. Dies beinhaltet auch die Bearbeitung und Veränderung des Werkes für andere als zunächst ins Auge gefasste Zwecke.

Siehe zum Thema Bilder die Kapitel [Rechtliche Komponenten bei Bildern](#), [Copyright](#).

2.2.2 Linkhaftung

Wer Webseiten ins Internet stellt, muss mit Verlinkung rechnen und ist grundsätzlich damit einverstanden. Die Zustimmung desjenigen, auf dessen Webseite ein Link gesetzt werden soll, muss daher nicht eingeholt werden.

Die Quelle der verlinkten Seite muss unbedingt erkennbar bleiben. Es ist also nicht erlaubt, Teile eines verlinkten Angebots zum Beispiel durch Frames so einzubinden, dass die Webadresse (URL) der verlinkten Seite nicht mehr erkennbar ist. Besondere Sorgfalt ist auch beim direkten Verlinken von Frame-Inhalten einer externen Seite geboten. Hier bleibt die URL ja meist erhalten, es muss aber auch der Urheber der Seite noch deutlich erkennbar sein.

Es ist nicht erlaubt Texte von einer anderen Seite zu kopieren und als „eigenen“ Inhalte zu veröffentlichen.

Das Setzen von Links auf eine Homepage mit rechtswidrigem Inhalt ist bei vorsätzlichem Handeln strafbar (z. B. nationalsozialistischer oder kinderpornografischer Inhalt). Wird der Inhalt einer verlinkten Seite nach Linksetzung so verändert, dass ein rechtswidriger Inhalt vorliegt, so ist die Verlinkung zu entfernen, sobald dieser Umstand bemerkt wird.

Beachten Sie zu diesem Thema auch das Kapitel [Externe Links](#).

2.2.3 Offenlegung, Impressum, Datenschutz

Die Offenlegungspflicht wird für ganz wien.at grundsätzlich über die Fußzeile am Seitenende berücksichtigt (siehe [Das wien.at Layout](#)). Hier sind neben Links zum Impressum und zur Handhabung des Datenschutzes auch der allgemeine Copyright-Hinweis sowie die DVR-Nummer (Datenverarbeitungsregister) enthalten.

Diese Angaben beziehen sich grundsätzlich auf alle Inhalte, weshalb zusätzliche Hinweise innerhalb eines Artikels oder Services entfallen. Vereinzelt können bei Online-Services zusätzliche Angaben erforderlich sein – im Zweifelsfall steht die [Magistratsabteilung Datenschutz und E-Government \(MA 26\)](#) für Fragen zur Verfügung.

Datenschutz

Datenschutz und Datensicherheit gewinnen in der Informationsgesellschaft zunehmend an Bedeutung. Die Benutzerinnen und Benutzer von wien.at erwarten nicht nur ein leistungsfähiges und rasches Service-Angebot, sie dürfen auch darauf vertrauen, dass mit ihren Daten, die sie der Stadt Wien anvertraut haben, sorgsam umgegangen wird.

Personenbezogene Daten werden vom Magistrat der Stadt Wien nur soweit verarbeitet, als hierfür eine gesetzliche Zuständigkeit besteht, oder dies für die Inanspruchnahme der Services und Online-Dienste auf wien.at notwendig ist (etwa Bestellen eines Parkpickerls oder Anforderung von Informationsbroschüren). Diese Daten werden nur für die jeweilige Leistungserbringung verwendet.

Alle vom Magistrat der Stadt Wien verarbeiteten personenbezogenen Daten werden nur in jenen Fällen an Dritte weitergegeben oder für einen anderen als den ursprünglichen Ermittlungszweck verwendet, in denen die Stadt Wien

- gesetzlich dazu verpflichtet ist (zum Beispiel bei gerichtlichen Erhebungen im Zuge der Aufklärung einer Straftat),
- die von den Bürgerinnen und Bürgern angeforderte Leistung ihren Wünschen entsprechend anders nicht erbringen kann (zum Beispiel Datenabfragen anstelle eines persönlichen Erscheinens im Amt),
- die ausdrückliche Zustimmung der Bürgerinnen und Bürger vorliegt.

Bitte beachten Sie auch das Kapitel [Datenschutzbestimmungen für wien.at-Formulare](#).

Cookies

Cookies sind Textdateien mit Informationen, die vom Browser auf der Festplatte des Besuchers abgelegt werden. Die Dateien enthalten den Namen der Webseite oder des Servers, von wo aus Cookies verschickt werden, und können auch nur von diesem wieder angefordert werden. Cookies können von niemand anderem als vom Absender gelesen werden und sind nicht gefährlich. Sie können keinen ausführbaren Programmcode und damit auch keine Viren oder sonstigen gefährlichen Programme enthalten. Cookies können nur wieder gelesen werden und dabei keine anderen Daten von der Festplatte auslesen und ausspionieren. Auch können Cookies nichts auf Ihre Festplatte schreiben außer sich selbst.

Es entspricht der Philosophie von wien.at, den Einsatz von Cookies so gering wie möglich zu halten und nur dann vorzusehen, wenn die Funktionalität der Applikationen ohne Cookies nicht oder nur mit Schwierigkeiten gegeben wäre.

Generell werden Cookies nur für Applikationsbelange für den Zeitraum eines Geschäftsvorganges verwendet. Der Einsatz von Cookies dient wien.at aber nicht dazu, Informationen über die Benutzerinnen und Benutzer oder ihre Eingaben über einen längeren Zeitraum zu speichern.

Selbstverständlich werden die mit Cookies im Zusammenhang stehenden Informationen auch nicht weitergegeben.

Ausschließlich für die anonymisierte Statistik durch die [Österreichische Webanalyse \(ÖWA\)](#) wird ein permanentes Cookie mit einer Lebensdauer von zwölf Monaten

verwendet. Der Aufruf dieses Cookies erfolgt von der Seite wiengvat.oewabox.at. Diese Statistik dient dazu, das Angebot von wien.at weiter verbessern zu können.

L i n k : [die vollständige Datenschutzerklärung von wien.at](#).

2.2.4 Verantwortlichkeit für einzelne Inhalte und Services

Die Verantwortlichkeit für einzelne Inhalte und Services (Seitenverantwortlichkeit) wird am Seitenende oberhalb der Fußzeile angezeigt: Auf jeder Seite von wien.at (mit ein paar Ausnahmen wie GIS-Dienste oder Feedback-Formulare) befindet sich dort die jeweils für den Inhalt zuständige Magistratsdienststelle und Ansprechpartnerin bzw. Ansprechpartner (mit Kontaktmöglichkeit).

In diesem Zusammenhang sei darauf hingewiesen, dass die Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartner auch in der Datenbank [Überblick Wien](#) auffindbar sein sollen.

Bei der Beantwortung einlangender E-Mails ist sicherzustellen, dass unverzüglich (siehe [Erlass zum Wiener Auskunftspflichtgesetz](#)) reagiert wird.

Die Änderung der Seitenverantwortlichkeit erfolgt zentral durch die wien.at-Redaktion. Bei Änderungen informieren Sie bitte Ihre Ansprechperson bei der wien.at-Redaktion und geben Sie die E-Mail-Adresse sowie den Namen der Person bzw. die Bezeichnung des Verteilers (zum Beispiel „Internet-Redaktion Stadtentwicklung“) an.

Neues Kontaktformular für Bürgerinnen und Bürger

Das Kontaktformular ersetzt das sogenannte Mail-Include am Seitenende: Statt der E-Mail Adresse der oder des Seitenverantwortlichen wird das Kontaktformular verlinkt.

Das Formular ist kurz gehalten und einfach auszufüllen. Die Bürgerinnen und Bürger müssen lediglich Betreff, Anliegen, Name und E-Mail Adresse angeben. Das ausgefüllte Formular wird in E-Mailform an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Im E-Mail ist zusätzlich zu den eingegebenen Daten noch ersichtlich, wann und von welcher Seite (Url) das Kontaktformular abgeschickt und welcher Browser dabei verwendet wurde.

Es werden also weiterhin Bürgermails in Ihr Postfach eingehen, allerdings in strukturierter Form. So wird auf einen Blick das Begehr sichtbar, und es wird auch deutlich, auf welche konkrete Seite sich die Anfrage bezieht.

2.2.5 E-Commerce Gesetz

Das E-Commerce Gesetz regelt insbesondere auch Rechtsbereiche, die die Haftung und Verantwortlichkeit von Dienstleistungs- und Serviceanbietern betreffen.

Praktisch bedeutsam ist diese Haftung im Bereich der Verbreitung strafbarer Inhalte (beispielweise Kinderpornografie und nationalsozialistische Inhalte) sowie im Bereich des Persönlichkeitsschutzes und des Eingriffes in fremde Urheberrechte.

Siehe auch das Kapitel zum [wien.at-Shop](#).

Link : [E-Commerce Gesetz Volltext](#)

2.2.6 E-Government Gesetz

Ziel des E-Government-Gesetzes ist die Erleichterung der elektronischen Kommunikation mit öffentlichen Stellen.

Für wien.at sind vor allem die Bestimmungen für Identifikation und Authentifizierung (Funktion „Bürgerkarte“) sowie die Vorgaben für einen barrierefreien Zugang relevant.

Zitat:

Bei der Umsetzung der Ziele dieses Bundesgesetzes ist Vorsorge dafür zu treffen, dass behördliche Internetauftritte, die Informationen anbieten oder Verfahren elektronisch unterstützen, so gestaltet sind, dass internationale Standards über die Web-Zugänglichkeit auch hinsichtlich des barrierefreien Zugangs für behinderte Menschen eingehalten werden.
(§1 Abs. 3)

Somit ist die gesetzliche Verpflichtung zur Barrierefreiheit von wien.at gegeben.

Siehe dazu das Kapitel [Die Grundsätze der Barrierefreiheit](#).

Link : [E-Government Gesetz Volltext](#)

2.3 Die Grundsätze der Barrierefreiheit

Für Menschen mit Behinderungen wird der Zugang zu Informationen und der Kontakt zu bzw. die Interaktion mit Behörden erheblich erleichtert. Manche Informationen sind überhaupt erst über das Internet zugänglich. So erschließt sich beispielsweise blinden und sehbehinderten Menschen die Internetseite einer Zeitung mittels einer Vorlesesoftware („Screenreader“).

Laut Begriffsdefinition (Wikipedia) wird unter Barrierefreiheit (englisch: accessibility) folgendes verstanden:

Barrierefreiheit bedeutet, dass Gegenstände und Einrichtungen so gestaltet werden, dass sie von jedem Menschen unabhängig von einer eventuell vorhandenen Behinderung uneingeschränkt benutzt werden können.

Schwierigkeiten ergeben sich nicht nur für Personen mit eindeutigen Behinderungen. Viele Menschen sehen schlecht oder haben einfache körperliche Beeinträchtigungen und würden sich nicht per se zu Menschen mit Behinderungen zählen. Nach einem Bericht der Regierung über die Lage der behinderten Menschen in Österreich (2003) weisen 2.129.000 Personen mindestens eine körperliche Beeinträchtigung auf, das sind 29,9 % der österreichischen Bevölkerung. Auch immer mehr ältere Menschen nutzen das Internet. Mit zunehmendem Alter nehmen die visuellen, kognitiven und motorischen Fähigkeiten ab. Für ältere Menschen können schon grundlegende Anwendungsschritte schwierig sein, zum Beispiel Links anzuklicken. Darauf gilt es beim Design Rücksicht zu nehmen.

Barrierefreie Seiten sind im öffentlichen Bereich zudem ein Muss. Durch das Einhalten der Richtlinien wird die Rechtskonformität gewährleistet. Der hohe Stellenwert der Barrierefreiheit für wien.at ergibt sich also einerseits aus dem Anspruch, Inhalte und Services einem möglichst großen Benutzerkreis zugänglich zu machen, andererseits aus den gesetzlichen Bestimmungen.

Der Nutzen von barrierefreier Technologie ist übrigens nicht nur für Menschen mit Behinderungen gegeben. Alle Benutzerinnen und Benutzer bzw. auch die Seitenbetreiber profitieren von einer zugänglichen Seite unter anderem durch folgende Fakten:

- Hilfsmittel des Browsers (die unter anderem durch barrierefreie Technologien gewährleistet werden), wie etwa Schriftvergrößerung oder einfache Benutzung über die Tastatur (zum Beispiel bei Formularen), können von jeder Nutzerin und jedem Nutzer eingesetzt werden.
- Barrierefreie Sites funktionieren auch besser auf kleinen Displays wie Handys oder PDAs.
- Benutzerinnen und Benutzer von öffentlichen Internet-Terminals profitieren von barrierefreien Webseiten zum Beispiel durch nicht zu klein gehaltene Klickbereiche für Touch-Screens oder durch verstärkten Kontrast.
- Durch den Einsatz von neuen Technologien und durch das Einhalten von Standards und Richtlinien wird die Zukunftssicherheit der Internetseite stark erhöht.

2.3.1 Assistive Technologien

Menschen mit Behinderungen nutzen häufig Hilfstechnologien, um im Internet zu surfen. Diese Technologien werden als „assistive Technologien“ bezeichnet. Darunter versteht man unterstützende Computertechnologien wie Vorlesesoftware, Spracheingaben, Vergrößerungssoftware, Bildschirmtastatur und andere. Blinde und sehbehinderte Personen verwenden häufig Vorleseprogramme – etwa Jaws, Windows Eyes, Virgo etc. – die den Inhalt einer Internetseite akustisch wiedergeben.

Andere Gruppen verwenden Vergrößerungssoftware wie Magnifyer oder Zoomtext, um zu den Inhalten zu gelangen, zu denen sie ohne diese Hilfsmittel keinen oder nur einen eingeschränkten Zugang haben. Wieder andere Menschen sind auf die Nutzung der Tastatur angewiesen, weil sie keine Maus bedienen können. Ob diese assistiven Technologien greifen und ob Barrieren für Nutzerinnen und Nutzer von Internetseiten vorhanden sind, hängt von der der Seite zugrundeliegenden Technologie und von der Aufbereitung des Inhalts ab. Viele Internetseiten weltweit sind für Menschen mit Behinderungen oder ältere Menschen leider immer noch schlecht benutzbar.

2.3.2 Richtlinien für Barrierefreiheit

Das World Wide Web Consortium (W3C) als zentrale Stelle für Richtlinien des Internets, hat mit der Web Accessibility Initiative (WAI) auf die Zugänglichkeitsproblematik reagiert und 1999 die Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (WCAG 1.0) herausgegeben.

Ende 2008 kam es zur Neuaufage der Richtlinien. Seitdem liegen die Web Content Accessibility Guidelines 2.0 (WCAG 2.0) vor.

Diese Richtlinien helfen Webentwicklern und Webbetreibern, das Internet auch für benachteiligte Gruppen zugänglicher zu machen. Die WAI-Richtlinien umfassen eine umfangreiche Checkliste von Schritten, um eine Internetseite barrierefrei zu gestalten. Die Checkpunkte sind in drei Abstufungen der Accessibility: Level A, Level AA und Level AAA aufgeteilt.

Checkpunkte für wien.at

Hinweis: Derzeit gelten für wien.at die im Kapitel [Checkpunkte Barrierefreiheit](#) aufgelisteten Punkte. Diese beinhalten alle Level A-Punkte aus WCAG 2.0, sowie ergänzend dazu einige Level AA und AAA-Forderungen, die relativ leicht umzusetzen sind und eine bessere Nutzbarkeit für gehandicapte Menschen gewährleisten sollen.

In diesem Kapitel wurden die Grundsätze der Barrierefreiheit beschrieben. Konkrete Anleitungen zur Umsetzung werden in den einzelnen Kapiteln erläutert, relevant sind vor allem die Kapitel:

- [Redaktionelle Aspekte Barrierefreiheit](#)
- [Stil \(einfache Sprache\)](#)
- [Semantische Auszeichnung einzelner Texte \(Markup\)](#)
- [Redaktionelle Gestaltung von Alternativtexten](#)
- [Anglizismen und Fremdwörter](#)
- [Abkürzungen und Akronyme](#)
- [Barrierefreiheit bei Multimedia-Inhalten](#)
- [Suchmaschinenoptimierung und Meta-Daten](#)
- [Barrierefreiheit von Formularen](#)

2.3.3 Checkpunkte Barrierefreiheit

WCAG 2.0: Level A-Checkpunkte (success criteria)

wien.at hat den Anspruch, „Level A Conformance“ auf seinen Seiten zu erfüllen. Alle Level A Checkpunkte sind für die jeweilig verwendeten Technologien (wie etwa HTML, CSS, SMIL, Scripting etc.) zufriedenstellend einzuhalten. Eine Auflistung aller Punkte befindet sich auf der Website der WAI: [How to Meet WCAG 2.0](#).

Hier eine Auflistung der wichtigsten Punkte für die Technologien HTML und CSS unter Berücksichtigung von Level A (lesen Sie bitte immer auch den Originalcheckpunkt bei WAI nach – dieser besitzt die finale Gültigkeit):

- Bieten Sie ein gleichwertiges Text-Äquivalent für jeden Nicht-Text-Inhalt an.
- Bieten Sie bei reinen Audio- oder Videobeiträgen eine (Text-)Alternative an.
- Verwenden Sie Untertitel (Captions) für aufgezeichnete synchronisierte Medieninhalte.
- Stellen Sie Audiobeschreibungen oder komplett Textalternativen für aufgezeichnete synchronisierte Medieninhalte zur Verfügung.

- Stellen Sie sicher, dass Information, Struktur und durch die Präsentation übermittelte Beziehungen programmtechnisch bestimmt werden können oder im Text verfügbar sind.
- Stellen Sie eine sinnvolle Lesereihenfolge sicher.
- Sensorische Unabhängigkeit für das Auffassen oder für die Bedienung der Seite muss gewährleistet sein.
- Farbinformationen dürfen nicht alleine für die Bedeutung von Elementen ausschlaggebend sein.
- Bieten Sie Kontrolle über Audioinhalte an.
- Stellen Sie sicher, dass die Seiten über die Tastatur bedient werden können.
- Erzeugen Sie keine Tastaturfallen zum Beispiel bei Plugins.
- Bei der Verwendung von Zeitlimits müssen diese anpassbar sein.
- Der Abbruch / Pausierung von bewegten, blinkenden etc. Inhalten muss ermöglicht werden.
- Bildschirmflackern: Inhalte dürfen nicht öfter als 3x pro Sekunde flackern.
- Ermöglichen Sie das Überspringen von Inhaltsblöcken.
- Verwenden sie aussagekräftige Seitentitel.
- Ermöglichen Sie eine sinnvolle Tab/Fokus Reihenfolge.
- Verwenden sie aussagekräftige Linktexte.
- Geben Sie die Dokumentensprache an.
- Stellen Sie sicher, dass keine Kontextänderung erfolgt wenn ein Element Focus erhält.
- Stellen Sie sicher, dass keine Kontextänderung erfolgt wenn ein Formularelement angewählt wird.
- Fehlerbeschreibungen bei Eingabefehlern (zum Beispiel bei Formularen) müssen in Textform erfolgen.
- Stellen Sie Labels oder Instruktionen bei Eingabemöglichkeiten zur Verfügung.
- Gewährleisten Sie validen Code zum Beispiel für (X)HTML und CSS.

- Namen, Rollen und Werte von Elementen etc. müssen programmtechnisch bestimmbar sein.

Weitere für wien.at relevante Checkpunkte

- Stellen sie ein gutes Kontrastverhältnis sicher (Level AA)
- Gewährleisten sie die Skalierbarkeit von Text (relative Einheiten) (Level AA)
- Kennzeichnen sie Sprachwechsel bei Textpassagen (Level AA)
- Stellen Sie die konsistente Verwendung der Navigation sicher (Level AA)
- Geben Sie die Bedeutung einer Abkürzung und eines Akronyms an (Level AAA)
- Tabellen klar strukturieren (Level A)
 - Kennzeichnen Sie Spalten- und Reihenüberschriften in Datentabellen
 - Das `<th>`-Element (für „Table Header“) für Überschriften ermöglicht die hierarchische Gliederung der Tabellenzellen
 - Verknüpfen Sie Tabellenzellen und Tabellenüberschriften mit den entsprechenden Attributen, wenn Datentabellen zwei oder mehrere logische Ebenen haben
 - Verwenden Sie Tabellen nicht zum Layout; siehe zum Thema Layout-Tabellen bei Formularen das Kapitel [Tabellen](#).
 - Bieten Sie Zusammenfassungen für Tabellen an. Mit dem „summary“-Attribut im `<table>`-Element sollten Sie eine aussagekräftige Tabellenbeschreibung liefern (sofern die Beschreibung der Tabelleninhalte nicht schon im vorgelagerten Text vorgenommen wurde).
- Barrierefreiheit in Formularen (Level A / AA) :
 - Das Formular muss auch mit der Tastatur allein bedienbar sein.
 - Das Formularinhalte sollen niemals auf mehrere Seiten verteilt werden, sondern in einem Browserfenster dargestellt werden.
 - Generell ist bei der Codierung von Formularen auf eine browserunabhängige Darstellung zu achten.

- Sorgen Sie dafür, dass Seiten auch dann zugänglich sind, wenn neuere Technologien nicht unterstützt werden oder abgeschaltet sind. Anwendungen müssen auch dann funktionieren, wenn ältere Browser zum Einsatz kommen oder wenn die Benutzerinnen und Benutzer sich entscheiden, Features (zum Beispiel Javascript) abzuschalten.
- Beachten Sie, dass ein Navigieren (auch innerhalb einer Seite) auch durch Tabulatorbedienung möglich sein muss. Die Reihenfolge der Ausfüllschritte muss also erhalten bleiben, auch wenn mit der Tastatur gearbeitet wird (so kann zum Beispiel durch „unlogisch“ angeordnete Tabellen ein Springen im Formular erfolgen).
- Achten Sie auf ein gutes Fehlermanagement. So sollten etwa Korrekturvorschläge und Fehlerbeschreibungen bei Fehlereingaben angeboten werden.

Links mit weiterführenden Informationen:

WCAG 2.0:

- <http://www.w3.org/TR/WCAG20/>
- <http://www.w3.org/WAI/WCAG20/quickref/>

2.4 Kosten für Ihren Webauftritt

Die Kosten für einen Webauftritt bzw. ein Webservice sind abhängig von Art und Umfang des Auftritts.

Der folgende Abschnitt soll Ihnen dabei helfen, alle möglichen Kostenpunkte aufzulisten und den **ungefähren Kostenumfang** Ihres Projekts einschätzen zu können. Eine genaue Berechnung ist in der Regel erst nach einer genaueren Projektplanung möglich.

2.4.1 Kosten für Hosting – Speicherplatz für vieW4/CMS-Webseiten

Der Speicherplatz, den mittels view4/CMS erstellte Webseiten auf den Servern belegen, ist das Verrechnungskriterium für Ihren Webauftritt.

Berechnung: Die Kosten setzen sich aus Speicherplatz view4 und Speicherplatz CMS zusammen. Den belegten Speicherplatz können Sie über den „Status“-Reiter im jeweiligen view4-Ordner nachlesen. Informationen über den gesamten belegten Speicherplatz im CMS können über Ihren [IKT-Betreuer](#) angefordert werden.

Die jeweils aktuellen Preise finden Sie im [Leistungs- und Produktkatalog \(LPK\) der MA 14](#).

2.4.2 Redaktionelle Kosten

In der Regel fallen im redaktionellen Bereich nur die Zeitaufwände der Autorinnen und Autoren einer Abteilung ins Gewicht, eventuell noch interne Abstimmungsprozesse. Werden redaktionelle Leistungen wie Konzepterstellung, Recherche, Texten, Lektorat etc. nicht von der Abteilung selbst erbracht, sondern außer Haus vergeben, ist je nach Umfang des Auftritts bzw. Preisvorstellungen des Auftragnehmers mit höchst unterschiedlichen Kosten zu rechnen, auch abhängig davon, wie viel die Abteilung selbst beisteuert (zum Beispiel bei der Recherche).

Beachten Sie das Kapitel [Kooperationen, Vergabe, Beauftragung](#).

2.4.3 Ressourcen für CMS-Eingabe

Eingabe und Pflege der erstellten Inhalte in das Redaktionssystem (view4/CMS) erfolgen durch die Abteilung. Das view4/CMS ermöglicht die Erstellung der Webinhalte auch ohne HTML-Kenntnisse, der Umgang mit dem System kann von Magistratsbediensteten in [Schulungen der Verwaltungsakademie](#) erlernt werden. Vorteile einer eigenständigen Wartung durch die Abteilung: Kostenersparnis und mitunter eine raschere Onlinestellung durch Wegfall eines Arbeitsschrittes.

Sollten in einer Abteilung keine personellen Ressourcen für die Eingabe bzw. Pflege der Inhalte via view4/CMS vorhanden sein, kann diese Leistung auch extern vergeben werden – in der Praxis erfolgt dies meist in Zusammenhang mit der Beauftragung einer redaktionellen Leistung.

Zur Bedienung des view4/CMS siehe das Kapitel [Redaktionssystem view4/CMS](#). Beachten Sie auch das Kapitel [Kooperationen, Vergabe, Beauftragung](#).

2.4.4 Kosten und Ressourcen für Fotos und Grafiken

Hochwertige Fotos und Grafiken können entscheidend dazu beitragen, ein Thema bürgerlich und attraktiv aufzubereiten. Bei vielen Themen sind passende Bilder geradezu unerlässlich.

In der Praxis hat sich jedoch gezeigt, dass gerade im Online-Bereich bei Bildern oft „gespart“ wird. Meist werden vorhandene, einigermaßen zum Thema passende Bilder wieder verwendet.

Bei der Kostenplanung für Ihr Online-Projekt sollte ein Budget für Bilder unbedingt berücksichtigt werden – sei es für den Erwerb von Fotos bei einer Bildagentur oder für eine Beauftragung einer professionellen Fotografin oder eines professionellen Fotografen.

Tipp: Wenn Sie für ein Printprodukt (zum Beispiel Broschüre) ohnehin Fotos beauftragen, dann berücksichtigen Sie idealerweise gleich die Internet-Rechte zur unbeschränkten Verwendung auf wien.at mit.

Bitte beachten Sie zu diesem Thema auch das Kapitel [Urheberrecht](#).

2.4.5 Kosten für Formulare und Webapplikationen (Online-Services)

Standard-Applikationen der MA 14

Für Standardapplikationen der MA 14 sind die Kosten im [Leistungs- und Produktkatalog \(LPK\)](#) der MA 14 aufgeführt.

Das betrifft zum Beispiel:

- LPK 274 WEB: Spezial-Statistiken
- LPK 281: für Bildergalerie
- LPK 285 Betrieb eines WEB-Angebots (ISP für gemeindennahe Institutionen)
- LPK 288 Chat, Forum
- LPK 289 Shop
- LPK 291-295 Streaming

Für Applikationen, die noch nicht als Standardprodukt angeboten werden, werden normalerweise Entwicklung und Wartung nach Vereinbarung verrechnet.

Formulare

Einfache Formulare werden zentral von der zuständigen MA 6 (Rechnungsamt) erstellt. Mehr Informationen finden Sie im Kapitel [Formulare](#).

Beauftragung externer Firmen

Die Beauftragung externer Firmen für technische Umsetzungen erfolgt ausschließlich durch die MA 14. Beachten Sie bei der Produktion von Formularen das Kapitel [Umsetzung von Formularen: Entwicklung, Prüfung, Produktion](#).

2.4.6 Kosten für Bewerbung

Detaillierte Informationen über die Möglichkeiten der kostenlosen und kostenpflichtigen Bewerbung Ihres Webauftritts finden sie im Kapitel: [Bewerbung, Suche und Auffindbarkeit der Inhalte](#).

2.5 Aufbau von wien.at

2.5.1 Das wien.at Layout

Das Webservice der Stadt Wien genießt einen hohen Stellenwert – dies zeigt sich an den Nutzungszahlen, den Ergebnissen der regelmäßig durchgeführten Marktforschungsstudien, aber auch in nahezu allen Presseberichten. Dazu kommt ein immens hoher Bekanntheitsgrad von wien.at bei 81% der Wiener Webnutzerinnen und -nutzer (repräsentative Umfragen unter der Wiener Bevölkerung ab 14 Jahren, Triconsult Jänner 2007).

Inhalte, die unter der Marke wien.at veröffentlicht werden, werden demnach häufig aufgesucht und genießen auch eine hohe Glaubwürdigkeit. Die Wiedererkennung der Marke wiederum erfolgt in erster Linie über Logo und Layout. Deshalb haben alle wien.at-Inhalte ein einheitliches Erscheinungsbild. Design- und Layoutaspekte werden bei wien.at zentral koordiniert. Der Inhalt (strukturiert als HTML) und die Designangaben (als Stildefinitionen im CSS) werden vom Browser zusammengefügt und ergeben somit das Gesamtbild.

2.5.2 Aufbau des Layouts

Je nach Seitentyp enthält das Layout bestimmte Elemente. Es folgt eine Darstellung der verschiedenen Elemente, ihrer Positionierung und Kombinationsmöglichkeiten.

Oberfläche der wien.at Startseite

The screenshot shows the homepage of the Webservice der Stadt Wien. The layout includes a navigation sidebar on the left, a main content area with news cards, a video player, and a footer with links and social media icons.

- 1 Logo:** The wien.at logo in the top left corner.
- 2 Suchen:** The search bar at the top right.
- 3 Sprachauswahl:** Language selection buttons for English, Bosnian/Croatian/Serbian, and Turkish.
- 4 Navigation:** The sidebar navigation menu.
- 5 News Cards:** Bebilderte Nachrichtenboxen (Appetizers) showing news snippets like 'Städte im Vergleich' and 'Genussfestival'.
- 6 Veranstaltungen:** A section for events like 'Jubiläum Haupt-Jahr 2009 - Charles-Darwin-Jahr 2009'.
- 7 wien.at-TV:** A video player showing a news clip.
- 8 Club wien.at:** A section for the club, featuring a 'Club wien.at Vorteilkarte' and information about the current issue of the club magazine.
- 9 Footer:** Footer links including 'Weitere Meldungen der...', 'RSS-Feed abonnieren', and social media icons.

1 Logo: Das Logo steht für den Wiedererkennungswert der Marke. Das Logo führt immer zur Startseite zurück.

2 Kopfbereich: Im Kopfbereich befinden sich neben dem Logo der Schriftzug „Webservice der Stadt Wien“, die Suche sowie die Sprachauswahl „englisch, bosnisch/kroatisch/serbisch und türkisch“.

3 Suche: Über die Volltextsuche können gewünschte Informationen gesucht werden. Über die „Erweiterte Suche“ ist es möglich, verschiedene Suchmöglichkeiten zu definieren (mit allen Wörtern, mit irgendeinem der Wörter, phonetisch). Weiters kann in bestimmten Datenbanken gesucht werden und eine Feedback-Funktion (Formular) ist ebenfalls wählbar.

4 Navigation: Die Navigationsspalte dient zur Hauptnavigation durch die wien.at-Seiten und Services. Auf den dahinter liegenden Seiten selbst erfolgt die Navigation über die Pfadanzeige (Brotkrümelnavigation).

5 Appetizer: Appetizer sind bebilderte Nachrichtenboxen und zumeist einige Tage online, bevor sie durch neue ersetzt werden. Magistratsdienststellen der Stadt Wien

haben die Möglichkeit, eigene wien.at-Seiten via Appetizer anzukündigen. (siehe das Kapitel [Bewerbung auf der wien.at-Startseite](#)). Die Appetizer-Schaltung wird von der wien.at-Redaktion koordiniert.

6 Hauptinhaltsbereich: Verlinkung zu aktuellen Inhalten

7+8 Teaserboxen: In diesen Boxen werden spezielle Inhalte (wie zum Beispiel wien.at-TV) beworben.

9 Fußzeile/Impressum: Die Offenlegungspflicht wird für ganz wien.at grundsätzlich über die Fußzeile am Seitenende berücksichtigt. Hier sind neben Links zum Impressum und zur Handhabung des Datenschutzes auch der allgemeine Copyright-Hinweis sowie die DVR-Nummer (Datenverarbeitungsregister) enthalten. Diese Angaben beziehen sich grundsätzlich auf alle Inhalte, weshalb zusätzliche Hinweise innerhalb eines Artikels oder Services entfallen. Vereinzelt können bei Online-Services zusätzliche Angaben erforderlich sein (siehe das Kapitel [Offenlegung, Impressum, Datenschutz](#))

Oberfläche Contentseite: weitere Bereiche

Radfahren in Wien

Das Fahrrad hat sich vom Freizeit- und Sportgerät zu einem Verkehrsmittel für den Alltag entwickelt. Im innerstädtischen Bereich ist das Fahrrad das schnellste Verkehrsmittel auf Distanzen bis zu fünf Kilometern. Mit dem Fahrrad zu fahren trägt wesentlich zum [Klimaschutz in Wien](#) bei. Ziel der Stadt Wien ist es, den Anteil des Radverkehrs, gemessen am gesamten Verkehrsaufkommen, von derzeit fünf Prozent auf acht Prozent bis 2015 zu erhöhen. Zu diesem Zweck setzt die Stadt auf Bewusstseinstiftung und den Ausbau des Radwegnetzes. Auf einzelnen Strecken erreicht der Radverkehrsanteil bereits 20 Prozent, wie beispielsweise in der inneren Mariahilfer Straße. 2005 wurden am Opernring erstmals eine Million Radfahrerinnen und Radfahrer registriert.

[Mit dem Fahrrad unterwegs](#)
[Service rund ums Rad](#)
[Sicheres Radfahren](#)
[Das Wiener Radvernetz](#)
[Planung und Bau des Wiener Radvernetzes](#)
[Radwegkoordination der Stadt Wien](#)

Weiterführende Informationen

[Radverbauprogramm 2006](#) • [Radverkehrszählungen](#) • [Radroutezeiche](#)

Neuer Webshop

Jetzt bequem Broschüren zum Thema Stadtentwicklung und Verkehr bestellen - [Mehr...](#)

Radtahren

Wiener Planungswerkstatt zeigt Ausstellung "Fahrrad_in_wien" von 14.4. bis 3.7. - [Mehr...](#)

Abmelden: Die Bürgerinnen und Bürger müssen sich nur einmal registrieren und können dann alle wien.at-Angebote nutzen, die eine Identifizierung erfordern (zum Beispiel Web-Flohmarkt). Durch die Identifizierung können die Angaben von Dritten nicht eingesehen werden. Ein „generelles“ Anmelden ist nicht nötig, sondern nur bei speziellen Applikationen.

2 Pfadanzige: Die Navigation und die Positionsanzeige innerhalb eines Themenbereichs erfolgt über die Pfadanzige (Brotkrümelnavigation).

3 Dritte Layout-Spalte: Die dritte Spalte rechts vom Inhalt ermöglicht durch die gute Platzierung sowie den Einsatz von Fotos eine wesentlich bessere Bewerbung neuer Inhalte und Services. Gleichzeitig ist eine klare Trennung zwischen dem eigentlichen Inhalt einer Seite und weiterführenden Informationen möglich. Aktuelle oder besonders wichtige Inhalte können innerhalb der Plattform wien.at beworben werden, ohne dass man sie mit den Inhalten eines Artikels oder der Linkübersicht einer Themenstartseite vermischen muss. Siehe das Kapitel [Bewerbung auf wien.at Unterseiten: die dritte Layout-Spalte](#).

4 Seitenverantwortlichkeit: Die Verantwortlichkeit für einzelne Inhalte und Services wird am Seitenende oberhalb der Fußzeile angezeigt: Auf jeder Seite von wien.at (mit ein paar Ausnahmen wie GIS-Diensten oder Feedback-Formularen) befindet sich im Fuß der Seite die jeweils für den Inhalt zuständige Ansprechpartnerin bzw. der zuständige Ansprechpartner (Logo, Link auf Kontaktformular). Siehe das Kapitel [Offenlegung, Impressum, Datenschutz](#). Die Steuerung der Seitenverantwortlichkeit erfolgt durch die wien.at-Redaktion.

In verschiedenen Anwendungsfällen ergeben sich verschiedene Layouttypen, die im Folgenden kurz dargestellt werden:

3-spaltige Layoutansicht: Für Inhalte plus Bewerbung in der dritten Layout-Spalte

Buchen: Erweiterte Suche

wien.at Webservice der Stadt Wien

wien.at > Kultur > Stadt- und Landesarchiv > Stadtgeschichte > Überblick

Virtuelles Amt

- Stadtplan
- Fahrplanauskunft
- Kontakte zur Stadt
- Notrufe & Hotlines
- Bezirke
- Bildung
- Forschung
- Freizeit
- Gesundheit
- Kultur
- Medien
- Menschen
- Politik
- Soziales
- Stadtentwicklung
- Tourismus
- Umwelt
- Veranstaltungen
- Verkehr
- Verwaltung
- Wirtschaft
- Wohnen

Newsletteranfordern

Bestellservice

E-Postkarten

Webcams

Diskussionsforen

Jobbörse

Rechtsinformationen

Vergabeverfahren

Wien in Zahlen

Von der Metropole eines Großreichs zur Hauptstadt eines Kleinstaates - Stadtgeschichte Wiens



Der Charakter Wiens als Metropole eines Großreichs sollte sich während des Ersten Weltkriegs (1914 bis 1918) als für die Lebensverhältnisse in der Stadt überaus problematisch erweisen. Im Gegensatz zu den Jahren des Zweiten Weltkriegs ist es zu keiner unmittelbaren militärischen Bedrohung und keinen direkten Kampfhandlungen im Stadtgebiet gekommen. Die mittellosen Auswirkungen waren jedoch verheerend. Eine gravierende Versorgungskrise beherrschte das Bild. Mit dem Ende des Krieges, gleichzeitig dem der Monarchie im Spätherbst 1918, war die frühere Reichshaupt- und Residenzstadt der Habsburger zur Hauptstadt eines regelrechten Kleinstaates geworden. Das Verhältnis Wiens zur jungen Republik wurde damals gerne mit dem Begriff des "Wasserhahns" bezeichnet. Darni spiegelte sich die Konzentration der Bevölkerung des Staates in der Hauptstadt sowie die damit verbundenen Belastungen für den Staat.

Wien wird Bundesland



Nicht zuletzt aus politischen Erwägungen kam es 1921 zum Beschluss des so genannten "Trennungsgesetzes". Dieses löste die uralte Verbindung Wiens mit dem umliegenden Niederösterreich auf. Es erhob die Stadt in den Rang eines eigenen Bundeslandes. In Wien dominierte ab 1918/19 die Sozialdemokratie. Das führte angesichts der gegebenen Bevölkerungsmassierung dazu, dass sich auch für das agrarisch geprägte Niederösterreich eine sozialdemokratische Mehrheit ergab. Es waren somit vor allem Bestrebungen der christlichsozialen Partei gewesen, die das "Trennungsgesetz" gefordert hatten.

Nicht zuletzt aus politischen Erwägungen kam es 1921 zum Beschluss des so genannten "Trennungsgesetzes". Dieses löste die uralte Verbindung Wiens mit dem umliegenden Niederösterreich auf. Es erhob die Stadt in den Rang eines eigenen Bundeslandes. In Wien dominierte ab 1918/19 die Sozialdemokratie. Das führte angesichts der gegebenen Bevölkerungsmassierung dazu, dass sich auch für das agrarisch geprägte Niederösterreich eine sozialdemokratische Mehrheit ergab. Es waren somit vor allem Bestrebungen der christlichsozialen Partei gewesen, die das "Trennungsgesetz" gefordert hatten.

Zimelien



Die MA 8 zeigt besonders kostbare und seltene Handschriften, Drucke und Urkunden - [Mehr...](#)

Vernantwortlich für diese Seite:
Wiener Stadt- und Landesarchiv (Magistratsabteilung 8)
[Kontakt](#)

StadtWien ©wien.at: Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • [Impressum](#) • Datenschutz DVR:0000191 • [Bedienungshinweise](#)

2-spaltige Layoutansicht: Ohne befüllte dritte Layout-Spalte

**wien
at**

Suchen: Erweiterte Suche

Weservice der Stadt Wien [wien.at](#)

2.200 neue Kinderbetreuungsplätze für Wien im heurigen Jahr

Noch im heurigen Jahr wird es in Wien 2.200 neue Krippen- und Kindergartenplätze geben. Rund 13 Millionen Euro werden dafür investiert. Damit finanziert die Stadt den Ausbau im städtischen Bereich und fördert die Errichtung, den Umbau sowie die Erweiterung privater Kinderbetreuungsplätze. "Mit diesem Ausbauprogramm reagiert die Stadt auf die steigende Nachfrage an Kinderbetreuungsplätzen", so Bildungsstadtrat Christian Oberlitsch. "Wir achten dabei ganz besonders darauf, wo regional Bedarf besteht." In Floridsdorf und Donaustadt werden zum Beispiel knapp 500 neue Plätze geschaffen, in Favoriten und Hernals kommen mehr als 200 hinzu.

Ausbau städtischer und privater Plätze



Ausbau der Kinderbetreuung als Investition in die Zukunft

Zusätzliche Plätze wird es sowohl in städtischen als auch privaten Kindergärten geben. Zu den privaten Kindergärten zählen die Einrichtungen der großen Betreiber wie Kinder in Wien, Kinderfreunde, Caritas Socialis oder das evangelische Hilfswerk. Sie umfassen aber auch die kleineren Kindergärten wie den Bilingualen Kindertreff oder den Verein Dürre Spielinsel.

Essensbeitrag für einkommensschwache Familien gratis

Einkommensschwache Eltern und Alleinerziehende können beziehungsweise Alleinerziehende mit Kindern bis zu sechs Jahren können ab Herbst noch eine weitere Förderung in Anspruch nehmen: Der Essensbeitrag wird in der Höhe von maximal 57,41 Euro von der Stadt Wien übernommen. Er umfasst das Mittagessen, das Gabelstück und die Jause. Die Auszahlung erfolgt direkt an die Betreuungseinrichtung, die das Kind besucht. Ab Juni können die Eltern einen entsprechenden Förderantrag bei der [IMG ELF](#) stellen. Zur Unterstützung wird es zusätzlich eine eigens eingerichtete Info-Hotline geben.

Voraussetzungen für Förderung

Die Förderung wird allen Kindern im Alter von null bis sechs Jahren mit Hauptwohnsitz in Wien gewährt, die

- gemeinsam mit den Eltern in einem Haushalt leben und
- eine Krippe, einen Kindergarten oder eine Kinderguppe besuchen beziehungsweise
- von einer Tagesmutter oder einem Tagesvater betreut werden.

Das Familiennettoeinkommen darf nicht mehr als 1.100 Euro betragen. Dabei wird der Bezug der Familienhilfe nicht hinzugerechnet. Für jedes weitere Geschwisterkind im Haushalt werden von der Berechnungsgrundlage 350 Euro vom Nettoeinkommen abgezogen. Eine Familie mit zwei Kindern erhält zum Beispiel eine Befreiung bis zu einem monatlichen Nettoeinkommen von 1.450 Euro.

Weiterführende Informationen

[2.200 neue Kinderbetreuungsplätze für Wien beschlossen \(Ik vom 6. Mai\)](#)
[Kinderbetreuungseinrichtungen in Wien](#)

PID  Verantwortlich für diese Seite:
[wien.at-Redaktion](#)
[Kontakt](#)

StadtWien [wien.at](#) Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • Impressum • DatenschutzDVR: 0000191 • Bedienungsanweise

Einspaltiges Layout: Ohne Navigation und ohne dritte Layout-Spalte

Bei Formularen und elektronischen Services. Bei dieser Variante wird auch das Suchfeld in der Kopfzeile nicht angezeigt, um Verwechslungen mit Suchfeldern im Inhaltsbereich zu vermeiden.



Bürgeranliegen Online

Wünsche, Anregungen und Beschwerden an die Wiener Stadtverwaltung

Der Bürgerdienst Wien nimmt gerne Ihre persönlichen Anregungen, Wünsche oder Beschwerden entgegen. Ihr Anliegen wird vertraulich behandelt. Um Sie über den Fortgang bzw. das Ergebnis Ihres Falles informieren zu können, bitten wir Sie, Ihre Kontaktdaten im Formular anzugeben.

Bitte beachten Sie: * Feld muss ausgefüllt sein

Ihr Anliegen

Beschreibung
(max. 3500 Zeichen) *

Ort des Anliegens

Straße
 Hausnummer von bis Stiege Tür
 Ort Bezirk Ganz Wien

Personliche Daten

Familienname
 Vorname Akademischer Grad

Adresse

Straße
 Hausnummer von bis Stiege Tür
 Postleitzahl Ort Bezirk

Kontakte

Telefonnummer
 E-Mail

Weiter



Verantwortlich für diese Seite:
 Bürgerdienst Wien (Magistratsabteilung 55)
 E-Mail: hotline@ma55.wien.gv.at

StadtWien www.wien.at Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • Impressum • Datenschutz DVR: 0000191 •
 Bedienungshinweise

Ausnahmen von diesem Layoutschema bilden die Startseite sowie GIS-Applikationen (Stadtpläne) und einzelne elektronische Services.

2.5.3 Formatierung

Die optische Formatierung (etwa Größe, Farbe, Schriftart usw.) wird über ein sogenanntes Stylesheet (CSS) zentral gesteuert. Das hat den Vorteil, dass Änderungen für die optische Darstellung nur einmal vorgenommen werden müssen und dann auf allen Seiten wirksam werden (vergleichbar einer Formatvorlage in einem Textverarbeitungsprogramm).

Das Aussehen der Formatierungselemente ist zentral gesteuert (wie sieht eine Überschrift aus?), die Auswahl der auszuzeichnenden Elemente ist natürlich Aufgabe der Autorinnen und Autoren.

Wird in der CSS-Datei die Schriftgröße der Überschriften neu definiert, wirkt sich dies automatisch auf alle wien.at-Seiten aus, ohne dass die einzelnen Seiten überarbeitet werden müssen.

Exkurs:

Zur Trennung von Content und Layout

Eine Besonderheit des Mediums Internet liegt im Prinzip des "one to many" – Inhalt wird einmal erstellt und steht für verschiedene Ausgabeformate und -geräte zur Verfügung.

Über spezielle Formatierungsregeln wird ein und derselbe Inhalt für diverse Endgeräte und Nutzungsszenarien optimal dargestellt. So kann er am Bildschirm, am Handy, am PDA, am Beamer etc. betrachtet, gelesen und ausgedruckt werden. Er kann aber auch als PDF per E-Mail verschickt oder vom Screenreader vorgelesen werden.

Anders als bei klassischen Printmedien gibt es deshalb keine vollständige Kontrolle über das Aussehen einer Homepage. Das letzte Wort haben die Benutzerinnen und Benutzer (die zum Beispiel die Schriftgröße ändern, Kontraste auswählen oder die Anzeige von Bildern unterdrücken können) bzw. deren Geräte und Einstellungen. Nach Fertigstellung sieht eine Webseite bei jedem Benutzer anders aus. Das Web ist nicht Print. Wer das "Printdenken" nicht ablegt, wird dem Medium Internet nicht gerecht.

Wir können davon ausgehen, dass es in Zukunft weitere Anwendungen für HTML-Seiten geben wird, die wir heute noch gar nicht kennen. Deshalb gilt: die Trennung von Inhalt und Layout, wie sie mit einem Contentmanagementsystem (CMS) und einer semantischen Auszeichnung der Inhalte erfolgt, ist standardkonform, barrierefrei und flexibel – und somit mediengerecht und zukunftsorientiert.

Für weitere Informationen siehe diese Kapitel:

- [Semantische Auszeichnung einzelner Texte \(Markup\)](#)
- [Einbindung externer Web-Applikationen über das Security-Portal der Stadt Wien \(Gondor\)](#)

2.5.4 Benutzerregistrierung

Bei Seiten oder Services, auf denen eine Anmeldung durch die Benutzerinnen und Benutzer erforderlich ist, ist die wien.at-Benutzerregistrierung eingebunden (siehe zum Beispiel beim [Webflohmarkt](#) oder den [Diskussionsforen](#)). Es ist eine einmalige Registrierung erforderlich, um dann alle wien.at-Angebote mit Registrierungspflicht nutzen zu können.

Screenshot der Benutzerregistrierung

Verpflichtende Angaben für die Registrierung sind Benutzername, Kennwort und E-Mail-Adresse. Alle weiteren Angaben wie persönliche Daten, Adresse oder Telefonnummer sind freiwillig¹. Für die Anmeldung sind Cookies erforderlich (siehe zum Thema Cookies das Kapitel [Offenlegung, Impressum, Datenschutz](#)).

¹ Werden diese Daten bei bestimmten Applikationen benötigt, so werden sie dann nachgefragt.

2.6 Redaktionssystem view4/CMS

Die Erstellung von Informationen (Webauftritten, Artikeln) erfolgt über ein zentrales Redaktionssystem (CMS – Content Management System) namens view4/CMS. Dieses – auf dem Webanwendungsserver Zope basierende und von der MA 14 im Auftrag der wien.at-Redaktion entwickelte – Redaktionssystem steht allen Magistratsdienststellen und deren Auftragnehmern zur Verfügung. Webinhalte können somit ohne HTML-Kenntnisse erstellt und veröffentlicht werden.

Die Umstellung bestehender HTML-Auftritte, die bislang mit HTML-Editor erstellt wurden, auf das view4/CMS ist verpflichtend und muss 2009 abgeschlossen sein. Neue Auftritte werden bereits mit dem view4/CMS erstellt.

Formulare, elektronische Services sowie Datenbanken und Archive werden **nicht** mit dem view4/CMS sondern mit eigenen Anwendungen erstellt.

Vorteile des view4/CMS für Ihre Arbeit:

- Automatisch valider HTML-Code ohne technische Barrieren für die Bürgerinnen und Bürger
- Bessere Auffindbarkeit in internen und externen Suchmaschinen
- Beschleunigung der Arbeitsabläufe
- Optimale Aktualität der Inhalte durch Erinnerungsfunktionen und vordefinierbare Veröffentlichungszeiträume
- Mehr Zeit für die inhaltliche und redaktionelle Arbeit
- Der Zugang ist webbasiert, daher keine Software-Installation, ein Browser reicht. Auch für externe Partnerinnen und Partner nutzbar.

Ablauf zum Einsatz des CMS

1. Zugang zur view4-Software für Abteilung: Dieser notwendige erste Schritt erfolgt über die [IKT-Betreuung der MA 14](#).
 - Externe Dienstleister benötigen einen wien.at-Benutzer (<http://www.wien.gv.at/benutzername/anmelden>) und eine Berechtigung für den Zugriff auf den entsprechenden view4-Ordner
2. CMS-Zugangsberechtigungen: Die Berechtigungen, Inhalte aus der view4-Software auf wien.at veröffentlichen zu können vergibt die [wien.at-Redaktion](#).

3. vieW4/CMS-Schulungen: Für die Benutzung von vieW4 und CMS werden die Schulungen der Verwaltungsakademie empfohlen (Schulungen nur für Magistratsdienststellen); siehe [Intranet-Kursangebot](#).

Weiterführende Informationen finden Sie hier:

- [vieW4/CMS-Handbuch](#)
- [vieW4/CMS-Informationsauftritt der MA 14](#)

2.7 Kooperationen, Vergabe, Beauftragung

Für die Konzipierung, Redaktion und Produktion der Webinhalte (Texte und Services) können seitens der zuständigen Magistratsdienststelle bei Bedarf externe Dienstleistungen hinzugezogen werden.

Dabei ist auf vergaberechtliche Aspekte sowie die Grundsätze und Rahmenbedingungen des wien.at-Styleguide zu achten.

Eine Beauftragung unter falschen Vorzeichen, bei der Auftragnehmerinnen und Auftragnehmer in der Folge von falschen Voraussetzungen ausgehen, ist für alle Beteiligten sehr unangenehm. Im schlimmsten Fall wurden womöglich schon Leistungen erbracht, die letztlich nicht oder in ganz anderer Form benötigt werden.

Um Unklarheiten oder Fragen **vor** einer Beauftragung klären zu können, wenden Sie sich deshalb bitte unbedingt an die [wien.at-Redaktion](#).

2.7.1 Gestaltung von Aufträgen

- Der Styleguide ist bei Webprojekten als Vertragsbestandteil festzuhalten.
- Es gilt die zum Zeitpunkt der Vertragsunterzeichnung gültige Version.
- Die [Versionierung des Styleguides](#) steht als PDF zur Verfügung.
- Nutzungsrechte und Verfügbarkeit liegen generell bei der Stadt Wien.
- Es gelten die [Vergabekriterien der Stadt Wien](#). Bei Unklarheiten wenden Sie sich an Ihr zuständiges Vergabereferat.
- [Technische Anforderungen der MA 14 für extern erstellte Services](#)

3 Planung und Umsetzung von Webprojekten

Wenn neue Inhalte auf wien.at publiziert werden sollen oder ein bereits bestehender Themenaufttritt erweitert werden soll, dann empfiehlt sich die Durchführung eines Webprojekts.

Wenn nur einige wenige Seiten geändert werden sollen, dann beachten Sie bitte das Kapitel [Gliederung eines Themenauftritts](#).

Ein Webprojekt für neue Inhalte gliedert sich in vier Phasen:

1. Projektvorbereitung: Recherche und Definition der Inhalte
2. Erstellung eines Konzepts anhand der Projekt-Checkliste
3. Kontaktaufnahme mit der wien.at-Redaktion und Kick-Off Meeting
4. Produktion des Themenauftritts

Beachten Sie bei Formularprojekten das Kapitel [Projektablauf und Zuständigkeiten bei der Erstellung von Formularen](#).

3.1 Projektvorbereitung

Die Projektvorbereitung innerhalb der Abteilung soll eine möglichst umfassende Klärung der Anforderungen an den neuen Auftritt liefern.

Stellen Sie sich die Fragen: Wem nützt das geplante Angebot? Welchen konkreten Nutzen hat es für die Zielgruppe? Besteht eine konkrete Nachfrage nach dem Angebot? Welche Motivation könnte bestehen, sich den Auftritt anzusehen?

3.1.1 Recherche der Interessen und Bedürfnisse des Zielpublikums

Grundlagen zum wien.at-Zielpublikum:

Das Zielpublikum von wien.at ist in jeder Hinsicht sehr breit gestreut (Alter, Einkommen, Bildung,...), weil auf wien.at sehr viel Inhalte in verschiedensten Themenbereichen angeboten werden. Für viele der Services und Informationen auf wien.at gibt es keine alternativen Angebote. Jede und jeder braucht hin und wieder etwas vom Magistrat und somit sehr oft auch von wien.at. Dazu kommt, dass wien.at auch sehr viele Informationen anbietet, die nicht hoheitlich sind, und sich großer Beliebtheit erfreuen (zum Beispiel eine Anwendung wie den Stadtplan).

Siehe dazu: Repräsentative Umfrage zur Nutzung und Beurteilung der Informationsmedien der Stadt Wien „wien.at“ (Triconsult, Jänner 2007)

Innerhalb der einzelnen Webinhalte gibt es jedoch durchaus sehr spezifische Unterschiede hinsichtlich des Zielpublikums. Diese sollten recherchiert werden.

Welche Fragen werden immer wieder vor Ort oder telefonisch bzw. schriftlich gestellt? Es gibt zahlreiche Beispiele, wie durch überarbeitete Homepages die Call-Center Anfragen und die Bearbeitungszeit im Routineverkehr drastisch gesenkt werden konnten. Man sollte den persönlichen Kontakt nicht generell durch Internet ersetzen, aber die Anzahl der Anfragen im direkten Kundenkontakt kann gesenkt werden. Beim Parteienverkehr kommen die Bürgerinnen und Bürger bereits mit mehr Wissen, man kann sich auf die wichtigen Fragen beschränken (und sich dort mehr Zeit nehmen), alle erforderlichen Unterlagen werden bereits mitgebracht.

Die Kolleginnen und Kollegen im direkten Kundenkontakt (intern, Call-Center, Bürgerdienst) wissen am besten, welche Fragen und Probleme am häufigsten auftreten – binden Sie diese Kolleginnen und Kollegen frühzeitig bei Ihrer Recherche ein!

Weitere Quellen, um die Bedürfnisse des Zielpublikums im Abteilungsauftritt besser zu verstehen:

- Statistik-Auswertungen: Die [Statistik-Auswertungen](#) der Abteilungsauftritte liefern Informationen, welche Bereiche eines bestehenden Auftritts besonders stark genutzt werden. Daraus lässt sich ableiten, bei welchen Themen schon großes Interesse vorhanden ist und der Auftritt weiter ausgebaut werden sollte.
Wenn Statistiken für einen bestimmten Bereich oder eine Applikation fehlen, dann können diese [bei IKT-Betreuung der MA 14](#) angefordert werden. Die Kosten für eine Statistik-Auswertung entnehmen Sie bitte dem [LPK der MA 14](#).
- Interne und externe Umfragen: Umfragen können wertvolle Erkenntnisse über die Bedürfnisse des Zielpublikums liefern. Stimmen Sie sich mit der [wien.at-Redaktion](#) ab, ob für Sie relevante aktuelle Umfragen vorliegen oder in Planung sind. Die wien.at-Redaktion unterstützt und berät Sie auch, wenn Sie eine eigene Umfrage durchführen möchten.

3.1.2 Definition der Inhalte

3.1.2.1 Benutzerorientierter Zugang zu Inhalten

Was gehört in einen Online-Auftritt? Die Menge an möglichen oder sogar vorhandenen Inhalten ist groß: Fachthemen, Aktivitäten, Veranstaltungen, Behördenwege, Bildergalerie, etc. Es gilt also eine gute Auswahl zu treffen.

Der Gesamtauftritt von wien.at steht für Service und Information für Bürgerinnen und Bürger. Die meisten Bürgerinnen und Bürger besuchen wien.at, weil sie gezielte Aufgaben erledigen bzw. bestimmte Ziele erreichen wollen.

„**Service vor Selbstdarstellung**“: Leistungen, die den Bürgerinnen und Bürgern einen konkreten Nutzen bringen, stehen im Vordergrund. Das umfasst nicht die Darstellung interner Strukturen, die ausführliche Vorstellung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern oder die historische Entwicklung der Abteilung aus interner Sicht. Diese Informationen verstecken den Service-orientierten Inhalt hinter behördeninternen Darstellungen, die für den externen Gebrauch wenig Sinn ergeben.

Einfache Erklärungen: Wie können Verwaltungsabläufe und Serviceleistungen für Bürgerinnen und Bürger möglichst einfach erklärt bzw. angeboten werden (leicht verständliche Erklärungen, Anbieten von Online-Formularen und -Amtswegen)? Zum webgerechten Schreiben siehe das Kapitel [Texten im Internet](#).

„**Bürgernähe**“: Welche Kommunikationsmöglichkeiten können angeboten werden? Welche sind sinnvoll? Forum, (Online-)Beratung, Feedback-Formulare?

Weniger ist mehr: Die schnell erfassbare, verständliche Information ist wichtiger als eine überbordende Information, die nicht verstanden wird.

Wien ist mehr als der Magistrat: wien.at wird von den Bürgerinnen und Bürgern als Plattform für alle Wien-relevanten Themen verstanden. Bei Themengebieten, in denen stadteigene und stadtfremde Institutionen gleichermaßen vertreten sind, sollte auch auf die Angebote von Dritten hingewiesen werden (Bürgerinnen und Bürger würden zum Beispiel nicht verstehen, warum auf einer Seite über Bäder in Wien nur die stadteigenen Betriebe angeführt sind.²).

Die Grundregel lautet also: Eine gute Webseite fokussiert die Inhalte auf die verständlichen Informationen, die im Themenbereich für das Zielpublikum einen konkreten Nutzen bringen und hilfreich sind.

² Eine ähnliche Situation besteht beispielsweise bei den Kindergärten, wo es 360 städtische und 500 private Kindergärten gibt.

3.1.2.2 Abteilungsübergreifender Zugang zu Themen

Stellen Sie sich bei der Definition der Inhalte Ihres neuen oder erweiterten Auftritts die Frage, ob es eventuell andere Abteilungen gibt, die zu Ihrem Themengebiet auch Inhalte anbieten könnten bzw. sogar bereits Inhalte online haben.

Nutzen Sie dazu die Suchfunktion auf wien.at und geben Sie mehrere zentrale Begriffe Ihres Themengebiets ein, um festzustellen, ob es dazu schon verwandte Inhalte anderer Abteilungen gibt. Wenn Sie zu viele Treffer erhalten, dann versuchen Sie einen engeren Suchbegriff.

Wenn Sie verwandte Inhalte gefunden haben, dann nehmen Sie bitte Kontakt mit den Kolleginnen und Kollegen der entsprechenden Magistratsdienststelle auf, um über eine gemeinsame weitere Vorgangsweise zu beraten.

Das Ziel ist einerseits, eine Verdopplung von Inhalten zu vermeiden, um keine Verwirrung oder gar Verunsicherung bei den Bürgerinnen und Bürgern zu erzeugen. Andererseits kann ein abteilungsübergreifender gemeinsamer Zugang und Auftritt bei vielen Themen einen erfrischenden und für die Benutzerinnen und Benutzer wertvollen Dienst leisten. Durch die Bündelung der jeweiligen Fachkompetenzen kann ein Themenbereich umfassend und verständlich aufbereitet werden.

Die [wien.at-Redaktion](#) hilft hier gerne weiter und kann Sie beratend unterstützen.

3.2 Erstellung eines Konzepts anhand der Projekt-Checkliste

Mit der Projekt-Checkliste können Sie ein Konzept für den neuen oder geänderten Webauftritt erstellen, indem Sie folgende Eckpunkte erfassen:

- **Auftraggeber, Projektteam:**
Halten Sie hier fest, wer das Projekt beauftragt und welche Personen in Ihrer Abteilung involviert sind.
- **Kurzbeschreibung:**
Benennen Sie Inhalt und Umfang des geplanten Auftritts bzw. der geplanten Änderung.
- **Zielsetzungen und Zielgruppe:**
Definieren Sie, was Sie mit dem Projekt erreichen möchten und an welche Zielgruppe das Projekt gerichtet ist. Neben der allgemeinen wien.at-Zielgruppe gibt es für verschiedene Auftritte auch Spezialzielgruppen, zum Beispiel Kinder, Seniorinnen und Senioren, Architektinnen und Architekten.

- **Thematische Zuordnung und verwandte Bereiche:**
Gibt es bereits Inhalte auf wien.at, die den geplanten Auftritt abdecken oder ergänzen? Zu welchen anderen Inhalten von wien.at kann verlinkt werden?
- **Gesetzliche Vorgaben:**
Gibt es eine geänderte Gesetzeslage, die für den Auftritt relevant ist? Ist damit eine bestimmte Frist verbunden?
- **Mögliche Funktionalitäten:**
Geben Sie hier an, welche Funktionalitäten aus Ihrer Sicht Sinn ergeben könnten. Berücksichtigen Sie vor allem, ob damit für die Bürgerinnen und Bürger Verwaltungsabläufe vereinfacht werden können und die Bürgernähe verbessert werden kann (zum Beispiel durch Online-Formulare oder Online-Amtswege).
- **Gewünschter Online-Termin:**
Planen Sie genügend Zeit für die Erstellung Ihres Auftrittes ein (immer einen Polster einkalkulieren) und gestehen Sie auch allen Projektbeteiligten einen Zeitpolster zu.
Begründen Sie Ihren gewünschten Online-Termin (vor allem, wenn er zeitnah ist).
- **Anmerkungen:**
Halten Sie hier weitere Anmerkungen, Ideen, Anregungen oder offene Fragen für Ihr Projekt fest.

Je präziser Ihre Angaben sind, desto besser kann sich die wien.at-Redaktion auf das Kick-Off Meeting vorbereiten und eventuell auch bereits die entsprechenden Expertinnen und Experten der MA 14 beziehen.

Projekt-Checkliste (**fett = Pflichtfeld**)

Auftraggeber [Abteilungsname]	Datum									
Projektleiter [Name, Email, Telefon des/der Projektverantwortlichen]	Weitere Projektmitarbeiter									
Projektleiter Stellvertretung [Kontakt Stellvertretung]	[Kontaktdaten weiterer Projektmitarbeiter]									
Kurzbeschreibung des Projekts										
[Kompakte Beschreibung - worum geht es im Projekt?] Max 1000 Zeichen										
Zielsetzungen des Projekts [Was soll mit dem Projekt erreicht werden?]	Zielgruppe [Für welche Zielgruppe ist das Projekt gedacht? ZUM BEISPIEL Eltern, Jugendliche, Senioren, eine spezielle Berufsgruppe ...]									
Thematische Zuordnung des Projekts [Zu welchem Themenbereich gehört das Projekt?]	Verwandte Themenbereiche [Welche Bereiche bereits bestehender Aufritte sind themenverwandt und sollten berücksichtigt bzw. verlinkt werden ?]									
Gesetzliche Vorgaben										
<input type="checkbox"/> Ja <input type="checkbox"/> Nein Welche: Gesetzliche Frist / Termin:										
Mögliche Funktionalitäten <table style="width: 100%; text-align: center;"> <tr> <td><input type="checkbox"/> GIS-Anwendung</td> <td><input type="checkbox"/> Bildergalerie</td> <td><input type="checkbox"/> Weitere:</td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Amtshelfer-Seiten</td> <td><input type="checkbox"/> Forum</td> <td></td> </tr> <tr> <td><input type="checkbox"/> Formular(e)</td> <td><input type="checkbox"/> Newsletter</td> <td></td> </tr> </table>		<input type="checkbox"/> GIS-Anwendung	<input type="checkbox"/> Bildergalerie	<input type="checkbox"/> Weitere:	<input type="checkbox"/> Amtshelfer-Seiten	<input type="checkbox"/> Forum		<input type="checkbox"/> Formular(e)	<input type="checkbox"/> Newsletter	
<input type="checkbox"/> GIS-Anwendung	<input type="checkbox"/> Bildergalerie	<input type="checkbox"/> Weitere:								
<input type="checkbox"/> Amtshelfer-Seiten	<input type="checkbox"/> Forum									
<input type="checkbox"/> Formular(e)	<input type="checkbox"/> Newsletter									
Gewünschter Online-Termin										
Begründung für den Termin [Warum ist dieser Termin wichtig?]										
Anmerkungen										
[Weitere Informationen zum Projekt]										

Die ausgefüllte Projekt-Checkliste ist Ihr Konzept für das Webprojekt. Schicken Sie dieses Dokument an die [wien.at-Redaktion](#).

3.3 Zusammenarbeit mit der wien.at-Redaktion

Die wien.at-Redaktion ist laut [Geschäftseinteilung](#) verantwortlich für die „Koordination des Internet-Angebotes der Stadt Wien „wien.at“, insbesondere im Hinblick auf das „corporate design“. Sie kümmert sich um die Einbindung eines Themenaufturts in das gesamte wien.at-Angebot und achtet auf die mediengerechte Umsetzung des Projekts.

Die wien.at-Redaktion prüft und entscheidet nach Erhalt der von der Abteilung ausgefüllten Projekt-Checkliste, ob es sich um ein kleineres oder um ein größeres Projekt handelt. Bei einem kleineren Projekt erfolgt die Umsetzung in direkter Absprache mit Ihrer wien.at-Redaktionsbetreuung (bzw. Dienstleister der wien.at-Redaktion). Bei einem größeren Projekt wird ein Termin für ein Kick-Off Meeting vereinbart.

Kick-Off Meeting

Das Kick-Off Meeting legt den Grundstein für einen erfolgreichen Projektverlauf, als dessen Endergebnis ein gelungener Auftritt stehen wird, der den Bürgerinnen und Bürgern ein echtes Service bietet.

Mit guter Vorbereitung und gegenseitigem Respekt bringt das Projekt für alle Beteiligten ein positives Erlebnis und ein Ergebnis, auf das man gemeinsam stolz sein kann.

Im Kick-Off Meeting wird der offizielle Startschuss für die Umsetzung des Projekt gegeben. Folgende Inhalte werden besprochen:

- Diskussion der Zielsetzung und der Zielgruppe und deren Bedürfnisse. Hier wird die Recherche der Abteilung besprochen, damit alle Beteiligten über die Inhalte des Auftritts und dessen Ziele informiert sind.
- Gemeinsame Entwicklung von Strukturen für die Erstellung der Inhalte und deren Wartung unter Verwendung des vorliegenden Materials
- Besprechung redaktioneller, grafischer, struktureller und organisatorischer Besonderheiten (inklusive Information bezüglich Dienstleistern der wien.at-Redaktion)
- Technische Beratung seitens der wien.at-Redaktion, gegebenenfalls mit den zuständigen Ansprechpartnerinnen und Ansprechpartnern der MA 14 oder mit dem „[Qualitätssicherungsteam für Formulare](#)“.

- Klären allfälliger Fragen zum Styleguide
- Vereinbarung eines verbindlichen Zeitplans
- Festlegen des Ablaufs des Projektmanagements und der Rollen aller Projektbeteiligten
- Projektbegleitung seitens der wien.at-Redaktion bis zur Online-Stellung

3.4 Produktion des Themenauftritts

Nach erfolgter Projektdefinition wird der Themenauftritt produziert. Beachten Sie dazu bitte die folgenden Kapitel:

- [Kosten für Ihren Webauftritt](#)
- [Redaktionssystem view4/CMS](#)
- [Kooperationen, Vergabe, Beauftragung](#)
- [AutorInnenguide](#)

3.5 Wartung des Themenauftritts

Mit Online-Stellung ist das Projekt abgeschlossen, aber die Verantwortlichkeit für die Inhalte bleibt aufrecht. Das bedeutet, dass die Seiten von den zuständigen Abteilungen regelmäßig auf Ihre Aktualität geprüft werden müssen. Die Frequenz der Prüfung ist dabei abhängig vom Inhalt.

Unterstützung bietet hier die Erinnerungsfunktion des vieW4/CMS – jedem Dokument kann beim Erstellen ein „Verfallsdatum“ gegeben werden, bei dem eine Erinnerung per E-Mail geschickt wird³.

Zeitkritische Inhalte (zum Beispiel Veranstaltungen) müssen nach Ablauf gelöscht oder überarbeitet werden, da der Inhalt sich auf Vergangenes bezieht. Hier empfiehlt sich die Vorbereitung einer neuen Version einer Seite, die dann zu einem bestimmten Zeitpunkt vom vieW4/CMS automatisch publizieren werden kann⁴.

Auch nicht-zeitkritische Inhalte sollten in größeren Intervallen überprüft werden, da sich im Laufe der Zeit der Wissensstand ändern kann (zum Beispiel Informationen

³ Standardmäßig ist die Erinnerungsfunktion auf ein Jahr eingestellt.

⁴ Entsprechend kann die Erinnerungsfunktion des vieW4/CMS bei Erreichen des „Verfallsdatum“ auch eine automatische Löschung des Inhalts ausgelöst werden kann.

über geplante Bauvorhaben, die spätestens bei Realisierung des Bauvorhabens überarbeitet werden müssen). Inhalte, die nicht mehr benötigt werden, sollen gelöscht werden.

Eine wichtige Quelle für notwendige Aktualisierungen ist das Feedback der Bürgerinnen und Bürger. Hier ist sicherzustellen, dass nicht nur in einer Beantwortung einer Anfrage der neue Wissensstand kommuniziert wird, sondern auch auf der entsprechenden Seite eine Aktualisierung erfolgt.

Durch aktuell gehaltene Inhalte wird die Relevanz eines Themenauftritts auf Dauer gesichert.

4 AutorInnenguide

In diesem Kapitel werden die Richtlinien für das Verfassen von Texten sowie das Korrigieren und Aktualisieren einzelner Texte eines bestehenden Auftritts erläutert. Bitte berücksichtigen Sie für größere Vorhaben das Kapitel [Planung und Umsetzung von Webprojekten](#).

4.1 Gliederung eines Themenauftritts

Ein Themenauftritt ist in der Regel so umfangreich, dass eine Gliederung in mehrere Unterthemen sinnvoll ist.

Bei der Konzeption eines Neuauftritts erfolgt die Gliederung in Abstimmung mit der wien.at-Redaktion, die in beratender Funktion die Abteilungen unterstützt. Zum Projektablauf siehe das Kapitel [Planung und Umsetzung von Webprojekten](#).

4.1.1 Anforderungen

Die Bürgerinnen und Bürger erwarten eine inhaltlich nachvollziehbare Gliederung, die sich an Alltagsthemen und -anforderungen orientiert. Die Seiten sollten so gestaltet sein, dass die gewünschte Information

- vollständig
- eindeutig
- leicht verständlich

erfassbar und verarbeitbar ist.

Dazu bedarf es einer einfachen und klaren Gliederung, die auch für unerfahrene Benutzerinnen und Benutzer leicht nachvollziehbar ist.

- Ein Themenauftritt ist immer Teil des größeren Ganzen, der Navigationsstruktur von wien.at. Es muss immer eine Zuordnung zu einem der Hauptnavigationspunkte von wien.at erfolgen.
- Doppelgleisigkeiten mit der Hauptnavigation sind zu vermeiden. Begrifflichkeiten, die auf übergeordneten Ebenen verwendet werden, sollten nach Möglichkeit mit einem zusätzlichen Begriff eingegrenzt werden.

B e i s p i e l : Die wien.at-Hauptnavigation enthält einen Punkt „Umwelt“.

Ein Themenauftritt im Rahmen von wien.at sollte den selben Begriff nicht noch

einmal verwenden, sondern im Idealfall eine Erweiterung enthalten:
„Umweltforschung und -projekte“

- Achten Sie unbedingt darauf, dass keine redundanten Seitentitel (HTML-Titel) entstehen. Siehe dazu das Kapitel [HTML-Titel \(Name des Dokuments\)](#).
- Die Inhalte einer Themen-Ebene müssen inhaltlich zusammen passen und logisch auf einer Ebene darstellbar sein.
- Zusammengehörende Inhalte dürfen nicht über mehrere Themenebenen verteilt dargestellt werden.
- Die Struktur muss sich vom Allgemeinen zum Speziellen nach unten ausbreiten. Spezialthemen haben in der obersten Ebene keinen Platz und sind gegebenenfalls nach unten zu reihen.
Neue oder der Abteilung wichtige Themen können unabhängig von der Gliederung in der dritten Layout-Spalte beworben werden (siehe dazu das Kapitel [Bewerbung auf wien.at Unterseiten: die dritte Layout-Spalte](#)).
- Im Zweifelsfall wird ein Inhalt einer Themenebene zugeordnet und von einer anderen Themenebene verlinkt, wenn er inhaltlich auch dort relevant ist.
- Eine Themenebene sollte nicht mehr als neun Subbereiche umfassen.
- Ein Themenauftakt sollte nicht mehr als drei tiefer liegende Ebenen enthalten.

4.1.2 Nachhaltigkeit der Struktur

Inhalte und Themen ändern sich im Laufe der Zeit. Eine gute Gliederung trägt dieser möglichen Veränderung Rechnung. Eine brandaktuelle Veranstaltungsreihe ist in einem Jahr uninteressant. Neue Aufgaben können das Tätigkeitsfeld erweitern. Bei der Entwicklung der Gliederung ist darauf zu achten, dass die gewählten Themen- und Unterthemen-Ebenen

- eine längerfristige Perspektive,
- eine allgemeine Verständlichkeit
- und eine kurzfristige Erweiterung

erlauben.

4.1.3 Begriffswahl für Themen bzw. Unterthemen

Die Wahl der Überschriften für die einzelnen Themen bzw. Unterthemen ist nach folgenden Kriterien zu gestalten:

- **Wechselseitige Exklusivität und Trennschärfe**

Die Begriffe eines Menüpunkts müssen sich so voneinander unterscheiden, dass inhaltlich keine Überschneidungen möglich sind. Das heißt, jede Überschrift einer Ebene muss von den anderen inhaltlich völlig getrennt stehen.

Beispiel: „Nachrichten“ – „Aktuelle Informationen“

Diese beiden Überschriften bedeuten praktisch das selbe. Wo sind neue Nachrichten zu finden? Was unterscheidet die beiden Menüpunkte?

- **Inhaltlich bestimmt**

Überschriften sollen nicht eine (interne) Struktur wiedergeben, sondern den thematischen Sammelbegriff für alle darunter enthaltenen Inhalte darstellen.

Beispiel: „Schulen“ ist der Sammelbegriff für „Volksschulen“, „Hauptschulen“, „AHS“,...

- **Konkrete Bezeichnung**

Die Überschrift ist der kleinste gemeinsame Nenner für die darunter enthaltenen Inhalte und nicht ein Allgemeinplatz. Begriffe wie „Info“ haben in einer Gliederung wenig verloren. Die Menüpunkte sind daher so konkret wie möglich zu gestalten.

4.1.4 Technischer Hintergrund und Workflow

Die inhaltliche Gliederung eines Themenauftritts spiegelt sich in der technischen Struktur wieder. Analog zu den Themen und Unterthemen werden Verzeichnisse im view4/CMS angelegt, in denen die einzelnen Inhaltsseiten aufgerufen werden können.

Bei der Arbeit mit dem view4/CMS ist es daher wichtig, Dateien in die entsprechenden CMS-Verzeichnisse zu publizieren.

Abhängig von der Verzeichnisstruktur werden automatisch die Pfadnavigation („Brotkrumen“⁵) und die Seitenverantwortlichkeit erstellt. Inhalte, die auf der gleichen Ebene liegen, haben die gleiche Pfadnavigation bzw. Seitenverantwortlichkeit.

Bilder und Dokumente (PDF, RTF,...) liegen in einem dem Themenauftakt zugeordneten Verzeichnis. Nur wenn ein Unterthema über sehr viele eigene Bilder oder Dokumente verfügt, werden dafür auf der Ebene des Unterthemas eigene Verzeichnisse angelegt.

Workflow und Rollenverteilung

Bei neuem Auftritt:

- Der Inhalt eines Themenauftakts wird von den Abteilungen selbst erstellt.
- Die wien.at-Redaktion ist während des Projekts für einen Neuauftritt beratend tätig.

Siehe dazu das Kapitel [Planung und Umsetzung von Webprojekten](#).

Bei Aktualisierung eines bestehenden Auftritts:

- Die Abteilung erstellt die neuen bzw. korrigierten Inhalte.
- Die Redaktionsbetreuung bei wien.at (bzw. ihre Dienstleister) übernimmt die Qualitätssicherung und Freischaltung der Inhalte.
- Die [wien.at-Redaktion](#) legt neue Verzeichnisse an, falls das nötig ist.

4.1.5 Namenskonventionen bei Verzeichnis- und Dateinamen

Um für ganz wien.at eine einheitliche Qualität bei der Benennung von Verzeichnissen und Dateien zu gewährleisten, ist es notwendig, die folgenden Konventionen einzuhalten.

- Als Verzeichnis- bzw. Dateinamen sollten sprechende Bezeichnungen, die den Inhalt des Verzeichnisses bzw. der Seite in Kurzform (möglichst in einem Wort) darstellen gewählt werden. Dies ist auch für eine gute Auffindbarkeit im Sinne der [Suchmaschinenoptimierung](#) relevant.

⁵ Englische Bezeichnung „Breadcrumbs“. Der Begriff wurde in Anlehnung an das Märchen *Hänsel und Gretel* der Brüder Grimm gebildet, in dem die in den Wald geführten Kinder Brotkrumen auf den Weg streuen, um den Weg zurück zu finden.

- Die Startseite eines Angebotes/(Unter-)Verzeichnisses ist mit dem Dateinamen „index.html“ zu benennen.
- Die Namen dürfen keine Umlaute, Sonderzeichen und Leerzeichen enthalten und nur aus Kleinbuchstaben bestehen.
- Wenn eine Bezeichnung aus mehreren Worten besteht sollte als Trennzeichen der Trennstrich (-) und nicht der Unterstrich (_) verwendet werden, um eine Verwechslung mit einem Leerzeichen bei unterstrichenen Links auszuschließen.
- Nicht zulässig sind Dateinamen mit einem Unterstrich (_) zu Beginn.
- Nicht zu verwenden sind Dateinamen wie z. B.: banner.html, werbung.html, adclick.html, advertising.html, tracker.html, navigation.html. Diese Dateien könnten durch sogenannte Werbefilter entfernt werden und wären somit für die Benutzerin oder den Benutzer nicht sichtbar.
- HTML-Dateien müssen mit der Datei-Endung .htm oder .html versehen sein.
- Bilder und Dateien sind in Unterordnern (/images/, /pdf/, /rtf/,...) zu publizieren.

Sollten Sie einmal eine zu lange Webadresse erhalten, können Sie für Bewerbungszwecke eine [Kurze Adresse für Ihren Auftritt \(Subdomain\)](#) anfordern.

4.2 Texten im Internet

Beim Schreiben fürs Web müssen einige medienspezifische Besonderheiten berücksichtigt werden. Im Internet überfliegen (scannen) die meisten Benutzerinnen und Benutzer Texte, nur eine kleine Anzahl liest alle Texte Wort für Wort durch. Die Lesegeschwindigkeit von Computerbildschirmen ist geringer als beim Lesen von Papier (Quelle: „[Wie wenig lesen die Benutzer?](#)“ von Jakob Nielsen).

Daraus folgt, dass kompakte, gut gegliederte Information dem Medium am besten entspricht.

4.2.1 Rechtschreibung als Grundlage

Für Fragen der Rechtschreibung, Interpunktions und Grammatik gilt das Österreichische Wörterbuch bzw. der aktuelle Duden.

Es gilt die **neue deutsche Rechtschreibung** (sind mehrere Schreibweisen möglich, soll die im Duden empfohlene Schreibweise, die gelb markierte "Duden-Empfehlung", verwendet werden)⁶.

4.2.2 Ausgangstexte überarbeiten

In den meisten Fällen beginnt man bei der Erstellung eines Online-Texts nicht bei Null, sondern man verfügt über ein Ausgangsmaterial in Form von Büchern, Zeitungsartikeln, Broschüren oder Word- und PDF-Dokumenten. Dabei handelt es sich oft um Rohtexte (zum Beispiel E-Mails, Berichte, Projektbeschreibungen). Diese Ausgangstexte liefern die Basisinformationen, die Sie zur Erstellung des Online-Texts brauchen. Sie sind aber in den seltensten Fällen dazu geeignet, so wie sie vorliegen 1:1 im Netz abgebildet zu werden.

Ziel und Voraussetzungen für eine erfolgreiche Überarbeitung

Nutzen Sie die Gelegenheit der notwendigen Überarbeitung dazu, den Text als Ganzes zu hinterfragen. Vielleicht ist er schon veraltet, wurde nie gegengelesen oder ist für eine spezielle Zielgruppe verfasst, die nicht ihrem BenutzerInnenkreis im Internet entspricht.

Verantwortung für den Inhalt übernehmen:

- Überprüfung der Faktenlage
- Überprüfung der Aussagen
- Transparenz bei Quellenangaben
- Kritische Bewertung von anderen Inhalten (speziell aus dem Internet)
- Vorsicht bei Link-Tipps: die empfohlenen Seiten müssen neu überprüft werden, die Inhalte könnten sich geändert haben.
- Korrekte Wiedergabe fremder Inhalte in eigenen Worten (keine 1:1 Übernahme aus Gründen des [Urheberrechts](#)).

Übernehmen Sie keine ungeprüften Textpassagen, sondern prüfen Sie Stil, Rechtschreibung und Grammatik. Kontrollieren Sie die Vollständigkeit der Aussagen, hinterfragen Sie, ob etwas Wichtiges fehlt oder ob etwas näher erklärt werden muss, was sonst zu Missverständnissen führen könnte. Kürzen Sie gegebenenfalls den

⁶ Eine Ausnahme von der DUDEŃ-Schreibweise stellt das in Ausnahmefällen einzusetzende Binnen-dar. Siehe dazu das Kapitel „Sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau“.

Text (siehe das Kapitel [Die optimale Text-Länge](#)) und formulieren Sie Passagen wenn notwendig um.

Dadurch muss oft auch die Gliederung des Textes neu überdacht werden (nicht einfach die Unterteilung des Print-Texts nehmen, das funktioniert oft nicht). Sie müssen entscheiden, ob Sie den Text auf mehrere Seiten aufteilen (siehe Kapitel [Die optimale Aufteilung von Inhalten](#)) oder ob sie ihn auf einer Seite publizieren (siehe Kapitel [Gliederung des Textes innerhalb einer Seite](#)).

4.2.3 Das Wichtigste zuerst

Das Wichtigste zuerst – damit beginnt der Anfang eines Textes: Ein nach dieser Regel konstruierter Text-Anfang wird im Journalismus als Vorspann (engl.: *Lead*) bezeichnet. Der so genannte Lead-Stil ist das Gegenteil von Chronologie – das ist in der „verkehrten Nachrichten-Pyramide“ ersichtlich⁷.

Walther von La Roche schreibt in der „Einführung in den praktischen Journalismus“ (2003, List Verlag): „*Das Besondere herausarbeiten und aus dem Wichtigsten den Lead bauen.*“ Wird das berücksichtigt, steigt die Chance, dass der betreffende Text verstanden und – sehr wichtig und freilich im Interesse der Autorinnen und Autoren von wien.at – auch gelesen wird.

Auch wenn nur der Vorspann zur Verfügung stehen würde, müssen die Leserinnen und Leser dieser „Kurz-Nachrichten“ diejenigen „sieben journalistischen Ws“ beantwortet bekommen, die das Wichtigste dieser Nachricht ausmachen. Die sieben Ws sollen im ersten Absatz beantwortet werden und sofern möglich, auch in der Überschrift enthalten sein.

⁷ Die „verkehrte Nachrichten-Pyramide“ steht auf dem Kopf, die Spitze zeigt nach unten. Damit soll verdeutlicht werden, dass die allgemein wichtigen Informationen eines Textes zuerst stehen. Die Detailinformationen folgen weiter unten.

Die sieben journalistischen Ws

Folgende Fragen müssen beantwortet werden, um die nötige Qualität und Sorgfalt eines Textes zu gewährleisten:

- **Wer** macht?
- **Was**?
- **Wann**?
- **Wo**?
- **Wie**?
- **Warum**?
- **Welche Quelle**?

Die letzte Frage nach der Quelle kann ggf. unbeantwortet bleiben, denn wien.at bzw. die Stadt Wien ist oftmals die Quelle. In letzter Zeit wird in Fachkreisen über die Einführung eines weiteren journalistischen Ws diskutiert:

- Mit **welchen** Auswirkungen?

Mit dem Vorspann wird dem Leser eine kurze Zusammenfassung des Textes geliefert, die auch eine rasche Beurteilung ermöglicht, ob der Text die vorhandenen Fragen beantwortet oder nicht. **Die wichtigsten Informationen müssen im Vorspann enthalten sein:** Infotexte sind keine Krimis, bei denen man sich die Auflösung bis zur letzten Seite aufsparen will.

4.2.4 Die optimale Text-Länge

- Halten Sie den Text kurz. Je kürzer eine Geschichte ist, desto eher wird sie gelesen. Texte, die mehrere Bildschirmseiten lang sind, werden nur selten konsumiert. Gleichzeitig sind fast leere Seiten (nur ein paar Zeilen) grundsätzlich zu vermeiden, weil sie als ärgerlich empfunden werden (siehe das Kapitel [Die optimale Aufteilung von Inhalten](#)).
- Wenn man einen Satz mit einem Einschub „auseinander reißt“, ist vor allem darauf zu achten, dass der Einschub nie länger als sechs Wörter oder zwölf

Silben ist, ansonsten verirrt sich die Leserin oder der Leser im Text und kommt nicht mehr mit.

- Versuchen Sie die Satzlänge auf zehn bis zwölf Wörter zu reduzieren.
- Schreiben Sie sehr lange Wörter mit Bindestrich getrennt. Beispiel: „Umsatzsteuer-Tabelle“ liest sich am Bildschirm leichter als „Umsatzsteuertabelle“. (Das ist laut Duden nach Rechtschreibregel K22 – §45/2 erlaubt.).

Blättern versus scrollen

Grundsätzlich ist es natürlich wünschenswert, wenn man möglichst wenig klicken muss, um ans Ziel zu kommen. Solange man aber bei jedem Klick ohne langes Zaudern die richtige Auswahl trifft, stören die Klicks nicht. Möglichst wenig scrollen ist auch eine feine Sache – hier geht es letztlich um „Geschmäcker“.

Es gibt aber Texte, bei denen ist eindeutig die eine oder andere Variante vorzuziehen: zum Beispiel gibt es Seiten, die in erster Linie für den Ausdruck gedacht sind – diese sollten und dürfen lang sein, d.h. die Inhalte sollen ohne Weiterklicken erreichbar sein.

Wenn ein Ursprungstext auf mehrere Seiten aufgeteilt werden muss, ist darauf zu achten, dass der Gesamtkontext auf jeder Seite noch vorhanden ist.

4.2.5 Die optimale Aufteilung von Inhalten

Bei der Überarbeitung umfangreicher Ausgangstexte stellt sich sehr rasch die Frage nach der optimalen Aufteilung der Inhalte. Besonders die Frage, ob Sie den Text auf mehrere Seiten aufteilen oder auf einer Seite publizieren, muss beantwortet werden.

Wenn ein Text auf mehrere Seiten aufgeteilt werden soll, ist darauf zu achten, dass der Gesamtkontext auf jeder Einzelseite erhalten bleibt (weil sie über die Suche auffindbar ist). Folgendes Vorgehen wird empfohlen:

- **Textvorlage analysieren:** Was will uns der Text sagen? Der Text muss in seiner Gesamtbreite verstanden werden, sonst kommt es zu Fehlern wie dem Weglassen wichtiger Inhalte oder zu falschen Argumentationsketten. Am besten verschafft man sich zuerst einen Überblick durch das Lesen der Überschriften und Zwischentitel sowie der Einleitung und des Fazits. Danach sollte auch klar sein, um welche Textgattung es sich handelt – Nachricht, Handlungsanleitung etc.

- Hat man die **Kernaussage(n)** erfasst, sucht man alles aus dem Text zusammen, was zur Kernaussage passt. Dazu markiert man am besten die relevant erscheinenden Passagen in der ganzen Textvorlage. Achten Sie darauf, nicht zu viel zu markieren.
- Folgendes sollten Sie nun **prüfen**: Steht jetzt wirklich alles im Text, was ich haben will? Sind die einzelnen Inhalte verständlich?
- Nun müssen Sie die verbliebenen Inhalte **gliedern**, indem Sie Überschriften und Zwischentitel einbauen. Diese sollen aussagekräftig sein und den Inhalt der Seite bzw. des jeweiligen Absatzes ankündigen.
- Welche Inhalte kann man nun auf einer Seite sinnvoll zusammen führen? Welche „verdienen“ eine eigene Seite?
In einem Buch kann man Argumente für und wider auf mehreren Seiten anbringen, weil in der Regel der ganze Text gelesen wird. Im Internet sollten Pro- und Contra-Argumente gesammelt dargestellt und nicht über mehrere Seiten verstreut werden.
- Ist das geklärt, müssen die einzelnen Seiten durch Links miteinander verknüpft werden. Siehe dazu das Kapitel [Umgang mit Links](#).
- **Prüfen Sie den fertigen Text noch einmal.** Verwenden Sie dazu den Duden oder zumindest die automatische Rechtschreibprüfung Ihres Textverarbeitungs-Programms. Achtung: Das ersetzt **nicht** Korrektur- und Gegenlesen!

Bitte beachten Sie bezüglich des Einbindens mehrerer Artikel in einen neuen oder bestehenden Themenauftakt auch die Kapitel [Planung und Umsetzung von Webprojekten](#) und [Gliederung eines Themenaufturts](#).

4.2.6 Gliederung des Textes innerhalb einer Seite

- Gehen Sie **vom Allgemeinen zum Detail** – siehe das Kapitel [Das Wichtigste zuerst](#).
- **Gliederung und Ordnung:** Bringen Sie die Gedanken eines Textes in eine klare und logische Abfolge. Gliedern Sie den Text in Absätze und machen Sie aussagekräftige [Überschriften und Zwischentitel](#).
- Verwenden Sie ein ansprechendes und passendes **Bild** – oder auch mehrere Bilder, wenn der Text nicht zu kurz ist. Im Kapitel [Bilder und Grafiken](#) finden Sie weitere Informationen.

4.2.7 Stil

Die Informationen auf wien.at sollen von möglichst vielen Benutzerinnen und Benutzern verstanden werden können. Eine einfache, klare Sprache in einem neutralen Stil erleichtert das Erfassen des Inhalts.

- **Einfache Sprache:** Verwenden Sie einfache, kurze Sätze und geläufige Begriffe. Wenn Fremdwörter verwendet werden, erklären Sie diese. Die behandelten Sachverhalte sollen einfach und auch für Laien verständlich dargestellt werden. Vermeiden Sie technische oder juristische Ausdrücke und Abkürzungen (ohne Erläuterung der Langform).
- **Keine Füllwörter:** Verzichten Sie auf Füllwörter wie „nur“, „aber“ oder „sogar“. Das hält die Texte kurz und bringt keinen Informationsverlust.
- **Formulieren Sie aktiv:** Achten Sie darauf, dass Ihre Sätze nicht zu sehr von Hauptwörtern dominiert werden, und vermeiden Sie Passiv-Konstruktionen.

Beispiele:

- *Statt „Die Formulierung sollte lebendig sein.“
besser „Formulieren Sie lebendig!“*
- *Statt: „Bei Verhinderung kann der Ausweis auch von einer von Ihnen schriftlich bevollmächtigten Person ausgehändigt werden.“
besser: „Wenn Sie verhindert sind, bevollmächtigen Sie schriftlich eine Person, die den Ausweis bei der Behörde abgibt.“*
- **Kürze und Prägnanz:** Ein verständlicher Text sollte in seinem Inhalt weder weitschweifig noch gedrängt erscheinen. Das Informationsziel sollte stets erkennbar sein. Ein zu weitschweifiger Text erschwert das Verständnis ebenso wie ein extrem knapper Text.
- **Anregende Zusätze:** Anregende Zusätze wie Beispiele, Illustrationen und Analogien usw. können die Verständlichkeit eines Textes verbessern, wenn sie wohlüberlegt eingesetzt werden. Vermeiden Sie reißerische, übertriebene Formulierungen, Floskeln oder PR-Jargon.

Beispiel

„Mithilfe eines Devolutionsantrags kann Beschwerde gegen ein behördliches Versäumnis bei der unmittelbar höheren Instanz eingereicht werden.

Beispiel: Ein Zivildiener hat einen Antrag auf Feststellung der Angemessenheit seiner Verpflegung eingeschrieben aufgegeben. Er erhält von der zuständigen Behörde innerhalb der Entscheidungsfrist (sechs Monate) keine Rückmeldung. In diesem Fall hat der Zivildiener die Möglichkeit, einen

Devolutionsantrag an das Bundesministerium für Inneres zu richten.“

Zitiert aus: Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs

- Orientieren Sie sich **nicht zu stark am Gesetzestext** bei den Formulierungen.

B e i s p i e l statt: „Gelangt ein verlorener oder entfremdeter Reisepass, dessen Gültigkeitsdauer nicht länger als fünf Jahre abgelaufen ist, wieder in den Besitz des Passinhabers, so hat er dies der Behörde unverzüglich zu melden; wurde ihm bereits ein neuer Reisepass ausgestellt, hat er anlässlich dieser Mitteilung den wieder in seinen Besitz gelangten Reisepass der Behörde zur Entwertung vorzulegen.“

besser: „Falls ein verlorener oder gestohlener Reisepass wieder auftaucht, müssen Sie dies der Passbehörde unverzüglich melden, wenn er nicht bereits länger als fünf Jahre abgelaufen ist. Wurde Ihnen in der Zwischenzeit ein neuer Reisepass ausgestellt, müssen Sie den alten im Zuge der Meldung entwerten lassen.“

Zitiert aus: Leistungsbeschreibung für Leistungen und Teilleistungen des E-Government-Leistungskatalogs

- **Persönliche Anrede:** Bei konkreten Handlungsaufforderungen ist eine persönliche Anrede sinnvoll. Verwenden Sie jedoch nicht für alle Informationen eine persönliche Ansprache, da sonst ein Widerspruch zum neutralen Stil entstehen kann.

4.2.8 Redaktionelle Aspekte der Barrierefreiheit

Die [Barrierefreiheit](#) stellt verschiedenartige Anforderungen an einen Webauftritt. Ein großer Teil dieser Anforderungen kann durch die eingesetzte Technik erfüllt werden, etwa durch Redaktionssysteme (CMS) oder durch die Verwendung zugänglicher Vorlagen. Weitere Anforderungen werden durch die Konzeption eines Gesamtauftrittes und durch das grafische Design abgedeckt. **Dennoch sind einige wesentliche Anforderungen an die Barrierefreiheit nur durch die Webredaktion selbst erfüllbar.**

In diesen Kapiteln wird beschrieben, wie Inhalte, die von Redakteurinnen und Redakteuren einer Webredaktion erstellt werden, barrierefrei gestaltet werden können:

- [Stil](#)
- [Semantische Auszeichnung einzelner Texte \(Markup\)](#)
- [Bildtexte und –elemente](#)
- [Gestaltungsregeln für Tabellen](#)

- [Verwendete Abkürzungen und Akronyme auszeichnen](#)
- [Auszeichnung von Texten in einer anderen Sprache](#)
- [Barrierefreiheit von Formularen](#)

4.3 Textformatierung

Die Formatierungsmöglichkeiten im vieW4/CMS sind im [view4/CMS Handbuch](#) aufgeführt.

4.3.1 Allgemeine Richtlinien zur Textformatierung

- Texte sind **linksbündig** zu halten. Ausnahmen sind Tabellenüberschriften oder Feldbezeichnungen bei Formularen.
- **Großschreibung** von ganzen Worten (Versalschrift) ist zu **vermeiden**, da dadurch eine schlechte Lesbarkeit entsteht.
B e i s p i e l : „Baubescheinigung“ statt „BAUBESCHEINIGUNG“. Ausnahmen sind Eigennamen wie etwa „WIEN ENERGIE“. Eigennamen, die abwechselnd große und kleine Buchstaben oder Sonderzeichen enthalten, sollten nach Möglichkeit vermieden werden. Sie sind für Personen, die auf alternative Lesegeräte („Screenreader“) angewiesen sind, nicht nutzbar.
- Die **Hervorhebung** wichtiger Teile durch fett formatierte Text-Passagen ist möglich. Dieses Stilmittel sollte jedoch sparsam eingesetzt werden. Zu viele, fett formatierte Text-Passagen haben genau den gegenteiligen Effekt: der Text wirkt unübersichtlich. Sinnvoller ist es, griffige Zwischenüberschriften zu verwenden.
- **Farbe:** Farblicher Text zur Hervorhebung von Textstellen darf nicht verwendet werden, da Farben durch vom Benutzer veränderte Bildschirmeinstellungen verloren gehen bzw. unleserlich werden können. Damit wäre die barrierefreie Zugänglichkeit der Inhalte nicht mehr gegeben.
Eine Ausnahme ist die Schriftfarbe Rot, die bei Fehlermeldungen (zum Beispiel bei fehlerhafter Formulareingabe) verwendet wird. Das ist jedoch nur bei Formularen der Fall und betrifft Autorinnen und Autoren nicht.
- **Kursivschrift** ist auf Bildschirmen schlecht zu lesen und wird deshalb nicht verwendet.
- Verwenden Sie „**Anführungszeichen**“ für Zitate.

4.3.2 Semantische Auszeichnung einzelner Texte (Markup)

Texte ohne Formatierung oder Gliederung sind schwer lesbar, der Inhalt somit nicht gut erfassbar. Überschriften, Listen und andere Auszeichnungen strukturieren einen Text und erleichtern dessen Aufnahme. Besonders wichtig ist das im Internet, wo häufig nur nach Inhalten „gescannt“ und nicht vollständig gelesen wird.

Eine barrierefreie und die Möglichkeiten des Mediums Internet ausschöpfende Darstellung erfordert, dass diese unterschiedlichen Textelemente im Quelltext (HTML-Code) entsprechend ausgezeichnet werden. So müssen beispielsweise Überschriften erster Ordnung im HTML-Code mit `<h1>Erste Überschrift</h1>` ausgezeichnet werden, im view4/CMS durch Auswahl der Option „Überschrift 1“.

Erst durch semantisch korrekte Auszeichnung („markup“) ist eine optimale, flexible Nutzung der Inhalte möglich, unabhängig von der verwendeten Software (Browser, Screenreader) oder persönlichen Benutzer-Einstellungen wie etwa der Schriftgröße.

Gut vergleichbar ist die semantisch korrekte Auszeichnung mit der Verwendung von Formatvorlagen in Textverarbeitungsprogrammen: wer einmal einen sehr langen ohne Formatvorlage erstellten Text nachträglich umformatieren musste, weiß um die Vorteile korrekter semantischer Auszeichnung.

Beispiel

Der Text in der nächsten Zeile ist

Eine Überschrift ohne semantische Auszeichnung

(sondern ein normaler Fließtext in fetter 16-Punkt Schrift).

Er sieht optisch gleich aus wie diese

Überschrift mit semantischer Auszeichnung

(Überschrift erster Ordnung).⁸

⁸ Das Beispiel im HTML Code:

```
<font size="16"><strong>keine Überschrift</strong></font>
bzw.:
<h1>Überschrift</h1>
```

4.3.2.1 Warum ist die richtige Auszeichnung so wichtig?

- Die Auszeichnung erleichtert es, einen Text schon beim Überfliegen erfassen zu können. Sie bildet die hierarchische Anordnung der einzelnen Textelemente ab, zum Beispiel durch Zwischentitel und Listen.
- Die richtige Auszeichnung eines Textes stellt sicher, dass die Bedeutung einzelner Textelemente nicht nur mit einem Standard-PC erkenntlich ist. Ist zum Beispiel eine Überschrift entsprechend gekennzeichnet, wird sie ein Screenreader entsprechend betonen.
- Ausgabegeräte mit kleinem Display (zum Beispiel PDAs, Smartphones) haben ihre eigenen Regeln, wie sie Webseiten anzeigen. Da sie auf Grund des geringen Raums nicht dieselben Schriftgrößen etc. verwenden können wie ein Standardbrowser, interpretieren sie Auszeichnungen so, wie es für ihre Form am besten ist. Das können sie aber nur, wenn die Auszeichnung semantisch korrekt ist.
- Suchmaschinen scannen die Inhalte nur nach Markup und berücksichtigen das Layout der Seite nicht. Werden wichtige Begriffe ihrer Bedeutung entsprechend auch als Überschriften oder Zwischentitel gekennzeichnet, verbessert dies die Auffindbarkeit dieser Begriffe.
- Bei Design-Änderungen von wien.at können gleiche Textelemente für ganz wien.at in gleicher Weise umformatiert werden – bei vergleichsweise verschwindend geringem Aufwand.
- WAI Austria, ein Webauftritt, der sich mit Barrierefreiheit in der Praxis beschäftigt, bietet eine sehr gute [Demonstration für die Bedeutung der richtigen Auszeichnung](#).

Weitere Informationen finden Sie in diesen Kapiteln:

- [Überschriften und Zwischentitel](#)
- [Formatierung](#)
- [HTML-Titel \(Name des Dokuments\)](#)
- [Optimale Auffindbarkeit durch geeignete Überschriften](#).

4.3.3 Überschriften und Zwischentitel

- Überschriften und Zwischentitel sollten nicht zu lang sein, sondern knapp und gleichzeitig aussagekräftig.
- Sie sollen den Inhalt des folgenden Texts zusammenfassen
- Keine unbekannten, abgewandelten Slogans, „Rätsel“, die „zum Nachdenken anregen“ sollen oder dergleichen – dies gilt insbesondere für Überschriften erster Ordnung (=Artikelüberschrift).
- Überschriften und Zwischentitel enthalten keine Links. Die Überschrift soll Auskunft über den folgenden Text geben und nicht gleich von diesem weg führen.
- Hervorhebungen (zum Beispiel ein fett markiertes Wort) dürfen nicht für „optische“ Überschriften und Zwischentitel verwendet werden: hierfür sind ausschließlich die Überschriftenformatierungen zu verwenden.
- Jede Seite auf wien.at muss mit einer Überschrift erster Ordnung beginnen.
- Überschriften sollten die relevanten Schlagwörter (keywords) enthalten.

4.3.3.1 Überschriften erster Ordnung

Überschriften erster Ordnung („Überschrift 1“) sollen einen Überblick über den Inhalt und Kontext einer Seite verschaffen. Es muss klar sein, worum es geht, auch wenn man direkt auf eine Seite kommt – nicht immer ist gewährleistet, dass die Leserinnen und Leser über die Einstiegsseite eines Themas auf eine bestimmte (weiterführende, vertiefende) Seite kommen (zum Beispiel beim Einstieg über die Suche oder über eine Suchmaschine).

B e i s p i e l e

- „Projektbericht“ oder „Projekt-Beschreibung“ – Wovon?
- „Weitere Ziele der Arbeitsgruppe“ – Welche Arbeitsgruppe?
- „Unsere Aufgaben“ – Wessen Aufgaben?

Die Leserinnen und Leser sollen nicht erst den Fließtext lesen müssen, damit sie eine ungefähre Ahnung haben, worum es geht. Daher müssen die entsprechenden Zusatzinformationen in die Überschriften integriert werden:

- „Ziele der Arbeitsgruppe Wasserreinigung“

- „Projektbericht der Wasserreinigung Simmering (zur...)“
- „Abteilung für Wasserreinigung (MA 77)“
- „Aufgaben der Wasserreinigung (MA 77)“

In den meisten Fällen sind der HTML-Titel und die Überschrift erster Ordnung identisch.

Beachten Sie dazu unbedingt auch den Aspekt der optimalen Auffindbarkeit über Suchmaschinen, im Speziellen die Kapitel [HTML-Titel \(Name des Dokuments\)](#) und [Optimale Auffindbarkeit durch geeignete Überschriften](#).

4.3.3.2 Zwischentitel

Zwischentitel (Überschriften 2 bis 4) strukturieren den Text und sollten die Kernaussage bzw. den Inhalt des kommenden Absatzes vorweg nehmen. Ein Absatz nach einem Zwischentitel sollte mindestens drei bis vier Zeilen lang sein, ansonsten ist der Aufbau des Artikels zu überdenken.

Alle Zwischentitel werden ausschließlich als Überschrift dargestellt, und nicht etwa als fett markierter Fließtext.

Die Reihenfolge der Überschriften auf einer Seite folgt dem fixen Schema Überschrift 1, Überschrift 2, Überschrift 3 bzw. Überschrift 1, Überschrift 2, Überschrift 2, Überschrift 3. Gibt es zum Beispiel keine Überschrift 2, dann darf es auch keine Überschrift 3 oder Überschrift 4 geben, auch wenn das als optisch „schöner“ empfunden wird.

Eine Überschrift erster Ordnung tritt nur einmal pro Web-Dokument auf. Überschriften zweiter, dritter oder vierter Ordnung kann es hingegen mehrere innerhalb eines Dokuments geben⁹.

4.3.4 Absätze

Absätze werden durch das vieW4/CMS automatisch erzeugt, wenn eine Leerzeile im Textbaustein eingegeben wird. Absätze dürfen nicht durch doppelte Zeilenumbrüche simuliert werden, da damit kein richtiger Absatz erzeugt wird und Screenreader die Absetzung nicht erkennen können.

⁹ „Überschrift 2“ bedeutet nicht „2. Überschrift im Dokument“, sondern „Überschrift 2. Ordnung“.

4.3.5 Listen

Listen dienen zur Darstellung von Aufzählungen, Verzeichnissen und Strukturen. Richtig eingesetzt, erleichtern Listen die Auffindbarkeit der Inhalte.

Eine Aufzählung wird dann als Liste gekennzeichnet, wenn es sich um inhaltlich gleich wichtige Unterpunkte einer Rubrik handelt, die aufgezählt werden.

Entscheidend für die barrierefreie und standardkonforme Darstellung von Listen ist die korrekte semantische Auszeichnung: eine geordnete Liste sollte im view4/CMS mit dem entsprechenden Listenbaustein erstellt werden. Dadurch werden automatisch die korrekten HTML-Elemente gesetzt. Eine rein „optische“ Listenerzeugung, erzeugt durch Zeilenumbrüche und normale Textzeichen wie „*“ oder „–“ ist falsch und nicht erlaubt.

Eine Liste wird erst angelegt, wenn es mindestens 2 Listenelemente gibt. Der erste Buchstabe jedes Listenpunkts wird großgeschrieben.

Man unterscheidet

1. Aufzählung (Ungeordnete Listen): Aufzählung durch identische Symbole.

Teilgewerbe

- Änderungsschneiderei
- Anfertigung von Schlüsseln mittels Kopierfräsmaschinen
- Autoverglasung
- Betonbohren und -schneiden
- Einbau von Radios, Telefonen und Alarmanlagen in Kraftfahrzeuge
- Entkalken von Heißwasserbereitern
- Erdbau
- Erzeugung von Lebzelten und kandierten und getunkten Früchten

2. Geordnete Listen: 1. 2. 3., oder I, II, III oder A, B, C oder a, b, c

1. Ein Binnenmarkt für das Europa des 21. Jahrhunderts
2. Dienstleistungen von allgemeinem Interesse unter Einschluss von Sozialdienstleistungen: Europas neues Engagement
3. Chancen, Zugangsmöglichkeiten und Solidarität: eine neue gesellschaftliche Vision für das Europa des 21. Jahrhunderts

3. Verschachtelte Listen

sind Listen mit mehreren Hierarchieebenen.

Angebote

- Soforthilfe von 0 bis 24 Uhr
 - Auch an Wochenenden und Feiertagen
 - Anonym und kostenlos
- Telefonische und persönliche Beratung
 - Krisenintervention
 - Psychologische, soziale und rechtliche Beratung und Betreuung
 - Beratung von Angehörigen, Freundinnen und Freunden sowie Bekannten
 - Vermittlung zu Institutionen im Sozial- und Gesundheitsbereich
- Beratung per E-Mail und Chat
- Bereitstellung des unmoderierten Frauennotruf-Forums, bei dem Userinnen Erfahrungen austauschen und einander Rat geben können
- Begleitung und Unterstützung bei
 - Anzeigen
 - Gerichtsverhandlungen
 - Medizinischen Untersuchungen
- Fortbildungsveranstaltungen für Institutionen
Der Frauennotruf bietet Institutionen, die bei ihrer Arbeit mit der Thematik Gewalt gegen Frauen und Mädchen konfrontiert sind, fachliche Information und Weiterbildungsangebote.

Es wird aus Gründen der Übersichtlichkeit empfohlen, maximal drei Ebenen tief zu verschachteln.

4. Listen ohne Listsymbol

(Aufzählungszeichen, „bullet“) werden vor allem für Linklisten (siehe Kapitel [Umgang mit Links](#)) verwendet.

Film & Kino

Filmaufnahmen

[Wiener Filmbüro](#)

Förderungen

[Filmfonds Wien](#) ↗

[Förderung der Wiener Programmkinos](#)

[Film - Förderungen](#)

[Kino - Förderungen](#)

Kino & Kinoprogramme

[Cinemagic: Kinder- und Jugendkino](#) ↗

[film.at-Kinoprogramm](#) ↗

[SKIP Kinomagazin](#) ↗

5. Definitionslisten

bestehen aus einem zu definierenden Begriff und dessen Erklärung (Definition). Häufig Anwendung finden Definitionslisten in Glossaren.

2008 - Gedenken und Gedanken: Glossar

Alliierte

Die Kriegsgegner Österreich-Ungarns, darunter Frankreich, Großbritannien, Italien, die Vereinigten Staaten von Amerika und Russland.

Anschluss

Die Besetzung Österreichs durch Hitler-Deutschland ab dem 12. März 1938.

Austrofaschismus

Ein autoritäres Regierungssystem auf ständestaatlicher Basis.

Austromarxismus

Es handelt sich dabei um eine Form des Marxismus, die in Österreich während der Ersten Republik von Otto Bauer begründet, propagiert und weiterentwickelt wurde. Die Umsetzung der sozialen Revolution mit der Diktatur des Proletariats sollte im Unterschied zu Leninismus und Marxismus erst nach dem Erreichen der absoluten Mehrheit im Parlament erfolgen.

Bundesrat

Der Bundesrat ist die Länderkammer des Parlaments und an der Bundesgesetzgebung beteiligt. Die Bundesratsabgeordneten werden von den Landtagen gewählt.

Bundesstaat

Der Bundesstaat ist ein in einen Oberstaat (Bund) und Gliedstaaten (Länder) dealiederter Gesamtstaat. Österreich ist ein Bundesstaat. Der Bundesstaat wird gebildet aus den selbstständigen Ländern Burgenland, Kärnten, Niederösterreich, Oberösterreich, Salzburg, Steiermark, Tirol, Vorarlberg und Wien.

Bundesverfassung

Die Bundesverfassung ist die Grundlage der gesamten Gesetzgebung und Vollziehung. Am 1. Oktober 1920 nimmt die Nationalversammlung die Bundesverfassung der Republik Österreich an, die am Tag der 1. Sitzung des Nationalrats am 10. November 1920 in Kraft tritt.

Christlichsozial

Eine politische Bewegung, die auf christlichen Werten und einer sozialen Einstellung basiert.

Cisleithanien

Der österreichische Reichsteil der k.u.k. Monarchie.

Demokratie

Die Demokratie ist eine Staatsform, bei der das Recht vom Volk ausgeht (Art. 1 B-VG).

Screenshot [Glossar Gedenkjahr 2008](#)

6. **Horizontale Listen** sind besonders für A bis Z oder Bezirksindizes zu verwenden. Siehe dazu das Kapitel [Mehrere Links von einander abgrenzen](#) und den Abschnitt „Ankerlinks für Indizes“ im Kapitel [Ankerlinks](#).

Wiener Museen & Sammlungen

Alphabetischer Index

• [A](#) • [B](#) • [C](#) • [D](#) • [E](#) • [F](#) • [G](#) • [H](#) • [I](#) • [J](#) • [K](#) • [L](#) • [M](#) • [N](#) • [O](#) • [P](#) • [Q](#) • [R](#) • [S](#) • [T](#) • [U](#) • [V](#) • [W](#) • [X](#) • [Y](#) • [Z](#)

Bezirksindex

• [1](#) • [2](#) • [3](#) • [4](#) • [5](#) • [6](#) • [7](#) • [8](#) • [9](#) • [10](#) • [11](#) • [12](#) • [13](#) • [14](#) • [15](#) • [16](#) • [17](#) • [18](#) • [19](#) • [20](#) • [21](#) • [22](#) • [23](#)

Listen neben Bildern sind möglich, allerdings sollte nur eine Listenebene verwendet werden, also keine Verschachtelung. Es könnte sonst zu Anzeigeproblemen bei verschiedenen Browsern kommen.

Auf einer Seite können mehrere verschiedene Listentypen verwendet werden. Es ist jedoch darauf zu achten, dass nicht für jeden einzelnen Listenpunkt ein eigener Listen-Baustein angelegt wird! Zusammen gehörende Aufzählungspunkte sind als Listenpunkte **einer** Liste darzustellen.

4.3.6 Tabellen

Die tabellarische Darstellung – also die Anordnung in Zeilen und Spalten – erleichtert beim Lesen umfangreicher oder einem bestimmten Schema folgenden Daten das rasche Auffinden der gewünschten Information. Wichtig ist dabei eine sinnvolle, semantisch korrekte Anordnung der Daten. Die Tabelle soll nicht dazu verwendet werden, Inhalte in einem bestimmten Layout-Schema darzustellen.

Exkurs: „Böse“ Layout-Tabellen

Bei der Darstellung von Webinhalten wurden Tabellen oft für das Layout einer Seite verwendet. Layout-Tabellen verursachen Probleme bei Nutzerinnen und Nutzern mit alternativen Ausgabegeräten und werden auf [wien.at](#) nicht verwendet.

Wenn Sie bei der optischen Anordnung Ihrer Inhalte mit den bestehenden Möglichkeiten nicht das gewünschte Ergebnis erzielen, wenden Sie sich bitte an die [wien.at-Redaktion](#). An Stelle einer unsauberer Tabellenlösung können solche Gestaltungswünsche oft mit zentralen Stilvorgaben (CSS) umgesetzt werden – ohne Barrieren.

Gestaltungsregeln für einfache Tabellen

Einfache Tabellen mit zum Beispiel nur zwei Spalten und nur wenigen Zeilen lassen sich oft besser und einfacher in Form einer [Liste](#) darstellen. Deshalb werden Listen auch „eindimensionale Tabellen“ genannt.

Für die **Betitelung einer Tabelle** stehen zwei Elemente zur Verfügung:

1. Zwischentitel (Überschrift 2, 3 oder 4): wenn die Tabelle den Absatz ersetzt. Eine zusätzliche Tabellenüberschrift ist dann nicht erforderlich.
2. Tabellentitel („Überschrift“ im vieW4/CMS Tabellen-Baustein¹⁰) wird hauptsächlich bei mehreren nacheinander folgenden Tabellen eingesetzt.

Merkhilfe: wenn zwischen einer Überschrift (oder einem Zwischentitel) und der Tabelle ein anderes Element (zum Beispiel ein Absatz) steht, kommt der Tabellentitel zum Einsatz.

Der Kerninhalt jeder Tabelle wird in einer **Zusammenfassung** (summary) dargestellt. Die Zusammenfassung soll beschreiben, wie die Daten in der Tabelle angeordnet sind und wie die Tabelle benutzt werden kann. Diese Zusammenfassung wird nicht optisch sichtbar dargestellt, sie erleichtert in erster Linie Menschen, die Screenreader verwenden, die Orientierung. Die Zusammenfassung und ein Tabellentitel dürfen nicht identisch sein.

Beispiel

Tabellentitel bzw. Zwischentitel Ü2, Ü3 oder Ü4:

„Landtagswahl-Ergebnis Wien 2005“

Zusammenfassung:

„Ergebnisse aller Parteien. Partei XYZ hat mit 56% die Wahl gewonnen. Die Tabelle hat 5 Spalten und 7 Zeilen. In der ersten Spalte befinden sich die Spaltentitel.“

Exkurs:

Eine Zusammenfassung ist eine Zusammenfassung ist eine Zusammenfassung.

Ein häufiges Missverständnis bei Zusammenfassungen für Tabellen (wie auch bei Alternativtexten für Bilder) ist die Wiederholung der Elementeigenschaften im beschreibenden Text.

¹⁰ Das entsprechende HTML-Element ist <caption>.

Einige (negative) Beispiele für eine solche Zusammenfassungen sind:
„Diese Tabelle zeigt...“, „Diese Tabelle informiert über...“ oder als schlimmste Version „Zusammenfassung: Diese Tabelle zeigt...“

Benutzerinnen und Benutzern von Screenreadern oder ähnlichen assistiven Technologien ist immer klar, dass es sich um eine Zusammenfassung handelt und dass diese einen bestimmten Sachverhalt zeigt oder darüber informiert. Dies wird durch die semantische Auszeichnung des Elements als „Zusammenfassung“ sichergestellt – und braucht nicht extra wiederholt zu werden.

I n f o : Beachten Sie auch, dass eine Auszeichnung von Abkürzungen, Akronymen oder Text in einer anderen Sprache in einem Element wie der Zusammenfassung (ebenso wie im [ALT-Element](#) und dem copyright bei Bildern, dem Title-Element, der Beschreibung und den [Schlagwörtern](#)) **nicht** korrekt ist. In diesen Elementen ist in HTML keine Formatierung des Textes möglich – und somit auch keine Auszeichnung verwendeter Abkürzungen oder anderssprachiger Worte. Schreiben Sie deshalb Abkürzungen bei diesen Elementen immer aus und verwenden sie keine anderssprachigen Worte.

Überschriften von Spalten und Reihen müssen mittels Auswahlbox („checkbox“) bei der Tabellenzelle im view4/CMS markiert werden. Damit erfolgt im Hintergrund eine Auszeichnung mit dem HTML-Element `<th>` (für „table header“). In der optischen Ausgabe werden diese Spalten- bzw. Reihenüberschriften automatisch fett dargestellt.

Eine Auszeichnung dieser Überschriften als „fett“ (mittels der STX-Syntax ****fett****) würde zwar optisch genauso aussehen (Text wird fett dargestellt), ist jedoch keine korrekte Auszeichnung.

Die Erfüllung dieser Richtlinien ist Voraussetzung für die Einhaltung der Mindestanforderungen der Barrierefreiheit (Level A).

Bei langen Spalten- und Reihenüberschriften kann eine verkürzte Variante der Überschrift angeboten werden, die Langfassung wird als Abkürzung notiert.

Beispiel

Datenträger Tabelle	
Summe ohne Steuern	2008
10.000 Euro	Summe der gezahlten Beträge abzüglich der Mehrwertsteuer
15.000 Euro	Februar

Siehe dazu auch das Kapitel [Abkürzungen und Akronyme](#).

Ausrichtung in Tabellenzellen:

Text in Tabellenzellen ist grundsätzlich linksbündig auszurichten, Zahlen hingegen sind rechtsbündig auszurichten. Siehe dazu auch das Kapitel [Schreibweisen bei Ziffern und Zahlen](#).

Wichtig: Damit eine korrekte Ausgabe von einfachen Tabellen gewährleistet ist, dürfen Tabellen niemals mit einer Breite von 100 Prozent angelegt werden. Es ist am besten, keine Tabellen- und Spaltenbreite anzugeben. So wird die Tabelle automatisch so breit, wie es der Text erfordert.

Gestaltungsregeln für komplexe („verschachtelte“) Tabellen

Komplexe, verschachtelte Tabellen sollten vermieden werden, weil sie oft schwerer zu lesen sind und insbesondere bei der Verwendung von Screenreadern Probleme bereiten. Mitunter lassen sich solche verschachtelten Tabellen durch eine redaktionelle Umordnung der Inhalte in einfache Tabellen verwandeln.

Beispiel: Hydrowerte auf wien.at

Komplexe verschachtelte Tabelle:

Station	N	T	V	Monatsmittelstatistik			
				1991 bis 2000		1961 bis 1990	
				N	T	N	T
Mauerbach	41,1	2,9	-	36,0	0,1	-	-
Lainzer Tor	35,8	2,5	-	33,0	-0,2	-	-
Rosenhügel	31,8	3,2	-	30,0	0,7	43,0	-1,2
Rathauspark	32,2	4,2	-	25,0	1,4	37,0	-0,3
Neustift/Walde	37,9	Ausfall	-	30,0	0,2	-	-
Magdalenenhof-Bisamberg	33,6	2,1	-	27,0	0,2	-	-
Kagran	32,3	3,8	-	24,0	0,1	32,0	-
Inselpumpwerk	29,8	3,7	-	24,0	0,7	29,0	-0,8
Neu Essling	29,5	3,3	-	24,0	0,3	-	-

Redaktionell gelöst durch Aufteilung in mehrere einfache Tabellen:

Hydrowerte aktuell				
Station	Niederschlag (in Millimeter)		Temperatur (in Grad Celsius)	Verdunstung (in Millimeter)
Mauerbach	41,1		2,9	-
Lainzer Tor	35,8		2,5	-
Rosenhügel	31,8		3,2	-
Rathauspark	32,2		4,2	-
Neustift/Walde	37,9		Ausfall	-
Magdalenenhof-Bisamberg	33,6		2,1	-
Kagran	32,3		3,8	-
Inselpumpwerk	29,8		3,7	-
Neu Essling	29,5		3,3	-

Hydrowerte Monatsdurchschnitt 1991 bis 2000

Station	Niederschlag (in Millimeter)	Temperatur (in Grad Celsius)
Mauerbach	36,0	0,1
Lainzer Tor	33,0	-0,2
Rosenhügel	30,0	0,7
Rathauspark	25,0	1,4
Neustift/Walde	30,0	0,2
Magdalenenhof-Bisamberg	27,0	0,2
Kagran	24,0	0,1
Inselpumpwerk	24,0	0,7
Neu Essling	24,0	0,3

Hydrowerte Monatsdurchschnitt 1961 bis 1990

Station	Niederschlag (in Millimeter)	Temperatur (in Grad Celsius)
Mauerbach	-	-
Lainzer Tor	-	-
Rosenhügel	43,0	-1,2
Rathauspark	37,0	-0,3
Neustift/Walde	-	-
Magdalenenhof-Bisamberg	-	-
Kagran	32,0	-
Inselpumpwerk	29,0	-0,8
Neu Essling	-	-

Eine Mindestanforderung der Barrierefreiheit (Level A) setzt voraus, dass bei verschachtelten Tabellen die einzelnen Tabellenzellen in Bezug zu den dazu gehörenden Spaltenüberschriften gesetzt werden. Dies geschieht, indem jeder Tabellenzelle die dazu gehörende Spaltenüberschrift zugewiesen wird.

Auf Grund der aufwändigen Gestaltung und technischen Begrenzungen können komplexe Tabellen derzeit nicht mit dem Tabellen-Baustein des view4/CMS, sondern nur manuell erstellt werden. Die [wien.at-Redaktion](#) bietet in solchen Fällen ihre Unterstützung an.

Weiterführende Information:

- Umsetzung: Kapitel „Tabellen“ im [vieW4/CMS-Handbuch](#)
- [Tabellen in Formularen](#)

4.3.7 Umgang mit Links

Links sind Verweise auf andere Seiten und bilden als eines der zentralen Elemente des Internets das Fundament für den „Hypertext“.

Links auf wien.at werden grundsätzlich im gleichen Fenster geöffnet. So kann die Benutzerin oder der Benutzer über die „Zurück“-Schaltfläche („button“) des Browsers wieder zum Ausgangspunkt zurücknavigieren.

Es gibt begründete Ausnahmen von dieser Regel im Bereich von Formularen oder Applikationen, nicht bei normalen Webseiten. In diesen Ausnahmefällen muss im Title-Attribut des Links ein Hinweis „Link öffnet in neuem Fenster“ gesetzt werden.

Durch einen automatischen URL-Link-Check werden regelmäßig alle Links auf wien.at überprüft. Dadurch werden defekte Links gefunden, die dann korrigiert werden müssen. Die wien.at-Redaktion informiert die Abteilungen über die Ergebnisse des wöchentlichen URL-Link-Checks per E-Mail. So wird sichergestellt, dass keine defekten Links auf wien.at vorhanden sind.

Formatieren Sie Links nicht gesondert (also zum Beispiel „fett“), da automatisch eine klare und deutliche Auszeichnung erfolgt.

4.3.7.1 Externe Links

Das Setzen von herkömmlichen Verweisen (Links) im Rahmen eines Artikels erfordert keine Erlaubnis durch die Anbieter der verlinkten Seite. Externe Links werden automatisch durch das Symbol  gekennzeichnet¹¹.

Aus dem Setzen eines Links ist keine Verantwortung für den Inhalt der verlinkten Seite abzuleiten. Prüfen Sie dennoch in regelmäßigen Abständen externe Links auf ihren Inhalt (zusätzlich zum automatischen URL-Link-Check): auf Relevanz, Angemessenheit und Aktualität.

Bei externen Inhalten (zum Beispiel Kontaktdaten von Privateinrichtungen oder auch Bundesgesetzen) wird empfohlen, diese nicht zu kopieren, sondern zu verlinken. So lassen sich veraltete, ungültige Inhalte in Ihrem Webauftritt vermeiden.

Beachten Sie dazu auch das Kapitel [Linkhaftung](#).

4.3.7.2 Klare Link-Bezeichnungen

Als Grundregel gilt: Aus der Bezeichnung eines Links muss hervorgehen, wohin der Link führt. Das Nutzungsverhalten im Internet bringt es mit sich, dass Webseiten oft nur gescannt werden. Klare Link-Bezeichnungen erleichtern die Orientierung für die Benutzerinnen und Benutzer. Sie finden so die gewünschte Information schneller, weil sie einen Link nicht erst anklicken müssen, um zu erfahren, welcher Inhalt sich dahinter verbirgt.

E m p f e h l u n g e n f ü r s F o r m u l i e r e n v o n L i n k s :

- Länge von Link-Bezeichnungen:
So kurz wie möglich, so lang wie erforderlich!
Ganze Sätze sind nur selten ratsam. Keine zwei- oder mehrzeilige Link-Bezeichnung
- Keine Punkte oder Rufzeichen im Linktext verwenden
- Nach Möglichkeit Zahlen, Prozentangaben und andere Sonderzeichen vermeiden (wie in jedem anderen Text auch erschweren sie die Verständlichkeit). Die Verlinkung der URL als Linktext ist nicht zulässig¹².

¹¹ Diese Auszeichnung geschieht im Internet Explorer 6 nicht, da dieser Browser die verwendete Methode nicht interpretieren kann. Ab Internet Explorer 7 erfolgt die Auszeichnung.

¹² Eine Ausnahme ist die Nennung von URLs im Rahmen von öffentlichen Verlautbarungen. Hier ist die Verlinkung der URL gemäß dem offiziellen Verlautbarungstext möglich.

- „Hier klicken“ (oder Ähnliches) auf keinen Fall verwenden, da Internet Benutzerinnen und Benutzer „scannen“. Sie sehen auf den Link „Hier klicken“ und wissen nicht was sich dahinter verbirgt. Dass ein Link zum Anklicken ist, weiß man mittlerweile. Der Link „[Formular Download](#)“ wird besser verstanden als „[Hier klicken](#)“, wenn Sie Formulare downloaden wollen.“¹³
- Im Normalfall sollte der Linktitel mit dem HTML-Titel (oder zumindest der Überschrift) der dahinterliegenden Seite identisch sein bzw. sollte ein Bezug von Seitentitel und Link klar erkennbar sein.
- Keine Links in Überschriften und Zwischentiteln!
- Links müssen eindeutig formuliert werden und sollten Auskunft über das Linkziel geben („sprechende Links“). Wenn Links außerhalb des Kontextes, zum Beispiel in einer Sprachausgabe vorgelesen werden, sollte den Benutzerinnen und Benutzern klar sein, wohin der Link führt.
- Vermeiden Sie mehrere Links auf einer Seite, die alle zum selben Inhalt führen (redundante Links).

4.3.7.3 Positive Beispiele aus der Praxis

Link-Titel identisch mit Seitentitel bzw. Überschrift der Folgeseite.

- Der Link „[Kampagne "armut tut weh." zur Armutsbekämpfung](#)“ führt zu einer Seite in der die Überschrift und auch der Seitentitel „Kampagne "armut tut weh." zur Armutsbekämpfung“ lauten:

Jetzt auf wien.at

- › ["Mundl" für hör- und sehbehinderte Menschen](#)
- › [Wien ist gerüstet - Finanzstadträtin Renate Brauner: "673 Millionen mehr für Wien!"](#)
- › [Kampagne "armut tut weh." zur Armutsbekämpfung](#)
- › [Neue Hotline der Schuldnerberatung für Betroffene der Finanzkrise](#)
- › [2008 - Gedenken und Gedanken](#)
- › [Kostenlose wien.at-Magazine bestellen](#)

¹³ Bei den Amtshelferseiten kann es Ausnahmen von dieser Regel geben.

- Der Link "[Wiener Umweltschutzabteilung \(MA 22\)](#)" führt zu einer Seite, in der die Überschrift und auch der Seitentitel "Wiener Umweltschutzabteilung (MA 22)" lauten:

Der Bereich Luftgüte der [Wiener Umweltschutzabteilung \(MA 22\)](#) beschäftigt sich mit Messung, Erforschung, Kontrolle und Begrenzung von Emissionen und Immissionen an Luftschadstoffen. Emission bedeutet in diesem Zusammenhang Ausstoß von Schadstoffen zum Beispiel aus Verbrennungsanlagen und Fahrzeugen. Immission ist das Einwirken von Schadstoffen auf Menschen und die Umwelt.

Eine Verwendung des genauen Wortlautes des Seitentitels bzw. der Seitenüberschrift ist natürlich nicht immer möglich oder zielführend, da der Linktext nicht immer entsprechend angepasst werden kann. Dies gilt insbesondere für Links innerhalb eines Fließtextes. In solchen Fällen sollte aber dennoch ein klarer Bezug zur Folgeseite erkennbar sein.

4.3.7.4 Verlinken von Dokumenten

Das Verlinken von Dokumenten wird im Kapitel [Richtlinien für die Publikation von PDF-Dokumenten auf wien.at](#) erläutert.

4.3.7.5 Verlinken von E-Mail-Adressen

Bei E-Mail-Adressen wird ausschließlich die E-Mail-Adresse selbst verlinkt.

B e i s p i e l E-Mail: <mailto:wien.at@post.wien.gv.at>

4.3.7.6 Mehrere Links von einander abgrenzen

Setzen Sie im Fließtext nicht zu viele Links nah beieinander, da dadurch die Lesbarkeit des Textes beeinträchtigt wird und die klickbaren Elemente schlecht unterschieden werden können.

Direkt nebeneinander liegende Links werden mit einem Mitte-Punkt · („·“) voneinander abgegrenzt. Sie finden den Mitte-Punkt auf jeder wien.at Seite in der Fußzeile im Einsatz und können ihn von dort aus auch ins vieW4/CMS kopieren.

Bei mehreren aufeinanderfolgenden Links sollte eine [Liste](#) verwendet werden. Dadurch werden die Links deutlich voneinander abgegrenzt (und es braucht kein Mitte-Punkt verwendet zu werden).

4.3.7.7 Ankerlinks

Ankerlinks (Links auf bestimmte Bereiche innerhalb der selben Webseite) haben eine ganze Reihe an Vor- und Nachteilen.

Vorteile:

- Alle Inhalte auf einer Seite
- Ausdruck aller Inhalte auf einmal möglich
- Sprung zum gewünschten Abschnitt möglich
- Weniger Dateien (Seiten)

Nachteile:

- Verwechslung von Ankerlinks mit normalen Links führt zu Irritationen bei den Benutzern. Oft erleben die Benutzerinnen und Benutzer einen Ankerlink nicht als Link, weil sie den Inhalt, auf den verlinkt wird, schon vor sich sehen. Dies ist vor allem beim Einsatz von Ankerlinks auf kurzen Seiten der Fall.
- Durch Deeplinks von externen Seiten auf Anker bei wien.at kann der Eindruck entstehen, dass der Inhalt nicht auf wien.at liegt. Der Deeplink führt nicht zum Seitenanfang sondern springt direkt zum Anker. So kann zum Beispiel das Logo nicht sichtbar sein, da der Anker weit unten auf der Seite liegt.
- Durch die Verwendung von Ankerlinks können mitunter sehr lange Seiten entstehen.
- Ankerlinks am Ende einer Seite können nicht direkt angesprochen werden, da die Seite schon zu Ende ist.

Fazit:

Ankerlinks auf wien.at sollen nur verwendet werden, wenn sie der Gliederung eines längeren Textes dienlich sind. Ein mit Überschriften und Zwischentiteln gegliederter Artikel benötigt in der Regel keine Ankerlinks.

Bei zu kurzen Texten sorgen Ankerlinks nur für Irritationen und sollten deshalb auf keinen Fall eingesetzt werden.

Wichtig:

Verwenden Sie als Ankername keine Zahlen (am Anfang; „1“, „2“... ist nicht erlaubt, „bezirk1“, „bezirk2“... aber schon), Sonderzeichen sowie Umlaute und schreiben Sie die Ankernamen immer durchgängig klein.

Verwenden Sie bei Ankerlinks für Indizes immer eine vollständige A-Z Liste. Buchstaben, bei denen es keine Inhalte gibt, werden einfach nicht verlinkt.

A • B • C • D • E • F • G • H • K • L • M • N • O • P • Q • R • S • T • U • V • W • X • Y • Z

Analoges gilt für Listen der Bezirke 1-23; führen Sie auch hier alle Bezirke auf:

1 • 2 • 3 • 4 • 5 • 6 • 7 • 8 • 9 • 10 • 11 • 12 • 13 • 14 • 15 • 16 • 17 • 18 • 19 • 20 • 21 •
22 • 23

Verwenden Sie für die Umsetzungen solcher Indizes den Listenbaustein im vieW4/CMS, siehe dazu den Abschnitt Horizontale Listen im Kapitel [Listen](#).

4.4 Sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau

4.4.1 Gleichbehandlung durch Sichtbarmachung

Die Stadt Wien ist bestrebt, Diskriminierungen und Ungleichbehandlungen der Geschlechter in allen Lebensbereichen zu beseitigen. Die wichtigste Maßnahme hierfür ist die Sichtbarmachung: In Texten, in denen sowohl Frauen als auch Männer bezeichnet oder angesprochen werden, müssen beide Geschlechter sichtbar sein.

Für die korrekte Schreibung von Namen und Titeln beachten Sie das Kapitel [Schreibweisen bei Namen und Titel](#).

4.4.2 Korrekter geschlechtergerechter Sprachgebrauch

Grundsätzlich ist die Paarform („Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“) anzuwenden. In bestimmten Fällen (siehe unten) können geschlechtsneutrale Formulierungen, die keine Auskunft über das Geschlecht der Person geben, sowie das Binnen-I („MitarbeiterInnen“) verwendet werden.

4.4.2.1 Die Paarform (Vollform oder Doppelform)

Personenbezeichnungen sind sowohl in der weiblichen als auch in der männlichen Form anzugeben, Beispiel: „Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter“. Bei Anwendung auf bestimmte Personen ist die jeweils geschlechtsspezifische Form anzuwenden.

- Bei einer Gruppe weiblicher Bediensteter: „Mitarbeiterinnen“
- Bei einer Gruppe männlicher Bediensteter: „Mitarbeiter“

Verwendet werden die Formen wahlweise mit den Konjunktionen „und“, „oder“, „beziehungsweise“. Es wird zuerst die weibliche Form angeführt, gefolgt von der männlichen.

Die volle Paarform ist die beste Möglichkeit, um Frauen und Männer sichtbar zu machen.

4.4.2.2 Geschlechtsneutrale Formulierungen

Geschlechtsneutrale Formulierungen sind dann anzuwenden, wenn Platzmangel vorherrscht **und** keine Rückschlüsse auf das Geschlecht der Personen gegeben sein müssen.

Hinweis: Weder Frauen noch Männer werden genannt oder bezeichnet. Die handelnde Person tritt in den Hintergrund und die Handlung wird stärker betont. Dabei verschieben sich – vor allem in den Umformulierungen – oft Inhalte und Aussagen.

- Geschlechtsneutrale Bezeichnungen: „Person“, „Beschäftigte“, „Studierende“
- Funktionsbezeichnungen: „Leitung“ statt „Leiter“
- Personenbezeichnungen im Plural: „die Verantwortlichen“
- Bei Texten, die durch Verwendung der vollständigen Paarform schwer lesbar würden, kann ebenfalls umformuliert werden.
 - **Beispiel:** „Ein Attest der Ärztin oder des Arztes.“
Alternative: „Ein ärztliches Attest.“
 - **Beispiel:** „Die Fahrtkostenbeihilfe gebührt nur Schülerinnen und Schülern, die auch Heimbeihilfe beziehen.“
Alternative: „Wer Fahrtkostenbeihilfe beantragt, muss Heimbeihilfebezug nachweisen.“

4.4.2.3 Das Binnen-I

Bei bestimmten Textformaten (wie Tabellen oder Formularen) können die Paarform oder geschlechtsneutrale Formulierungen zu Platzproblemen führen. Sie können hier und bei Komposita auf das große Binnen-I („MitarbeiterInnen“, „MitarbeiterIn“) zurückgreifen. Bei Komposita (zusammengesetzte Hauptwörter wie „Arbeitnehmer“ und „Schutz“) ist das vollständige Ausschreiben nicht sinnvoll. Deshalb hier besser das Binnen-I („ArbeitnehmerInnen-Schutz“) verwenden.

Hinweis: In den [Keywords](#) jedoch darauf achten, dass auch die Worte „Arbeitnehmerschutz“ und „Arbeitnehmerinnenschutz“ enthalten sind, denn diese Formulierungen werden häufiger als die Binnen-I-Variante („ArbeitnehmerInnen-Schutz“) gebraucht – und demnach wird nach diesen Begriffen auch gesucht (etwa über die Volltextsuche).

4.4.2.4 Schrägstrich

Durch das Setzen von Schrägstrichen zur Kennzeichnung der weiblichen und männlichen Form (zum Beispiel „Liebe/r Leser/in“) werden zwar Frauen und Männer sichtbar gemacht, aber nicht in gleichwertiger Form. In fortlaufenden Texten erschweren Schrägstriche zudem die Lesbarkeit.

Verwenden Sie auf wien.at die Schrägstrich-Variante deshalb nicht mehr.

Weitere Beispiele finden Sie auf der Seite der MA 57: [Eine Sprache für Frauen und Männer](#).

Hinweis: Die Beispiele der Frauenabteilung (MA 57) dienen zur Veranschaulichung und zur Sensibilisierung und stimmen nicht durchgängig mit dem Styleguide überein. Für das Publizieren auf wien.at online gelten freilich die in diesen Kapiteln angegebenen Schreibweisen.

4.5 Schreibweisen

4.5.1 Schreibweisen bei Namen und Titel

- Vor- und Nachnamen werden ausgeschrieben.

- „Herr“ bzw. „Frau“ werden im Text nicht verwendet
- Amtstitel werden nicht verwendet
- Akademische Titel werden nicht ausgeschrieben und sind in weiblicher und männlicher Schreibweise zu verwenden. Es soll auf dementsprechende Abkürzungen zurückgegriffen werden, siehe Bundesministerium für Wissenschaft und Forschung – Dokument [Akademische Grade](#).
- Weibliche Abkürzungen wie Dr.ⁱⁿ (für Doktorin), Mag.^a (für Magistra), DIⁱⁿ (für Diplom-Ingenieurin), DSAⁱⁿ (für Diplomierte Sozialarbeiterin) oder Univ.-Prof.ⁱⁿ (für Universitäts-Professorin) und dergleichen basieren auf keiner rechtlichen Grundlage. Diese Abkürzungen kommen ursprünglich aus dem universitären Bereich und haben mittlerweile auch im breiten Sprachgebrauch Einzug gefunden. Aus diesem Grund gilt für das Publizieren auf wien.at eine Ausnahmeregelung.
Beachten Sie die einheitliche Schreibweise, zwei „Formeln“ können dabei helfen:
 - Bei Abkürzungen, die auf einen Kleinbuchstaben enden: Offizielle Abkürzung + Punkt + hochgestelltes „in“ beziehungsweise „a“
Beispiel: Mag.^a (für Magistra)
 - Bei Abkürzungen, die auf einen Großbuchstaben enden: Offizielle Abkürzungen + hochgestelltes „in“ beziehungsweise „a“
Beispiel: DSAⁱⁿ (für Diplomierte Sozialarbeiterin)

Einige Beispiele finden Sie auf der Seite der MA 57 [Titel, Funktionen und ihre Abkürzung – geschlechtergerechte Sprache](#).

Hinweis: Die Beispiele der Frauenabteilung (MA 57) dienen zur Veranschaulichung und zur Sensibilisierung und stimmen nicht durchgängig mit dem Styleguide überein. Für das Publizieren auf wien.at online gelten freilich die in diesen Kapiteln angegebenen Schreibweisen.

4.5.2 Bezeichnung und Nennung von Magistratsdienststellen

- Magistratsdienststellenbezeichnungen: Verwendung der Begriffe „Magistratsdienststelle“ beziehungsweise „Magistratsabteilung“. Im Plural besser von „Magistratsdienststellen“ sprechen, denn nicht alle Magistratsdienststellen sind auch eine Magistratsabteilung, wie etwa die Magistratsdirektion.

- Im Text ist immer zuerst der Name der Magistratsabteilung anzugeben und erst danach in Klammern die MA und die Zahl/Ziffer.

Beispiel: Presse- und Informationsdienst (MA 53)

- Soll der Name der Magistratsabteilung verlinkt werden, ist die MA und die Zahl/Ziffer nicht Bestandteil des Link-Textes.

Beispiel: [Presse- und Informationsdienst](#) (MA 53)

- Es ist die [offizielle Magistratsdienststellenbezeichnung](#) zu verwenden.

- Als Kontakt zu einer Magistratsdienststelle ist immer ein Link auf den entsprechenden Eintrag in der Datenbank „[Überblick Wien](#)“ zu setzen.

Beispiel: [Kontakt zur wien.at-Redaktion](#).

- Bei sehr spezifischen Seiteninhalten kann eine fachliche Ansprechperson namentlich und mit ihren Kontaktdaten aufgeführt werden.

4.5.3 Schreibweisen bei Ziffern und Zahlen

- Im Fließtext werden Ziffern und Zahlen von eins bis zwölf ausgeschrieben, ab 13 in Ziffern, Null (0) wird ausgeschrieben.

Beispiele:

- 13-Jähriger
- zwölfjährige/Zwölfjährige
- fünfjährig
- 1980er-Jahre

- Ordinalzahlen: „1.“ bis „12.“ werden im Fließtext ausgeschrieben („erste“ bis „zwölft“) und ab 13 als Zahl dargestellt – ausgenommen Altersangaben.

Beispiel:

- ab dem 6. Lebensmonat

- Mehrstellige Zahlen: Tausenderstellen werden durch einen Punkt untergliedert. Dezimalstellen werden durch ein Komma abgetrennt.

Beispiele:

- 23.486

- 23.486,50
- 1.000.000
- Generell gilt: In Buchstaben geschriebene Zahlen schreibt man zusammen, wenn sie kleiner als eine Million sind, und getrennt, wenn sie größer als eine Million sind.

Beispiele:

- neunzehnhundertneunundneunzig
- zehn Millionen fünfhundertausend

In Überschriften, Zwischentiteln und Tabellen kann aufgrund der gebotenen Kürze auf das Ausschreiben von Ziffern und Zahlen von „1 bis 12“ sowie von Ordinalzahlen von „1. bis 12.“ verzichtet werden.

Bei der Schreibweise zu berücksichtigen sind auch Eigennamen (zum Beispiel „ERSTE Bank“) oder allgemein gebräuchliche Schreibweisen (zum Beispiel „3. Wiener Tierschutztag“).

In umfangreichen Tabellen wird auf das Ausschreiben auch verzichtet, damit eine bessere Lesbarkeit gewährleistet wird. Ausrichtung in Tabellen generell: Texte werden linksbündig, Zahlen rechtsbündig angeordnet.

4.5.4 Schreibweisen von Datums- und Zeitangaben

- Datum: 1. April 2007 oder 1.4.2007 (nicht 01/04/2007)
- Monate: Jänner, Februar, März, April, Mai, Juni, Juli, August, September, Oktober, November, Dezember.
Bei Platzproblemen (etwa in Tabellen) können die Abkürzungen „Jän, Feb, Mär, Apr, Mai, Jun, Jul, Aug, Sep, Okt, Nov, Dez“ verwendet werden.
- Datumsangaben nach einem Wochentag schließt man in Kommas ein, sofern der Satz danach weitergeführt wird.

Beispiel: Die Familie kommt Montag, den 5. September, an.

- Bei einer Datumsangabe ohne „am“ oder „vom“ steht der Monatstag im Akkusativ (vierter Fall); bei einer Datumsangabe mit „am“ oder „vom“ steht der Monatstag im Dativ (dritter Fall).

Beispiele:

- Die Familie kommt Montag, den 5. September, an
- Die Familie kommt am Montag, dem 5. September, an.
- Der Brief ist vom Mittwoch, dem 30. Juli, datiert.
- Uhrzeiten werden als Zahlen (0 bis 24) dargestellt
- Uhrzeit (Text): 4.30 Uhr, 18.25 Uhr, 10 Uhr
- Uhrzeit (Tabelle): 04.30 Uhr. In Tabellen ist die Uhrzeit immer vierstellig anzugeben, damit eine einheitliche Spaltenbreite gegeben ist.
- Zeiträume: „von 10 bis 18 Uhr“, „von Montag bis Freitag“. Auf die Schreibweise mit Bindestrich („10-18 Uhr“ oder „von Montag – Freitag“) ist aufgrund der schlechten Sprachausgabe bei Screenreadern zu verzichten
- Epoche: „1980er-Jahre“

4.5.5 Schreibweisen bei Währungen, Maßen, Gewichten

Währungen:

- Nach dem Betrag wird „Euro“ ausgeschrieben (nicht „EUR“ oder „€“)
- Es können zwei Nachkommastellen angeführt werden
Beispiele: „7 Euro“, „3,30 Euro“, „100.000 Euro“
- Der Cent hat keine einheitliche Abkürzung, empfohlen wird daher „0,38 Euro“
- Runde Beträge werden ohne Komma geschrieben
Beispiel „1.000 Euro“
- Bei Tabellen kann die Währungsangabe bei jedem einzelnen Betrag entfallen, wenn sie in der Spaltenüberschrift enthalten ist.

Maße, Gewichte:

- t, kg, dag, g (Tonne, Kilogramm, Dekagramm, Gramm) sind im Fließtext auszuschreiben. Abkürzungen nur in Tabellen bzw. vielen sich wiederholenden Angaben innerhalb einer Seite.
- cal, kcal (Kalorie, Kilokalorie) sind im Fließtext auszuschreiben. Abkürzungen nur in Tabellen bzw. vielen sich wiederholenden Angaben innerhalb einer Seite.

- Liter (außer in Kochrezepten) ausschreiben
- kW (PS höchstens als zusätzliche Angabe) als Abkürzung auszeichnen (siehe das Kapitel [Abkürzungen und Akronyme](#)).
- m^2 (für Flächenmaße) und m^3 (für Raummaße) sind im Fließtext immer auszuschreiben

Für andere Maßeinheiten aus Naturwissenschaft und Technik sowie Himmelsrichtungen und andere Währungsangaben ist die Bezeichnung im Fließtext immer auszuschreiben. Abkürzungen sind nur in Tabellen bzw. bei vielen sich wiederholenden Angaben innerhalb einer Seite sinnvoll.

4.5.6 Schreibweisen bei Prozent, Grad, Paragraph

- Prozent, Promille und Grad werden im Text ausgeschrieben.
- Verzichten Sie – sofern möglich – auf Prozentangaben. „Ein Drittel“ hat mehr Aussagekraft als „33 Prozent“. Wenn Sie Zahlenreihen veröffentlichen wollen, dann tun Sie das in Tabellen. Texte mit mehreren Zahlen in einem Satz sind unverständlich. Siehe das Kapitel [Tabellen](#).
- Verwenden Sie bei Paragraphen das Paragraphenzeichen §. Bitte beachten Sie bezüglich der Verlinkung von Gesetzen das Kapitel [Gesetzestexte](#).

4.5.7 Schreibweisen bei Telefon- und Faxnummern

Telefon- und Faxnummern sind entsprechend der ÖNORM A 1080:2007 zu schreiben.

Angaben zu Telefon- und Faxnummern bestehen im Allgemeinen aus folgenden durch Leerzeichen getrennten Teilen:

- Internationale Landesvorwahl (zum Beispiel + 43 für Österreich)
- Ungegliederte Ortskennzahl ohne vorangestellte Null (zum Beispiel 2236 für Mödling). Wenn auf die internationale Landesvorwahl verzichtet wird, ist der Ortskennzahl eine Null voranzusetzen.
- In Zweier- und/oder Dreiergruppen gegliederte Nummer des Teilnehmers (zum Beispiel 123 45 67). Eine Ausnahme stellt die Telefonnummer des Magistrats dar, die in einer Vierergruppe geschrieben wird (4000).

- Ungegliederte Nummer einer Nebenstelle oder der Vermittlung. Diese Nummer wird mit einem vorangestellten Bindestrich angefügt.

Beachten Sie auch die folgenden Richtlinien:

- Keine Klammern bei Telefon- oder Faxnummern verwenden.
- Schrägstriche nur für die Angabe alternativer Nummern
- Angabe des Zielanschlusses durch „Telefon“, „Fax“ und „Mobil“
- Auf einer Seite ist eine einheitliche Schreibweise einzuhalten, das heißt also entweder internationale (mit der Landesvorwahl +43, ohne Null bei der Ortskennzahl) oder nationale Schreibweise (ohne Landesvorwahl, mit vorangestellter Null bei der Ortskennzahl).

B e i s p i e l e :

- Telefon: +43 2236 123 45 67-312
- Telefon: 02236 123 45 67-312
- Telefon: +43 1 4000-81887
- Telefon: 01 4000-81887
- Telefon: +43 2236 123 45 67-312 / +43 2236 123 45 67-322
- Fax: 01 4000 99-81887
- Fax: +43 2236 123 45 67
- Mobil: 0664 123 45 67
- Mobil: +49 1515 123 45 67
- Telefon: 0800 100 190
- Telefon: 05 75 75 75

4.5.8 Schreibweise von E-Mail Adressen

Eine E-Mail-Adresse ist immer zu verlinken. Damit eine E-Mail-Adresse als solche erkennbar ist, wird ausschließlich die E-Mail-Adresse selbst verlinkt (und nicht etwa ein Name).

Beispiel E-Mail: wien.at@post.wien.gv.at

4.5.9 Schreibweisen bei Adressen, Fahrplanauskunft, Stadtplanverlinkung

Erfahrungsgemäß gibt es bei Adressen und Öffnungszeiten oft Änderungen. Um sicherzustellen, dass keine fehlerhaften Angaben zu Adressen bzw. Öffnungszeiten auf wien.at entstehen, empfiehlt es sich, bei externen Services und Einrichtungen (zum Beispiel Beratungsstellen) nur auf die Homepage des Angebots zu verweisen, und die Adresse und Öffnungszeiten nicht auf wien.at zu veröffentlichen. Die Bürgerinnen und Bürger finden auf der Homepage die jeweils aktuellsten Kontaktinformationen.

Wenn keine Homepage vorhanden ist bzw. für interne Verlinkungen gelten folgende Konventionen:

- Einheitliche Schreibweise für Adressen, siehe folgendes Beispiel:
 - 13., Maxingstraße 4/4/4
- Straßennamen: Es gilt das [amtliche Wiener Straßenverzeichnis](#). Auch auf die richtigen Kuppelungen (zum Beispiel: „Dr.-Schober-Straße“, „Friedrich-Schmidt-Platz“, aber etwa „Lainzerbachstraße“ oder „Laxenburger Straße“) ist zu achten.
- Adressen sind ausnahmslos mit einem Stadtplan-Link zu versehen ([Verlinkung eines wien.at-Stadtplanausschnitts in der eigenen Homepage](#)).
- Fahrplanauskunft (früher „Erreichbarkeit“)
Verlinkung auf die [Wiener Linien](#) mit dem Linktext: „Fahrplanauskunft“ (statt „Erreichbarkeit“)
englische Version: Verlinkung auf [den englischen Fahrplan der Wiener Linien](#) mit dem Linktext: „Timetable“
 - Eine kurze und knappe Auskunft zur Erreichbarkeit mit öffentlichen Verkehrsmitteln kann gegeben werden.

Beispiel: „Erreichbar mit den Linien U4 und 13A, Haltestelle Pilgramgasse“.

4.5.10 Anglizismen und Fremdwörter

Wörter aus dem englischsprachigen Raum, so genannte Anglizismen, sind im deutschen Sprachgebrauch längst keine Seltenheit mehr. Wenn es sich dabei um ungeläufige Wörter oder ungebräuchliche Fachbegriffe handelt, können sie aber zu Kommunikationsproblemen führen. Diese Fremdwörter sollten deshalb vermieden bzw. erklärt oder übersetzt werden.

Viele Fremdwörter sind jedoch mittlerweile dermaßen stark verbreitet, dass ihre Umgehung überwiegend als unpassend empfunden würde (Beispiel: "elektronische Post" für "E-Mail"). Die Eindeutschung würde zu Verständnisproblemen führen.

Vermeiden Sie Fachsprache, die sich von der Gemeinsprache wesentlich abhebt, etwa akademische Ausdrücke („c.t.“ für „cum tempore“) ebenso wie Web-Jargon (Beispiele: „asap“ für „as soon as possible“ etc.).

Für Benutzerinnen und Benutzer von **Sprachausgabe-Programmen** („Screenreader“) ergibt sich ein weiteres Problem: Sprachausgabe-Programme können die Begriffe nicht nach ihrer Sprache unterscheiden und lesen deshalb alles in der voreingestellten Sprache vor – in der Regel ist das Deutsch.

4.5.10.1 Auszeichnung von Texten in einer anderen Sprache

Damit Benutzerinnen und Benutzer mit Sprachausgaben bei fremdsprachlichen Texten oder Textteilen eine korrekte Wiedergabe erhalten, ist es bei wien.at-Seiten notwendig, Fremdwörter oder Texte in einer anderen Sprache als der Seitensprache (deutsch bei den meisten Seiten, englisch bei den Seiten der english edition, etc.) speziell zu kennzeichnen.

Derzeit werden die gängigsten westeuropäischen Sprachen von den Sprachausgaben unterstützt. Die Angabe der Sprache folgt den [Internetstandards nach ISO 639-1](#): de = deutsch, en = englisch, fr = französisch, es = spanisch usw. Die genaue Textkennzeichnung im vieW4/CMS ist im [view4/CMS Handbuch](#) aufgeführt.

Wenn zusammengesetzte Wörter (Komposita) nur in einem Teil deutschsprachig sind, zum Beispiel „Webauftritt“, ist auf die Kennzeichnung eines Wortteils als fremdsprachig zu verzichten.

Exkurs: Es geht ums Hören

Bei der Auszeichnung von Texten oder Wörtern in einer anderen Sprache geht es ums Hören. Benutzer mit Sprachausgaben müssen den Text richtig vorgelesen bekommen.

Ein Wort wie „Internet“ muss nicht ausgezeichnet werden, weil es auf Deutsch ähnlich ausgesprochen wird wie auf Englisch.

Die Auszeichnung von Komposita ist nicht notwendig – überzeugen Sie sich selbst, und hören Sie sich auf [dieser Testseite](#) an, wie die Wiedergabe in einem Screenreader klingt.

4.5.11 Abkürzungen und Akronyme

Auf Abkürzungen sollte grundsätzlich verzichtet werden. In den meisten Fällen verschlechtern sie die Verständlichkeit des Textes. Sie dienen oft nur der Arbeitserleichterung der Autorinnen und Autoren¹⁴.

Schreiben Sie also „zum Beispiel“ (statt „z.B.“) und „Wiener“ (statt „Wr.“).

Speziell für blinde und sehbehinderte Personen, die ein Vorleseprogramm („Screenreader“) verwenden, ist der spärliche und richtige Einsatz von Abkürzungen von besonderer Bedeutung: Texte mit vielen, nicht erklärten Abkürzungen werden beim Vorlesen schnell ungenießbar. Aber auch andere Lesergruppen profitieren davon, wenn Abkürzungen erklärt werden. Dies gilt auch für Akronyme, eine Sonderform der Abkürzung, bei der die Anfangsbuchstaben einer Wortkombination als Kurzform dienen („UNO“ für „United Nations Organisation“). Tritt ein Begriff in einem Artikel sehr häufig auf oder ist die Langform zur Abkürzung im Sprachgebrauch gar nicht mehr geläufig, sollten Abkürzungen oder Akronyme sehr wohl eingesetzt werden – auch hier wieder im Sinne einer leichten Verständlichkeit.

B e i s p i e l e :

- Schreiben Sie nicht „North Atlantic Treaty Organisation“ oder „Nordatlantikvertrag-Organisation“ ohne das Akronym „NATO“ zu verwenden.
- Zwar ist die Kurzform „BLZ“ relativ geläufig, einem größeren Leserkreis machen Sie sich jedoch mit der Langform „Bankleitzahl“ verständlich.

¹⁴ Eine Ausnahme stellen Tabellen und Amtshelferseiten dar, wo aufgrund des beschränkten Platzes Abkürzungen sinnvoll sein können.

Bei wiederholtem Auftreten eines Begriffs wird dieser üblicherweise beim ersten Auftreten ausgeschrieben und direkt anschließend die Abkürzung in Klammern gesetzt und muss dann im weiteren Verlauf der Seite nicht gesondert gekennzeichnet werden.

B e i s p i e l : Presse- und Informationsdienst (PID)

4.5.11.1 Verwendete Abkürzungen und Akronyme auszeichnen

Akronyme (= „Acronym“ bzw. „acro“) sind eine Sonderform von Abkürzungen. Sie werden verwendet, wenn genau jeder Buchstabe dem Anfangsbuchstaben eines Wortes entspricht.

B e i s p i e l e :

- CI = Corporate Identity
- GmbH = Gesellschaft mit beschränkter Haftung

Eine Abkürzung (= „abbreviation“ bzw. „abbr“) liegt vor, wenn die gewählten Zeichen nicht dem jeweils ersten Buchstaben jedes Wortes entsprechen.

B e i s p i e l e :

- ÖBB = Österreichische Bundesbahnen (Anmerkung: Das zweite "B" von ÖBB steht für den Wortteil "bahn" und ist demnach kein eigenständiges Wort und somit ist das "B" kein Anfangsbuchstabe. Außerdem müsste diese auch klein geschrieben werden.)
- DDSG = Donau-Dampfschifffahrts-Gesellschaft (Anmerkung: Dasselbe trifft auf das „s“ zu, das für den Wortteil „-schiff“ steht und somit ebenfalls kein eigenständiges Wort ist.)

Akronyme und Abkürzungen sind im Sinne der Barrierefreiheit durchgängig (auch ohne Wiederholung der Aufschlüsselung im Fließtext) auszuzeichnen.

Auf wien.at werden Akronyme oder Abkürzungen unterstrichen („strichlierte“, „unterpunktete“ Linie) ausgegeben. Bewegt man den Mauszeiger über ein so gekennzeichnetes Wort, wird der Beschreibungstext aus dem Title-Attribut dargestellt. Analog liest ein Screenreader das Title-Attribut vor.

EU-Bildungsangebote
Forschung
Europäische Union
Innovationen
Universitäten, Privat-Universitäten und Fachhochschulen

Bei fremdsprachigen Akronymen kann das Title-Attribut neben der originalsprachlichen Langform auch eine deutsche Übersetzung beinhalten, um den Inhalt besser erfassen zu können.

Beispiel: HTML: Hyper Text Markup Language – Auszeichnungssprache für Hypertext

Die genaue Angabe der Auszeichnung im vieW4/CMS finden Sie im [view4/CMS Handbuch](#).

Hintergrund-Info:

Wenn Sie nicht sicher sind, ob eine Abkürzung oder ein Akronym vorliegt, dann können Sie im Zweifelsfall auch danach entscheiden, ob Sie möchten, dass die Abkürzung oder die Langform bei der Sprachausgabe durch einen Screenreader vorgelesen wird.

Beispiel: Bei der Auszeichnung als Akronym (acro) wird „ÖBB“ vorgelesen, bei der Auszeichnung als Abkürzung (abbr) wird „Österreichische Bundesbahnen“ vorgelesen.

Bitte beachten Sie auch, dass der noch immer weit verbreitete Browser Internet Explorer 6 nur die Auszeichnung von „acro“, aber nicht die von „abbr“ korrekt darstellt.

4.5.12 Schreibweisen English Edition

Bei Übersetzungen für die [englische Version von wien.at](#) ist Britisches Englisch zu verwenden.

- **Datum**

Tag, Monat, Jahr.

Beispiel 20 May 2006

- **Namen**

Mr (Mister) bzw. Ms (Miss)

Um Missverständnisse (bei nicht eindeutigen Namen) zu vermeiden, hat sich **Styleguide wien.at** (Version 2.1.1)

die Verwendung von Mr (männl) und Ms (weiblich) vor dem Vornamen bewährt, in dieser Form und ohne Punkt. Ms ist (im Gegensatz zu Mrs) familienstandsneutral.

- **Überschriften**

Großschreibung in Überschriften wird **nicht** unterstützt, das heißt das erste Wort (weil Zeilenbeginn) wird groß geschrieben und dann alles klein, außer es handelt sich um Eigennamen.

- **Adressen**

Bei Adressen wird zuerst die Straße angegeben und dann durch einen Beistrich getrennt die Postleitzahl und die Stadt:

Beispiele Postgasse 5, 1010 Vienna

- **Uhrzeit**

Bei Uhrzeiten „am“ und „pm“ ohne Punkte verwenden

Beispiele

12 noon (12 Uhr)

12.01 to 12.59pm (12.01 to 12.59 Uhr)

1pm (13 Uhr)

12 midnight (24 Uhr)

12.01 to 12.59am (0.01 to 0.59 Uhr)

1am (1 Uhr)

Monday, 9am to 3pm

- **Maßeinheiten**

Ausschreiben (tonnes, kilogrammes, decagrammes; square metres, cubicmetres, percent, per mille)

Ausnahme: Temperaturinheiten als °C

Beispiele +10°C bzw. -10°C

als Extra-Service kann man in Klammer die °F (Fahrenheit) dazuschreiben.

- **Zahlen**

Werden in der Form 1,000,000,000.00 geschrieben

bei Geldbeträgen: EUR 1,000,000,000.00

Zahlen von 1 bis 12 sind auszuschreiben

- **Magistratsabteilungen**

Im Fließtext werden Magistratsabteilungen so geschrieben: „Municipal Department 57 - Promotion and Coordination of Women's Issues (MA 57)“

- **Kontakt**

Schreibweise bei Telefonnummern ist gleich wie auf den deutschsprachigen Seiten. Wichtig ist die internationale Vorwahl. Siehe das Kapitel [Schreibweisen bei Telefon- und Faxnummern](#).

4.6 Besondere Textgattungen und Seitentypen

4.6.1 Amtshelferseiten

Auf wien.at ist das E-Government-Angebot der Stadt Wien im [Virtuellen Amt](#) zusammengefasst, wo alle Amtshelferseiten abrufbar sind. Amtshelferseiten liegen nicht im Content-Bereich der Abteilung. Beachten Sie zu diesem Thema auch das Kapitel [Formulare](#).

Erlass [Internet und elektronische Kommunikation; offizielle Dienststellen-Postfächer MDS-K-249/09](#) (Auszug):

„Das E-Government-Leistungsangebot der Stadt Wien ist im Virtuellen Amt (<http://www.wien.gv.at/amtshelfer/>) verfügbar zu machen. Die anbietenden Dienststellen haben für die Bewerbung zu sorgen und die Inanspruchnahme zu fördern. Die Nutzungshäufigkeit ist von der anbietenden Dienststelle zu dokumentieren, erforderlichenfalls mit Unterstützung der IKT-Dienststelle. Neue E-Government-Leistungsangebote und wesentliche Änderungen sind mit der MD-OS, Gruppe IKT abzustimmen.“

Eine Amtshelferseite ist eine Seite, die einen „Amtsweg“ möglichst einfach und klar erläutert und somit einen bzw. alle Wege „zum Amt“ erleichtert oder sogar erspart (in Form einer Online-Abwicklung per Formular).

Amtswege der Stadt Wien sind im Virtuellen Amt mit einer einheitlich aufgebauten Amtshelferseite beschrieben.

Wien.at Webservice der Stadt Wien

wien.at > [Virtuelles Amt](#) > [Gesellschaft und Soziales](#)

Kinderbetreuungsplätze - Anmeldung für einen Kindergartenplatz

Voraussetzungen	Zum Zeitpunkt des Eintritts in den Kindergarten muss das Kind zwischen drei und sechs Jahren alt sein. Die Anmeldung kann von den Eltern persönlich, per Post, Fax oder Internet in einer Servicestelle vorgenommen werden. Bei jeder Anmeldung können zwei bevorzugte Betreuungseinrichtungen angegeben werden. Das Kind und ein Elternteil müssen den Hauptwohnsitz in Wien haben.
Unterlagen	<ul style="list-style-type: none"> Sozialversicherungsnummer des Kindes Sozialversicherungsnummer des Elternteils
Zuständigkeit	Servicestellen der Wiener Kindergärten (MA 10)
Kosten / Zahlung	<ul style="list-style-type: none"> Die Kosten des Elternbeitrages für einen Platz in einem Kindergarten der Stadt Wien sind abhängig von der Betreuungsform - ganztag, halbtags oder Teilzeit. Ermäßigungen werden bei Einkommen unter der Bemessungsgrundlage gewährt. Sie sind nach dem Einkommen der Eltern sozial gestaffelt und grundsätzlich befristet. Elternbeiträge 2008/2009 (288-KB-PDF 17-NB-RTF <p>Rechnung und Zahlung Anprechpartnerin in Zahlungstragen ist die MA 6 - Buchhaltungsabteilung 4</p>
Termin / Frist	<p>Anmeldung: Im Jänner und Februar können Kinder in jeder der neun Servicestellen für einen städtischen Kindergartenplatz im September desselben Jahres angemeldet werden. Die Verteilung der frei werdenden Plätze findet immer im Frühjahr aus allen bis dahin eingelangten Anmeldungen für das neue Kindergartenjahr, das von 1. September bis 31. August dauert, statt. Bis spätestens Mai erhalten Eltern die Verständigung in welchem städtischen Kindergarten ein Betreuungsplatz für ihr Kind zur Verfügung steht. Wenn kein geeigneter Platz in einer städtischen Einrichtung angeboten werden kann, werden die Eltern bei der Suche nach einem Platz in einer privaten Betreuungseinrichtung unterstützt. Die Mitarbeiterinnen in jeder Servicestelle beraten gerne über die Angebots situation in ganz Wien. Wer kurzfristig einen Platz benötigt, kann sich jederzeit auch während des Jahres an die Servicestellen wenden. Das Angebot freier Betreuungsplätze ist dann jedoch eingeschränkt.</p>
Beachten	<p>Die Platzvergabe erfolgt unter Berücksichtigung folgender Kriterien:</p> <ul style="list-style-type: none"> Berufstätigkeit der Eltern Geschwister, die bereits einen städtischen Kindergarten besuchen Alter des Kindes Soziale Aspekte Nähe zum Wohnort <p>Integrationsplatz: Integrationsplätze werden nach einem ausführlichen Gespräch mit unseren PsychologInnen vergeben. Dabei wird mit den Eltern gemeinsam entschieden, in welcher Integrationsgruppen das Kind am besten aufgehoben ist. Zusammen mit den Eltern wird festgelegt, in welchem Kindergarten das Kind untergebracht und bestmöglich gefördert werden kann. Kontakt zu den zuständigen PsychologInnen unter der Telefonnummer: (+43 1) 263 22 30-101.</p> <p>Kindergarten der Stadt Wien - Falten</p>
Formular	<ul style="list-style-type: none"> Online-Anmeldung (Benutzerregistrierung erforderlich) Anmeldeformular 2008/2009: 94-KB-PDF (Kindergartenjahr 1.9.2008 bis 31.8.2009) Antrag auf Ermäßigung des Elternbeitrages: 26-KB-PDF <p>Download Adobe Acrobat Reader </p>

 Verantwortlich für diese Seite:
Wiener Kindergarten (Magistratsabteilung 10)
E-Mail: controllat0.wien.gv.at

StadtWien ©wien.at Magistrat der StadtWien, Rathaus, A-1082 Wien • [Impressum](#) • [Datenschutz](#) DVR: 0000191 • [Bedienungshinweise](#)

Abbildung der Amtshilferseite für die [Anmeldung eines Kindergartenplatzes](#)

Zuständigkeit: Für die Inhalte einer Amtshelferseite ist die jeweilige Magistratsdienststelle verantwortlich, die Erstellung geschieht in Abstimmung mit der wien.at-Redaktion. Die laufende Wartung erfolgt nach entsprechender Information seitens der Dienststelle durch die wien.at-Redaktion.

In diesem Zusammenhang sei auch darauf hingewiesen, dass die wien.at-Redaktion die Kompetenz für die Einbindung der Amtshelferseiten in das Virtuelle Amt als auch in externe Plattformen, wie zum Beispiel help.gv.at, hat. Die wien.at-Redaktion bindet umgekehrt auch Seiten von externen Plattformen ins Virtuelle Amt ein. Weiters zeichnet die [wien.at-Redaktion](#) verantwortlich für Wording und Endredaktion im Virtuellen Amt.

Wann ist ein Thema eine „Amtshelferseite“?

Ein Amtsweg ist nicht im strengen dienstrechtlichen Sinne zu verstehen, sondern orientiert sich an dem, was von Bürgerinnen und Bürgern als Amtsweg empfunden wird. Es handelt sich daher um alle Vorgänge, bei denen Bürgerinnen und Bürger Kontakt mit einem Amt herstellen, zum Beispiel einen Antrag stellen und Leistungen dafür erhalten.

Nicht enthalten sind hingegen unter anderem

- reine Datenbankabfragen
- Eintragungen in Datenbanken
- Kommerzielle Anwendungen wie [Shops](#), aber auch Bestellvorgänge etc.

Die Aufnahme von Kontakt- und Beschwerdeformularen ins Virtuelle Amt muss gesondert durch die [wien.at-Redaktion](#) geprüft werden.

Eine Amtshelferseite sollte einen Überblick über alles Erforderliche geben und nicht zu lange sein (Detailinfo als Link anbieten). Es ist ganz besonders wichtig, eine einfache, verständliche Sprache zu verwenden und die Verwendung von Fachausdrücken zu vermeiden. Alle Bürgerinnen und Bürger sollen verstehen können, was sie brauchen und was sie tun müssen, um ihre Wünsche erfüllt zu bekommen. Daher: kurze Sätze, einfache Formulierungen, einfache Erklärungen und eine Abwicklung, die möglichst auch online erledigt werden kann.

Überschrift einer Amtshelferseite

Wichtig ist gleich zu Beginn eine sprechende, verständliche Überschrift, die den Bürgerinnen und Bürgern zeigt, was sie auf dieser Seite erwartet. In der Überschrift steht immer zuerst das Thema, worum es sich bei dem Amtsweg handelt. Danach folgt der Hinweis, um welche Art von Verfahren es geht (also zum Beispiel ob es ein

„Antrag“, eine „Anmeldung“ oder eine „Terminreservierung“ ist). Der Begriff „Ansuchen“ ist zu vermeiden, stattdessen soll der Begriff „Antrag“ verwendet werden. In der Überschrift dürfen keine Zitate von Gesetzen vorkommen (zum Beispiel „gemäß §... StVO...“).

Beispiele:

- „Wohnbeihilfe – Antrag“
- „Filmaufnahmen auf öffentlichen Verkehrsflächen – Bewilligung“,

Aufbau einer Amtshelferseite

Jede Amtshelferseite ist nach dem gleichen Schema aufgebaut: Um die Seiten einheitlich zu gestalten und den Wiedererkennungseffekt bei den Bürgerinnen und Bürgern zu verstärken, werden immer die Abschnitte für „Voraussetzungen“, „Notwendige Unterlagen“, „Zuständigkeit“, „Kosten/Zahlung“, „Termin/Frist“ und „Beachten“ angeführt. Der Bereich „Formular“ bildet eine Ausnahme, er wird optional verwendet und kann entfallen, wenn es kein entsprechendes Angebot gibt.

Voraussetzungen	Hier sind alle Voraussetzungen, die für den benötigten Amtsweg notwendig sind – wie beispielsweise „Staatsbürgerschaft“, „Gewerbeschein“, „Mindestalter“, etc. – ersichtlich.
Unterlagen	Hier werden alle Unterlagen vermerkt, die mitzubringen bzw. dem schriftlichen Antrag beizulegen sind, beispielsweise „Dokumente“, „Nachweise“, „Bescheinigungen“, etc.
Zuständigkeit	<p>Unter der „Zuständigkeit“ soll die zuständige Magistratsdienststelle mit Link auf die Homepage oder auf Überblick Wien, sowie der Adresse mit Link zum elektronischen Stadtplan, Link zur Fahrplanauskunft, Telefon und Parteienverkehr/Amtsstunden/Öffnungszeiten (siehe § 13 Abs. 5 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz 1991) angeführt werden. Zum Beispiel:</p> <p>Zuständige Abteilung: Link zur Startseite der Abteilung/Überblick Wien</p> <p>Adresse: Link zum elektronischen Stadtplan</p> <p>Fahrplanauskunft: Link</p> <p>Telefon</p> <p>Fax</p> <p>E-Mail: post@maxx.wien.gv.at</p> <p>Parteienverkehrszeiten, z. B. von 8 bis 15 Uhr</p> <p>Zur Info für Abteilungen:</p> <p>* <i>Amtsstunden: Während dieser Zeit können schriftliche</i></p>

	<p><i>Anbringen abgegeben werden.</i></p> <p><i>* Parteienverkehrszeiten: Während dieser Zeit stehen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter für Beratungsgespräche, Auskünfte, Akteneinsichten und zur sonstigen persönlichen Vorsprache zur Verfügung</i></p>
Kosten / Zahlung	<p>Anfallende Kosten bzw. Informationen zum Zahlungsverkehr, werden den Bürgerinnen und Bürgern in dem Feld „Kosten/Zahlung“ gemittelt.</p> <p>Wenn keine Kosten anfallen, steht im Feld: „Keine“ oder „Der Antrag ist gebührenfrei.“</p> <p>Wenn Kosten anfallen, steht im Feld: „Höhe der Steuer/des Beitrages/der Abgabe“</p> <p>Außerdem gibt es hier nach Prüfung durch die MA 6 einen Hinweis auf eventuelle Zahlungsvermerke (welche Buchhaltungsabteilung zuständig ist, usw.)</p>
Termin / Frist	<p>Auf „Termine oder Fristen“ werden die Bürgerinnen und Bürger ebenfalls hingewiesen. Das Feld wird mit Terminvorgaben, die für den Amtsweg erforderlich sind, ausgefüllt.</p> <p>Gibt es keine Termine oder Fristen, die einzuhalten sind, steht im Feld: „Keine“ oder „Die Anträge können laufend eingebracht werden.“</p>
Beachten	<p>Unter „Beachten“ kann auf wichtige Gesetze hingewiesen werden, Datenbanken verlinkt oder auf sonstige wichtige Informationen oder Links zum Thema verwiesen werden.</p> <p>Wenn in dem Feld „Beachten“ auf nichts Spezielles hinzuweisen ist, steht in dem Feld „Keine Anmerkungen“</p>
Formular	<p>Dieses Feld ist optional zu verwenden, werden jedoch Formulare angeboten, gibt es verschiedene Möglichkeiten:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Online-Formular: Titel des Formulares/Antrages/Anmeldung oder 2) Formular für den Ausdruck erzeugen bzw. "Formular ausfüllen und ausdrucken" und/oder 3) Formular zum Ausdrucken und Ausfüllen Formular als 12-KB-PDF • 18-KB-RTF plus

	Download Adobe Acrobat Reader Online-Terminvereinbarungen – falls ein zusätzlicher Weg notwendig ist
--	---

4.6.2 Hilfeseiten

Bei normalen CMS-Seiten sind in der Regel keine Hilfeseiten notwendig. Die Bürgerinnen und Bürger erhalten über den Link [Bedienungshinweise](#) auf jeder wien.at Seite Hilfestellung zur Benutzung der Suche und des Virtuellen Amtes, sowie Informationen über die Barrierefreiheit auf wien.at

Für **Applikationen** (wie zum Beispiel Stadtplan-Anwendungen) sind sehr wohl eigene Hilfeseiten im Sinne von spezifischen Bedienungshinweisen notwendig. Diese Hilfeseiten werden gemeinsam erarbeitet, Ansprechpartner ist die [wien.at-Redaktion](#).

Für **Formulare** gibt es ebenfalls Hilfeseiten im Sinne einer Ausfüllhilfe für das Formular. Auch diese Hilfeseiten werden beim Erstellen des Formulars im Projekt gemeinsam erarbeitet (Ansprechpartner: [wien.at-Redaktion](#)).

Für die **redaktionelle Gestaltung von feldbezogenen Hilfetexten** (im Gegensatz zu verfahrensbezogenen, die den Amtshelper-Schema auf wien.at entsprechen) gelten folgende Richtlinien:

- Beschränken Sie sich auf das Wesentliche.
- Formulieren Sie Ihre Hilfetexte so, dass für alle verständlich ist, worum und wie es geht.
- Hilfe- und Erklärungstexte sollten in Teamarbeit entstehen. Manche Informationen sind inhaltlicher, andere technischer oder redaktioneller Natur.

Überprüfen Sie die Verständlichkeit der Texte indem Sie sie mit dem Inhalt nicht vertrauten Personen zu lesen geben.

Da Hilfetexte nur im Kontext der jeweiligen Applikation sinnvoll sind, müssen sie unbedingt in einem eigenen Ordner „/hilfetext“ im vieW4/CMS abgelegt werden, damit sie von der Suche ausgenommen werden können. Wenden Sie sich bei Fragen an die [wien.at-Redaktion](#).

4.6.3 Startseite eines Themenauftritts

Die Start- oder Einstiegsseite eines Auftritts ist wie eine Auslage, in der man auf den ersten Blick erkennen muss, worum es beim Auftritt geht. Wenn die Bürgerinnen und Bürger dort kein Angebot finden, werden sie den Auftritt nicht benutzen können. Eine gut gestaltete Auslage ist aber auch nicht überfüllt und überladen, weil man dann ebenfalls nicht fündig wird.

Die Startseite eines Auftritts muss also besonders übersichtlich gestaltet sein und einen Überblick über die strukturierten Inhalte des Auftritts geben.

In der Regel sind somit folgende Elemente auf der Startseite eines Themenauftritts anzubieten:

- Name des Themenauftritts
- Kontakt zur zuständigen Abteilung: Als Link zur Abteilungsinformation in der Kontaktdatenbank [Überblick Wien](#)
- Bild plus Einleitungstext: Im Einleitungstext wird kompakt der Umfang und Inhalt des Angebots zusammengefasst, ein Absatz ist ausreichend.
- Links zu Unterseiten (vergleiche dazu das Kapitel [Gliederung eines Themenauftritts](#))

4.6.4 Veranstaltungen

Zur Ankündigung von Veranstaltungen sind zwei sich ergänzende Seitentypen vorhanden:

- Redaktionelle Ankündigung einer Veranstaltung
- Eintrag in der Veranstaltungsdatenbank

4.6.4.1 Redaktionelle Ankündigung einer Veranstaltung

Planen Sie ausreichend Zeit ein, es macht keinen Sinn, wenn die Seite erst am Tag der Veranstaltung online geht. Vor Erstellung einer redaktionellen Seite über eine Veranstaltung ist eine einfache Checkliste hilfreich. Diese dient dazu, alle nötigen Informationen vorab zu sammeln. Folgende Daten müssen angeführt sein, um die Seite informativ zu halten:

- Wer ist das Zielpublikum?
- Wann und wo findet die Veranstaltung statt?
- Wird Eintritt verlangt oder ist der Zutritt zur Veranstaltung gratis?
- Ist eine Anmeldung nötig? Wenn ja: Wo und wie kann man sich anmelden? Zum Beispiel Kontaktperson mit E-Mail-Adresse und Telefonnummer nennen oder ein Kontaktformular anbieten.
- Wie ist der Ablauf der Veranstaltung, gibt es Programmpunkte, die aufgelistet werden können?
- Gibt es Fotos (samt Bildcopyright und Alternativ-Text)?
- Wer ist Kontaktperson bei Fragen?

Die Eckdaten – Wann (samt Öffnungszeiten)? Wo? Anmeldung? Preis/Gratis? – sollen in übersichtlichen Blöcken und innerhalb der Blöcke in einer auf allen Seiten wiederkehrenden gleichen Reihenfolge aufbereitet sein. So ist der Wiedererkennungseffekt garantiert und die Orientierung innerhalb der Seite erleichtert – die Bürgerinnen und Bürger kommen schnell zur wichtigsten Information.

Doppelgleisigkeiten vermeiden

Es ist zu beachten, dass auf wien.at gleiche Inhalte nicht doppelt bzw. auf mehreren Seiten und womöglich in verschiedenen Varianten vorkommen. Wenn eine Abteilung bereits eine Seite zu einer Veranstaltung online gestellt hat, dann kann eine andere Abteilung darauf verlinken. Eine Seite zu dieser Veranstaltung darf aber nicht an anderer Stelle nochmals erstellt werden (außer als Eintrag in der Veranstaltungsdatenbank). Über die Volltextsuche von wien.at kann zum Beispiel überprüft werden, ob es bereits Inhalte zum Thema gibt.

Seite löschen bzw. Rückblick schreiben

Es ist wichtig, dass Internetseiten aktuell gehalten werden. Besonders abgelaufene Veranstaltungen erzeugen bei Benutzerinnen und Benutzern schnell den gegenteiligen Eindruck, der sich auf den gesamten Webauftritt auswirken kann. „Alte“ Seiten, die zum Beispiel vergangene Veranstaltungen zum Inhalt haben, müssen rechtzeitig gelöscht werden.

Tipp: zur Information über eine abgelaufene Seite die Benachrichtigungsfunktion des view4/CMS (Verfallsdatum) verwenden. Mit dieser Funktion kann man eine Veranstaltung samt zugehöriger Bilder auch automatisch löschen lassen.

Wenn die Seite nicht sofort gelöscht werden soll, kann bei Bedarf über die vergangene Veranstaltung ein Rückblick geschrieben werden, das heißt die Seite wird einfach umgeschrieben. Dabei ist wichtig, dass bereits in der Überschrift erkennbar ist, dass es sich um einen Rückblick handelt. Für einen Rückblick kann eventuell auch eine [Bildergalerie](#) interessant sein.

4.6.4.2 Eintrag in der Veranstaltungsdatenbank

Die [Veranstaltungsdatenbank von wien.at](#) bietet nach Kategorien geordnet mehrere tausend Veranstaltungen an. Sie ist besonders dann hilfreich, wenn zu einem Thema mehrere Veranstaltungen bzw. Serienveranstaltungen (wie zum Beispiel die Termine im Advent in Wien) stattfinden. Diese können in der Veranstaltungsdatenbank entsprechend gekennzeichnet werden, wodurch eine automatisch aktualisierte Verlinkung auf diese Veranstaltungen möglich ist.

Es können auch Detailseiten der Veranstaltungsdatenbank verlinkt werden. Es ist allerdings darauf zu achten, dass der Link rechtzeitig mit Ablauf der Veranstaltung wieder entfernt wird.

Wenn eine Veranstaltung noch nicht in der Veranstaltungsdatenbank eingetragen ist, dann kann der Veranstalter diese [selbst eintragen](#) – nach einer redaktionellen Prüfung durch die zuständige Abteilung (Bürgerdienst, MA 55) erfolgt die Freischaltung.

Bei Fragen kann der Bürgerdienst unter event@ma55.wien.gv.at kontaktiert werden.

4.6.5 Gesetzestexte

Ganze Gesetzestexte sollen nicht kopiert und produziert werden. Das schafft nur unnötige Doubletten, bei Änderungen bleiben womöglich alte Texte online, was äußerst problematisch sein kann.

Deshalb: Gesetze werden ausschließlich verlinkt. Die Verlinkung erfolgt, sofern vorhanden, auf die html-Version des Gesetzes.

Gesetzestexte finden und verlinken

Eine gute Übersicht über Gesetzestexte im Internet bietet das [Wiener Rechtsinformationssystem](#) (WRI).

Hier finden sich unter anderem Links zu:

- [Wiener Landesgesetzblätter](#)

- [Wiener Rechtsvorschriftensammlung \(WRS\)](#)
- [Rechtsinformationssystem des Bundes \(RIS\)](#)

Wird ein Gesetz über den Link „**bestehendes RIS**“ gesucht, werden in der URL des Suchergebnisses zum Beispiel nur mehr die Bundesgesetzblätter angezeigt (<http://ris.bka.gv.at/bgb1/>) und die wien.at-BenutzerInnen müssen das Gesetz dort selbst nochmals suchen.

Zielführender ist es, ein Gesetz über die Navigationsreiter „**Bundesrecht**“, „**Landesrecht**“, „**Gemeinderecht**“, usw. zu suchen. Dann wird die korrekte URL des Gesetzes ausgeworfen.

Beispiel: [Straßenverkehrsordnung 1960](#).

Diese URL kann für die Verlinkung auf wien.at-Seiten verwendet werden.

Gesetzestexte zitieren

Bei Auszügen aus Gesetzen sollten diese entsprechend als Zitate (durch Anführungszeichen und Angabe des Paragraphen) gekennzeichnet werden und der Link zur Quelle (WRS, RIS) angegeben werden.

Beispiel:

Der Webauftritt von wien.at ist der Barrierefreiheit im Sinne des Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz § 1 verpflichtet:
„Ziel dieses Bundesgesetzes ist es, die Diskriminierung von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.“ (Quelle: [Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz](#))

„Paragraph“ muss nicht ausgeschrieben werden, es kann auch einfach das entsprechende Symbol „§“ verwendet werden. Siehe dazu das Kapitel [Schreibweisen bei Prozent, Grad, Paragraph](#).

4.6.6 Online-Bekanntmachung von Ausschreibungen und Vergabeverfahren

Entsprechend der Verordnung der Landesregierung über die Festlegung des Publikationsmediums gemäß dem Bundesvergabegesetz 2006, [Landesgesetzblatt Nr. 33 vom 02.06.2006](#) werden alle Bekanntmachungen von Vergabeverfahren der Stadt Wien online kundgemacht.

Der Zugang für Wirtschaftstreibende zu diesen Inhalten erfolgt über www.gemeinderecht.wien.at bzw. über die Seite [Bekanntmachungen von Vergabeverfahren](#).

Produzieren Sie keine eigens erstellten Seiten im Rahmen Ihres Webinhalts, um Ihre Bekanntmachungen oder eine Übersicht Ihrer Bekanntmachungen zu veröffentlichen. Das bedeutet nur zusätzlichen Wartungsaufwand, zudem kann es zu widersprüchlichen Angaben führen.

Wenn Sie alle Bekanntmachungen, Berichtigungen und Widerrufe Ihrer Magistratsdienststelle in Ihrem Webauftritt veröffentlichen wollen, verwenden Sie bitte die **Deep-Link-Funktion**.

„Deeplink“ (parametrisierbare URL) für alle Bekanntmachungen einer Magistratsdienststelle

- <http://www.wien.gv.at/vergabeportal/divsuchergebnisse.asp?suchmethode=de eplink&auftraggeber=>¹⁵ und dann noch jeweils die Bezeichnung des Auftraggebers anhängen. Diese Bezeichnungen können Sie anhand der Auswahl-Liste „Auftraggeber“ bei der [Suche nach Bekanntmachungen](#) (bzw. auf [Berichtigungen und Widerrufe](#)) entnehmen, also zum Beispiel „Magistrat der Stadt Wien – Magistratsabteilung 28“
- Der Link würde dann so lauten:
<http://www.wien.gv.at/vergabeportal/divsuchergebnisse.asp?suchmethode=de eplink&auftraggeber=Magistrat der Stadt Wien – Magistratsabteilung 28>
- bzw. sollten die Leerzeichen noch durch „%20“ ersetzt werden, damit es keine Probleme mit den Leerzeichen gibt. Der Beispiellink wäre dann:
<http://www.wien.gv.at/vergabeportal/divsuchergebnisse.asp?suchmethode=de eplink&auftraggeber=Magistrat%20der%20Stadt%20Wien%20-%20Magistratsabteilung%2028>

4.6.7 Jobausschreibungen

Offene Stellen beim Magistrat der Stadt Wien, die sich in erster Linie an externe Personen richten, werden auf der Seite [Aktuelle Stellenangebote der Stadt Wien](#) bereitgestellt.

¹⁵ Bitte beachten Sie, dass URLs nicht verlinkt werden sollen. Dieses Beispiel dient der Veranschaulichung des Aufbaus der URL. Verwenden Sie für den Einsatz auf wien.at-Seiten einen korrekten Linktext (siehe das Kapitel „Umgang mit Links“).

Jobangebote, die sich an Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wien richten, sind, teilweise zwingend, im Rahmen der [magistratsinternen elektronischen Job-Börse](#) zu veröffentlichen. Bitte wenden Sie sich dazu an die zuständige Person in Ihrer Dienststelle, sie hat die dafür notwendige Eingabeberechtigung. Nähere Infos über die Veröffentlichungsmodalitäten, den Erlass und sonstige Bestimmungen finden Sie im entsprechenden Abschnitt des Intranetauftritts der [MD-PR, Gruppe Personalwirtschaft und Förderungen](#). Dort finden Sie auch einen Leitfaden zu diesem Thema.

Jene Stellen im KAV, die laut Wiener Krankenanstaltengesetz öffentlich ausgeschrieben werden müssen, werden unter [Öffentliche Stellenausschreibungen nach dem Wiener Krankenanstaltengesetz](#) veröffentlicht.

Produzieren Sie keine eigens erstellten Seiten im Rahmen Ihres Webinhalts um Jobausschreibungen zu veröffentlichen, das bedeutet einerseits nur zusätzlichen Wartungsaufwand und kann andererseits zu widersprüchlichen Angaben führen. Wenn Sie trotzdem Angebote unterbringen möchten, können Sie in Ihrem Themenauftakt auf die entsprechenden Jobangebote verlinken. Bitte denken Sie daran, einen nicht mehr aktuellen Link auch wieder zu entfernen.

Ansprechpartner bei Fragen ist die [MD-PR, Gruppe Personalwirtschaft und Förderungen](#).

4.6.8 Häufig gestellte Fragen („FAQ“)

Die Darstellung von Informationen erfolgt auf wien.at nicht in Form eines Frage-Antwort-Schemas. Das Schema „häufig gestellte Fragen“ sollte nur im ursprünglichen Sinne eingesetzt werden, also zur Darstellung von im Support (zum Beispiel Hotline) immer wiederkehrenden Fragen. Beispiel: bei einem Feedbackformular um die Anzahl der Anfragen zu senken bzw. um den Bürgerinnen und Bürgern eine rasche Beantwortung ihrer Fragen zu ermöglichen. Auf das Kürzel „FAQ“ oder auch die englische Langform „frequently asked questions“ wird aufgrund mangelnder allgemeiner Verständlichkeit verzichtet.

4.7 Fremdsprachliche Inhalte

Zusätzlich zum deutschen Basisangebot bietet wien.at auch Inhalte in drei Fremdsprachen an.

Diese fremdsprachlichen Auftritte wenden sich in erster Linie an in Wien lebende Menschen, die nicht deutsch als Muttersprache haben, zum Teil aber auch an Touristinnen und Touristen.

4.7.1 Englisch

Das deutschsprachige Internet-Angebot wird durch eine englische Ausgabe von [wien.at](#), [wien.at/english](#), ergänzt. Das englischsprachige Internet-Angebot der Stadt Wien ist ein international begehrtes Informationsangebot, das über viele aktuelle und wichtige Themen der Stadt Wien berichtet.

Die Webseite richtet sich in erster Linie an englischsprachige Bewohnerinnen und Bewohner Wiens, versteht sich aber auch als Wegweiser für Touristinnen und Touristen. Nicht zuletzt kann eine internationale Fachöffentlichkeit hier auch Kontaktmöglichkeiten und Ansprechpersonen in den diversen Fachbereichen der Wiener Stadtverwaltung für weitere Recherchen finden.

Die Auftritte werden inhaltlich von den Abteilungen selbst erstellt und sollen – wie auch im deutschsprachigen Auftritt – nicht Abteilungsstrukturen, sondern Leistungen widerspiegeln. Aus diesem Grund ist auch der Zugang über die Index-Ebenen (linke Navigation) themen- und nicht abteilungsorientiert.

Erstellung von Seiten auf [wien.at/english](#):

Wenn Ihnen Inhalte für den englischsprachigen Auftritt passend erscheinen, kontaktieren Sie bitte die [wien.at-Redaktion](#). Diese berät bezüglich Details, Gestaltungsmöglichkeiten und der optimalen Positionierung innerhalb von [wien.at/english](#).

Der Auftritt selbst wird in weiterer Folge von der Abteilung selbst im view4/CMS erstellt. Die Beauftragung der Übersetzung kann über den [Übersetzungsdiensst der MA 53](#) erfolgen. Die Leistung kann auch direkt an eine Übersetzerin oder einen Übersetzer freier Wahl vergeben werden. Bei Fragen zur Vergabe von Übersetzungen bzw. für die Prüfung der Preisangemessenheit können sich die Abteilungen ebenfalls an den Übersetzungsdiensst der MA 53 wenden.

Beachten Sie für die korrekten Formulierungen das Kapitel [Schreibweisen English Edition](#).

Englische Inhalte werden **ausschließlich** im Rahmen des [englischen Webauftritts](#) veröffentlicht (also nicht etwa im deutschsprachigen Angebot von [wien.at](#))!

Ansprechpartner für [wien.at/English](#) ist die [wien.at-Redaktion](#).

4.7.2 Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Türkisch

Zwei Versionen von [wien.at](#) in den Sprachen Bosnisch/Kroatisch/Serbisch und Türkisch ermöglichen Neuzuwanderinnen und Neuzuwanderern, sich mit ihrer neuen

Lebenssituation auseinander zu setzen. Und das auch schon vor den ersten Kontakten mit der Stadt Wien. Aktuelle Informationen aus allen Lebensbereichen – mit Adressen, Telefonnummern und Links – erleichtern den Neustart in Wien. Neben fremdenrechtlichen Informationen und Hinweisen zu Deutschkursen setzen die mehrfach ausgezeichneten muttersprachlichen Seiten auch auf die Themen Frauen, Kinder und Jugendliche, Weiterbildung, Gesundheit und Notfälle sowie Alltag und Freizeit.

Bosnisch/kroatisch/serbische bzw. türkische Inhalte werden **ausschließlich** im Rahmen des jeweiligen Webauftritts <http://www.wien.gv.at/bh-hr- sr/> bzw. <http://www.wien.at/tr/> veröffentlicht!

Die Inhalte des Internetangebots der Stadt Wien in türkischer, bosnischer/kroatischer/serbischer Sprache werden durch die [Öffentlichkeitsarbeit der MA 17](#) koordiniert.

4.7.3 Weitere Sprachen

Derzeit sind keine weiteren fremdsprachigen Webauftritte vorgesehen.

Sollen anlassbedingt spezielle Inhalte (wie etwa mehrsprachige Ausfüllhilfen oder dergleichen) in weiteren Sprachen auf wien.at veröffentlicht werden, wenden Sie sich bitte an die [wien.at-Redaktion](#).

5 Bilder und Grafiken

Bilder sind eine wichtige Unterstützung für Internetseiten und ein zentrales Gestaltungselement auf wien.at. Durch den Einsatz von Bildern wird der Text aufgelockert und angereichert und der gesamte Inhalt einer Internetseite kann umfassend erschlossen werden. Bilder sind selbst wichtige Inhaltsträger und tragen sehr stark zum Erscheinungsbild bei (vergleiche den Begriff „Image“).

Bilder dienen aber keineswegs nur der Verbesserung des optischen Erscheinungsbildes. Sie sind für viele Benutzerinnen und Benutzer unverzichtbar, um einen rascheren Zugang zu den Inhalten zu finden. Dies gilt insbesondere für „visuelle Typen“, oder auch Menschen mit Hörbehinderungen oder Leseschwächen.

Entscheidend für den erfolgreichen Einsatz von Bildern sind die Auswahl des geeigneten Motivs für den jeweiligen Artikelinhalt und die technische und gestalterische Qualität des Bildes sowie passende Textäquivalente (Bildbeschreibungen).

Für die rechtlichen Vorgaben im Umgang mit Bildern besonders zu beachten sind die Kapitel [Urheberrecht](#) und [Rechtliche Komponenten bei Bildern](#).

5.1 Vorgaben der Bildgestaltung

Bilder dienen auf wien.at vor allem der Illustration von Themen sowie der grafisch ansprechenden Gestaltung von Themen-Startseiten. In diesem Kapitel sind die wesentlichen Vorgaben für die Verwendung von Fotos zusammengefasst.

Das Kapitel beinhaltet keine Angaben zu Icons und Logos, da diese auf wien.at zentral eingeblendet werden. Die Verwendung von eigenen Icons, Grafiken oder Bildern zu Navigationszwecken ist generell nicht erlaubt (Siehe zu diesem Thema auch das Kapitel [Kommerzielle professionelle Werbung auf wien.at](#)).

5.1.1 Technische Anforderungen an das Bildmaterial

5.1.1.1 Dateiformate

Als Dateiformate für Bilder im Internet kommen ausschließlich diese Formate zum Einsatz:

- JPG: dieses Format ist für die meisten Bilder/Fotos das beste. Bitte achten Sie auf eine Kompressionsrate, bei der die Bildqualität ausreichend ist.
- GIF: kann für Infografiken eingesetzt werden.

Andere Formate (wie zum Beispiel png, bmp oder tiff) werden nicht verwendet. Animierte Bilder (Flash, Animated GIFs und dergleichen) werden in aller Regel nicht eingesetzt (vergleiche dazu das Kapitel [Animierte Grafiken](#)).

5.1.1.2 Bildgröße und Auflösung

Bildgröße: Um ein möglichst einheitliches Erscheinungsbild zu gewährleisten, sollten in der Regel querformatige Bilder mit einem Seitenverhältnis von 4:3 verwendet werden. Die Standardgröße von Bildern innerhalb eines Artikels beträgt bei querformatigen Bildern 256 Pixel in der Breite und 192 Pixel in der Höhe.

Kann aufgrund des Bildmotivs kein sinnvoller querformatiger Bildausschnitt gewählt werden, kann auch ein hochformatiges Bild verwendet werden. Die Höhe des Bildes beträgt dann 256 Pixel und die Breite 192 Pixel (bei einem 3:4 Seitenverhältnis). Beachten Sie jedoch, dass Sie auch aus einem hochformatigen Bild einen querformatigen Bildausschnitt für das Artikelbild wählen können, und erst als Vollansicht das hochformatige Bild verwenden.

Bilder auf einer Seite sollten die gleiche Breite aufweisen und nach Möglichkeit alle quer- oder alle hochformatig sein, damit ein möglichst ruhiges Gesamtbild gegeben ist.

Für Fotos, die beim Anklicken des Artikelbildes angezeigt werden (Vollansicht) gilt als Standardgröße 640 Pixel Breite. Dabei ist zu beachten, dass das Verhältnis zwischen der Dateigröße und der Bildqualität (kann man Inhalte ausreichend erkennen) stimmt.

Die **Auflösung** für Bilder im Internet beträgt 72 dpi (Punkte pro Inch). Höhere Auflösungen kommen am Bildschirm nicht zur Geltung, benötigen aber mehr Speicherplatz¹⁶.

Grafische Gestaltung: Bilder enthalten keine grafischen Textelemente. Ausnahmen sind Bilder von Plakaten oder Broschüren (Sujets), etc. Optische, im Bild selbst enthaltene Rahmen sollten nur für Grafiken mit weißem Hintergrund verwendet werden, wobei der Rahmen nur ein Pixel Breite hat. Weitere „Effekte“ wie Schatten,

¹⁶ Verwenden Sie in Ihrem Bildbearbeitungsprogramm die Funktion „Für Web Speichern“, sofern diese verfügbar ist.

3-D, abgerundete Ecken etc. werden in Hinblick auf die Verwendung in einer [Bilderbox](#) nicht eingesetzt.

5.1.1.3 Schärfe und Belichtung

Das Ausgangsmaterial (Digitalfotos, Dias, Negative, Prints) muss in der **Schärfe** den fotoüblichen Standards genügen. Nachschärfen über Bildbearbeitungsprogramme ist beim Ausgangsmaterial nicht wünschenswert, da durch die nachträgliche Schärfung Bildfehler (unter anderem Rauschen) entstehen können. Wird das Foto für die Verwendung in der Webseite verkleinert, so muss **nach** dem Verkleinern (wenn das Bild um mehr als 25 % verkleinert wird) einmalig nachgeschärft werden, da durch das Verkleinern Unschärfe entsteht.

Über- und unterbelichtete Fotos sind generell nicht zu verwenden, sofern die Farbinformation aufgrund der falschen Belichtung verloren geht. Das ist der Fall, wenn Farbwerte entweder schwarz (Unterbelichtung) oder weiß (Überbelichtung) dargestellt werden. In diesem Fall ist die nachträgliche Belichtungsanpassung durch Farb-, Helligkeits- und Kontrastkorrektur nicht zielführend, da die verlorene Farbinformation nicht wiederhergestellt werden kann.



Bild überbelichtet. In der Bluse verlieren sich Schattierungen zum Hintergrund zu einer Weißfläche.

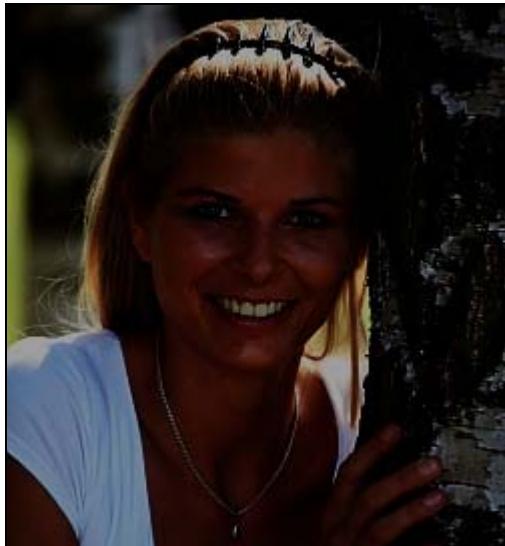


Bild unterbelichtet. Die Hintergrundtöne und -farben verlieren sich in einer schwarzen Fläche.



Bild korrekt belichtet. Weiß- und Grauschattierungen und Hintergrund sind erkennbar.

Farbwerte, Tonkurven und Kontraste können nach Maßgabe der Möglichkeiten nachträglich korrigiert werden.

Vorsicht bei der Verwendung von Blitzgeräten. Nach Möglichkeit sollten insbesondere selbst produzierte Bilder (keine professionelle Ausstattung) unter Verhältnissen produziert werden, in denen keine Blitzgeräte benötigt werden (Beleuchtung, Film, Stativ und längere Belichtungszeit/größere Blende). Blitztypische Fehler (rote Augen, falsches Lichtverhältnis von Vorder- zu Hintergrund) können insbesondere bei Verwendung des integrierten Fotoblitzes dazu führen, dass die Bilder nicht verwertbar sind.

5.1.1.4 Bildmanipulation (Fotomontage)

Grundsätzlich können Fotomontagen aus mehreren Bildern, das Wegschneiden von Bildteilen, das Einsetzen von Fremdelementen etc. verwendet werden, wobei die folgenden Grundlagen einzuhalten sind:

- Übergänge von verschiedenen Bildteilen sind nicht erkennbar
- Bildperspektive muss erhalten bleiben
- Keine sinnverdrehende Bearbeitung (zum Beispiel durch Weglassen einzelner Personen auf einem Bild)
- Keine rechtlichen Bedenken

Bei Montagen ist es generell ratsam, professionelle Unterstützung zu Rate zu ziehen oder ein anderes Bild zu verwenden.

5.1.1.5 Farbe oder Schwarz-Weiß

Nach Möglichkeit sind Farbfotos zu verwenden. Bei historischen Bildern bzw. bei der Darstellung von Kunstfotos sind auch Schwarz-Weiß-Aufnahmen zulässig.

Der Kontrast des Bildes sollte ausreichen, um den Bildinhalt auch bei einer Schwarz-Weiß-Darstellung erfassen zu können. Schmückende Bilder sind farbig zu gestalten, zumindest innerhalb eines Auftritts sollte ein einheitlicher „Stil“ beibehalten werden.

Bei der Verwendung von mehreren Bildern ist darauf zu achten, dass diese einer einheitlichen Bildsprache und Ästhetik folgen, insbesondere in Bezug auf Perspektive, Bildqualität, Bildausschnitt und Farbwelt.

5.1.2 Motiv-Auswahl und inhaltliche Komponenten

Bei jedem Bild auf wien.at ist es wichtig, den Kontext seiner Herstellung zu kennen. Foto-Sujets, die nicht eindeutig beschrieben werden können, sind nicht zu verwenden. Das verhindert neben der redaktionell falschen Verwendung eines Bildes auch rechtliche Probleme.

5.1.2.1 Der richtige Bildausschnitt

Bilder werden auf wien.at in der Regel links vom Text platziert. Aus diesem Grund ist es wesentlich, dass alle Bilder tendenziell eine mittige oder (besser) rechtsorientierte

Perspektive haben. Im ersten Bild ist die Aufnahme so gestaltet, dass der Blick der Person ins Seiteninnere zielt. Das ist bei links platzierten Bildern gewünscht.



Optimal für die Positionierung auf der linken Seite

Bei der folgenden Aufnahme geht der Blick aus dem Bild hinaus. Das ist nach Möglichkeit zu vermeiden. Ein Bild mit diesem Inhalt könnte am rechten Rand der Seite platziert werden, was bei wien.at nicht vorgesehen ist.



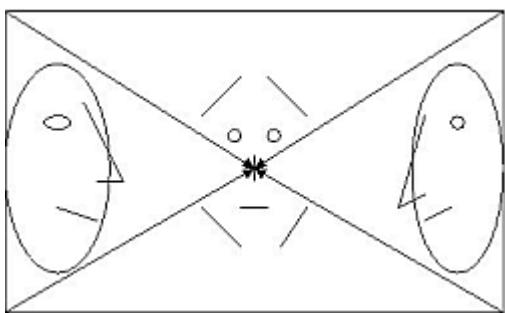
Für Position am linken Rand ungeeignet

Generell zu vermeiden sind Bilder, die unausgewogen sind. Das sind zum Beispiel Aufnahmen, bei denen der Blick einer Person nicht in Richtung Bildmitte geht. Bei der folgenden Aufnahme ist zu sehen, dass die Person mit zentraler Blickrichtung und nach rechts gerichteter Körperhaltung seitlich aus dem Bild fällt. Die wesentlichen Bildlinien sollten immer in Richtung Bildmitte verlaufen.



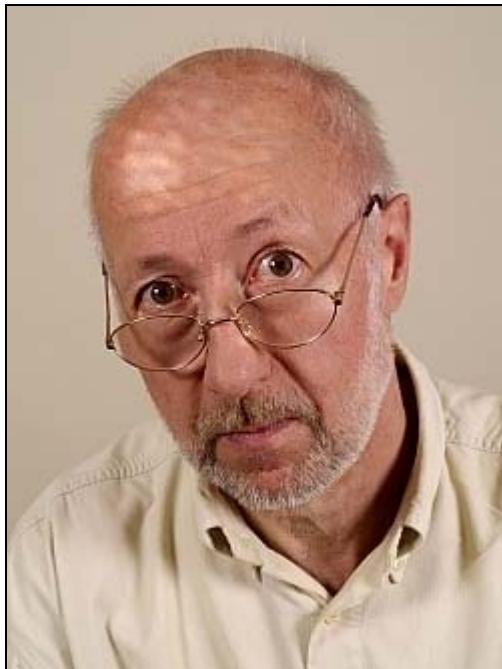
falsche Position auf dem Bild

Die Skizze zeigt, wie eine Portrait-Aufnahme gestaltet sein sollte, wenn eine Person in der Mitte, rechts oder links vom Bild aufgenommen wird.



Die Bild- und Blickachsen im Überblick

Das Bild kann eventuell auch mittig ausgerichtet sein, das heißt, dass Blickrichtung und Position zentral ausgerichtet sind:



zentrale Position, aber überbelichtet (Weißtöne auf der Stirn)

Bei Personen sollten grundsätzlich immer Nahaufnahmen (Gesicht) verwendet werden. Gruppenbilder mit mehr als drei Personen sind in der Kleindarstellung kaum erkennbar.

5.1.2.2 Motivauswahl

Ein Bild sagt mehr als tausend Worte. Ein schlechtes Bild ist wie ein Tausend-Worte-Witz ohne Pointe. Die Bilder auf wien.at sollten daher den folgenden Richtlinien entsprechen. Bei der Verwendung von mehreren Bildern ist darauf zu achten, dass diese einer einheitlichen Bildsprache und Ästhetik folgen, insbesondere in Bezug auf Perspektive, Bildqualität, Bildausschnitt und Farbwelt. Wichtig ist, dass vor allem die kleineren Formate eher Details zeigen. Bilder, deren Inhalt nicht zweifelsfrei erkannt wird, sind zu vermeiden.

Personendarstellung vor anonymer Motivdarstellung

Nach Möglichkeit zu vermeiden sind sichtbar gestellte Aufnahmen oder Fotos, die im Stil der Werbe-Fotografie gehalten sind. Die aktionsorientierte Darstellung sollte so wirken, als sei das Bild aus dem Leben gegriffen. Gestellte Porträt-Aufnahmen sollten überhaupt vermieden werden. Wiederholte Abbildungen von Prominenten aus Politik und Verwaltung unterstreichen eher eine organisationsorientierte

Darstellungsweise und sollten daher vermieden werden. Es sollte also ein Sachbezug gegeben sein und die Personen im Kontext des Inhalts zeigen.



Donauinsel – links ohne Menschen, rechts mit Personen

Aktionsdarstellung/Interaktionsdarstellung (situativ) vor statischem Bild
 Erkennbare Handlungen machen ein Bild spannender, interessanter und im Sinne der redaktionellen Verwendung sinnvoller. Je statischer ein Bild wirkt, desto geringer ist die Aufmerksamkeit der Betrachterinnen und Betrachter, desto weniger wird damit Inhalt vermittelt.



Elefantenreinigung in Schönbrunn – rechts: langweiliger Inhalt

Details (Großaufnahme) versus Panorama

Die Aufnahme eines Details ist in der Regel einer Panoramaaufnahme vorzuziehen. Es sei denn, das Motiv, zum Beispiel ein Gebäude wie das Rathaus, vermittelt durch seine Silhouette eindeutig den Kontext. Ein (schmückendes) Bild sollte nicht mit Inhalten überfrachtet sein.



Rathaus (eindeutig erkennbar) – rechts: anonyme Hochhaus-Konstellation

Keine Symbole, Schilder, Texte oder indirekte Darstellungen

Ein gutes Bild spricht für sich selbst. Das Bild eines Symbols wirkt unbeholfen, mitunter unlogisch.

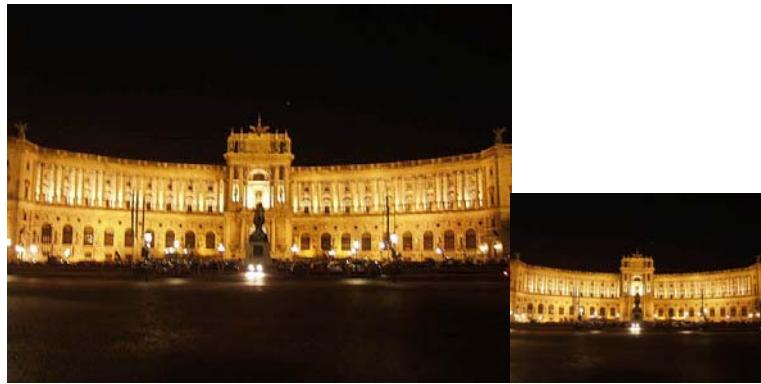


links: Radfahrer in Aktion – rechts: Fahrradschild mit geringer Aussagekraft

Tagaufnahmen vor Nachtaufnahmen

Vor allem in Kleindarstellungen nimmt der dunkle Anteil des Bildes Überhand und lässt das Motiv undeutlich erscheinen. Außerdem wirken diese Bilder im allgemeinem Kontext unlogisch¹⁷.

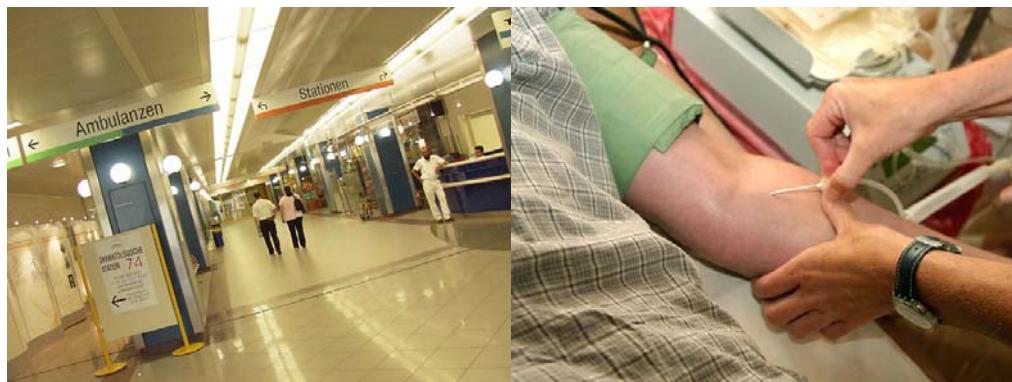
¹⁷ Vorausgesetzt, die „Dunkelheit“ ist nicht wichtig für die Aussage, siehe die Beispiele <http://www.wien.gv.at/stadtentwicklung/donaukanal/projekte/farbenspiele.html> oder <http://www.wien.gv.at/licht/konzerthaus.htm>



hoher Schwarzanteil – unklare Darstellung bei Verkleinerung

Keine Negativdarstellungen

Bei der Darstellung von sozialen Problemen, Krankheit, Medizin, etc. ist darauf zu achten, dass die Bilder keine negativen Assoziationen auslösen, die zum Wegklicken verleiten). Beispiele für problematische Sujets: Injektionsnadeln, medizinische Untersuchungen mit Angstfaktor, Blutdarstellungen, Verletzungen, Unfälle in der gegenständlichen Darstellung (Verletzte).



Das rechte Bild (Blutabnahme) ist nicht geeignet als Illustration (Angstfaktor)

Eindeutige Zuordnung

Bilder, die Mehrfach-Interpretationen erlauben, sind nach Möglichkeit wegzulassen. Darüber hinaus ist darauf zu achten, dass Doppeldeutigkeiten im Kontext anders verstanden werden (siehe das nächste Beispiel: das Rathaus hinter einer roten Ampel suggeriert eine doppelte Aussage des verwendeten Bildes).

Ergebnisorientierte Darstellung vor ursachenbezogener Darstellung

Die rote Ampel kann Ursache eines Verkehrsunfalls gewesen sein (wurde übersehen). Das geht aus dem Bild jedoch nicht hervor. Jedes Bild sollte für sich

selbst sprechen. Das heißt, dass eine Betrachterin oder ein Betrachter ohne weitere Erklärung den richtigen Inhalt erkennt.



Illustration Unfall: Einmal durch rote Ampel (übersehen), einmal Autowrack (besser)

Zeitlose Bilder verwenden

Bilder, die aufgrund des Inhalts rasch an Aktualität verlieren, sollten nicht als Sujetbilder verwendet werden. Weihnachtsmärkte, erkennbare Großveranstaltungen, kurzfristig umgestaltete Plätze sowie eindeutig erkennbare saisonale Hinweise sollten nach Möglichkeit nicht enthalten sein (außer der Kontext des Bildes behandelt gerade eben dieses saisonale Ereignis, diese Großveranstaltung, diesen Umbau etc.).



Zwei saisonale Bilder: Burgtheater im Schnee, Rathausplatz mit Eistraum – nur kurzfristig möglich

5.2 Bildtexte und -elemente

Bilder bei Artikeln auf wien.at bestehen neben dem Bild selbst aus weiteren Elementen:

- dem Alternativtext
- der Bildtext (Bildunterschrift)
- dem Copyright
- dem Vergrößerungssymbol (optional)

Der folgende Abschnitt erklärt, wie diese Elemente einzusetzen sind: einerseits Anwendungsbereiche (optional, verpflichtend), andererseits die redaktionelle Verwendung, Aussage und Gestaltung. Nach einer Beschreibung der einzelnen Elemente werden die verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten dargestellt.

Bitte beachten Sie, dass sich diese Beschreibung auf Artikel beschränkt. Im Transaktionsbereich (Formulare, elektronische Services) sind im Detail Abweichungen erforderlich.

Die Entscheidung, welches Bildelement auf einer konkreten Seite eingesetzt und welcher Bildtext verwendet wird, hängt immer vom Kontext der Seite ab, auf der sich das Bild befindet.

5.2.1 Alternativtext

Alternativtexte sind ein wesentliches, verpflichtendes Bildelement. Sie müssen für jedes Bild und jede Grafik gesetzt werden.

Im Gegensatz zu einer Bildunterschrift sind Alternativtexte im Normalfall nicht sichtbar. Sie liefern eine alternative Beschreibung des Bildinhalts, falls das Bild selbst nicht betrachtet werden kann (zum Beispiel bei alternativen Ausgabegeräten wie Textbrowsern oder Screenreadern, oder wenn das Bild nicht richtig verlinkt wurde).

Eine genauere Anleitung, wie alternative Texte zu gestalten sind, finden Sie im Kapitel [Redaktionelle Gestaltung von Alternativtexten](#).

5.2.2 Bildtext (Bildunterschrift)

Im Gegensatz zum Alternativtext ist der Bildtext (Bildunterschrift) nicht zwingend, sondern bei Bedarf einzufügen. Eine Beschreibung von Symbolbildern ist zum Beispiel nicht sinnvoll.

Der Bildtext wird unterhalb des jeweiligen Bildes angezeigt und beschreibt und ergänzt den Bildinhalt: wer ist zu sehen, was ist zu sehen (nicht: „kämpfende Reiter“ sondern „Schlacht des Prinzen Eugen 1683“), worum handelt es sich, wer hat das abgebildete Ölbild gemalt, ...

Die Textlänge der Bildunterschrift ist technisch nicht beschränkt, sollte aber nicht länger als unbedingt nötig sein, um das Bild knapp zu beschreiben.

30. Jänner 1927 - Vorgeschichte eines Schicksalstages



Am 15. Juli 1927 schlagen Flammen aus den Fenstern des Justizpalastes.

Mit der Gründung der paramilitärischen Heimwehr und des Republikanischen Schutzbundes verschärfen sich die Auseinandersetzungen zwischen den politischen Lagern massiv. Mehr und mehr kommt es zu gewalttätigen Auseinandersetzungen. Meist allzu oft mit Waffen und Fäusten, es gibt zahlreiche Verwundete.

Besonders schicksalhaft und folgenreich waren die Ereignisse im burgenländischen Schärding am 30. Jänner 1927. Eine Gruppe Schutzbündler versucht, eine Kundgebung zum Bahnhof zu stören. Aus einer unbekannten Ursache wird die Gruppe von Mitgliedern des Schutzbundes beschossen. Dabei kommen der 40-jährige Matthias Csmarits und der achtjährige J.

Todes. Die Nachricht löst im Lager der Sozialdemokraten einen ungeheuren Sturm der Entrüstung aus. Am 2. Februar 1927, dem Tag der Beisetzung der Opfer, rufen die sozialdemokratischen freien Gewerkschaften zu einem viertelstündigen Generalstreik in Österreich auf. Am Begräbnis nehmen Tausende un

Ausführlichere Texte zum Bild können im dazugehörenden Artikel oder auf einer eigenen Seite dargestellt werden, die Bildunterschrift enthält dann einen Link auf diese Seite.

Zur Unterscheidung von Alternativtext und Bildtext (Bildunterschrift)

Der Alternativtext enthält Informationen, die dem Bild zu entnehmen sind und wendet sich deshalb an jene Benutzergruppen, die das Bild nicht sehen können.

Der Bildtext (Bildunterschrift) enthält Informationen, die dem Bild nicht zu entnehmen sind und wendet sich somit an alle Benutzergruppen.

5.2.3 Copyright

Das Copyright ist ein wesentliches, verpflichtendes Bildelement. Es muss für jedes Bild und jede Grafik gesetzt werden. Ausnahme: Funktionsgrafiken wie etwa ein Druckersymbol.

- Details zu rechtlichen Fragen bei Bildern finden sich im Kapitel [Urheberrecht](#).
- Darstellung Copyright auf wien.at: Der Copyright-Hinweis wird im Titel-Attribut angezeigt (erscheint beim Darüberfahren mit der Maus).
- Generell sollten Institutionen nicht als Fotografen genannt sein, da das Urheberrecht des Fotografen nicht übertragbar ist. Im Zweifelsfall ist auch die Form „Institution – Vorname Nachname“ möglich.
- Es erfolgt keine zusätzliche Anzeige in Bildunterschriften oder im Fließtext des zugehörigen Artikels.

5.2.4 Vergrößerungssymbol

Das Vergrößerungssymbol führt zu einer Großansicht des Bildes bzw. einer Vollansicht des Bildausschnitts.

Das Vergrößerungssymbol wird nur angezeigt, wenn eine große Bildversion vorhanden ist.

5.2.5 Verwendungsarten und Kombinationsmöglichkeiten

Aus den verschiedenen Kombinationsmöglichkeiten der einzelnen Bildelemente ergeben sich somit die im Folgenden abgebildeten vier Darstellungsformen.

Diese verschiedenen Kombinationen lassen sich im view4/CMS in ein und dem selben Bildbaustein durch Ausfüllen bzw. Aktivieren der jeweiligen Elemente erzeugen.

Bilderbox mit *Bildtext* und Vergrößerungsfunktion



Bilderbox mit *Bildtext* ohne Vergrößerungsfunktion



Bilderbox ohne *Bildtext*, mit Vergrößerungsfunktion



Bild ohne *Bildtext* und ohne Vergrößerungsfunktion (Schmückend)



Übersicht

Bildelement	Anwendung	Funktion	Anzeige	Bezeichnung im vieW4/CMS
Alternativ-Text	verpflichtend	Beschreibt Information, die dem Bild zu entnehmen ist.	Nur, wenn Bild nicht angezeigt wird.	alternativer Text
Bildtext	optional	Beschreibt Information, die dem Bild nicht zu entnehmen ist	Unterhalb des Bildes	Beschreibung (Bildtext) und Aktivieren der Checkbox „Rahmen/Text anzeigen“
Copyright	verpflichtend	Urheberrechtliche Absicherung, Offenlegung	Tool-Tip (Mouse-over)	Copyright
Vergrößerung	optional (wenn großes Foto hochgeladen)	Hinweis auf Vollansicht	Direkt unterhalb des Bildes	„verknüpfen mit“ und Aktivieren der Checkbox „Rahmen/Text anzeigen“

Die Formatierungsmöglichkeiten im vieW4/CMS sind im [view4/CMS Handbuch](#) aufgeführt.

5.3 Redaktionelle Gestaltung von Alternativtexten

Eine der grundlegenden Richtlinien für barrierefreie Webgestaltung ist das Anbieten von sogenannten Textäquivalenten: Bilder müssen auch in Textform beschrieben werden. Diese Beschreibung wird Alternativtext genannt und findet sich in der Regel im Alt-Attribut des Bildelementes. In manchen Fällen ist es ratsam, das Bild zusätzlich zum Alt-Attribut im weiteren Kontext (Text der Seite, die das Bild beinhaltet) zu beschreiben.

Wer mit alternativen Ausgabegeräten wie einem Screenreader arbeitet, kann Bilder gar nicht (blinde Menschen) bzw. nur sehr schlecht (stark Sehbehinderte) wahrnehmen. Eine gute Bildbeschreibung ermöglicht im Idealfall den gleichberechtigten Zugang zur Bildinformation:

- Der Alternativtext wird von Screenreadern vorgelesen. So erschließt sich der Inhalt und die Funktion des Bildes auch blinden Menschen.

- Der Alternativtext wird auch bei Ausgabegeräten angezeigt, die keine Bildanzeige unterstützen.

Bei der Verwendung eines Bildes sind im Allgemeinen zwei Faktoren zu berücksichtigen:

- Was ist der Inhalt, die Aussage des Bildes? (Personen, Merkmale, Szenerie,...)
- Was ist die Funktion des Bildes? (Bild vergrößern, Funktionsbuttons,...)

Der Alternativtext muss demnach:

- Im vieW4/CMS Feld „alternativer Text“ eingetragen werden (damit wird er über das Alt-Attribut definiert)
- das möglichst genaue Äquivalent zu Inhalt und Funktion des Bildes sein. Ein plakatives Beispiel: Nicht „Altes Ölbild aus dem Belvedere“ sondern „Prinz Eugen reitet mit gezogenem Schwert durch ein Schlachtfeld, umgeben von unzähligen Kämpfern“
- Texte im Bild erfassen (Grafiken mit Textinhalt)
- kurz und treffend formuliert sein¹⁸
- 150 Zeichen nicht überschreiten (Quellenangabe: „Barrierefreies Webdesign“ J.M. Hellbusch 2004)
- bei längeren Beschreibungen stattdessen auf eine eigene Beschreibungsseite verweisen. Diese kann zum Beispiel über einen Link in der Bildunterschrift erreicht werden.
- keine Textwiederholungen beinhalten (etwa aus dem Bildkontext oder einer Bildunterschrift)
- nicht mit den Einleitungen „Bild:“, „Bild von“ oder ähnlichem beginnen. Dass es sich um ein Bild handelt, erkennt jeder Browser, jedes alternative Ausgabegerät automatisch.

¹⁸ Wenn im Alternativtext keine kurze Darstellung des Bildinhalts möglich ist, dann muss der Bildinhalt im Fließtext beschrieben werden.

- mit dem Kontext der Seite abgestimmt werden. Der Alternativtext für ein und dasselbe Bild kann unterschiedlich sein je nach Zusammenhang und Kontext, in dem das Bild verwendet wird.
- bei mehreren ähnlichen oder nebeneinander angeordneten Bildern nicht identisch sein, sondern vielmehr die Unterschiedlichkeit der Bilder herausarbeiten.
- für jedes Bild zumindest in Form eines leeren Alt-Attributs vorhanden sein¹⁹. Siehe auch [Bildtexte bei Layoutgrafiken \(„Schmuckgrafiken“\)](#).

5.3.1 Beispiel 1: Alternativtext als Äquivalent zum Inhalt des Bildes



Ich will Pflegemama oder Pflegepapa werden!

[Was Pflegemamas und Pflegepapas können](#)
[Das sollten Sie "zusammenbringen" \(Checkliste\)](#)
[Was werdende Pflegemamas und Pflegepapas wissen wollen](#)
[Krisenpflege: Manche Kinder brauchen ganz schnell ein neues Zuhause](#)
[Pflegeeltern für Kinder mit besonderen Bedürfnissen](#)
[Kontakte](#)



oder



Kontext: Diese Bilder befinden sich im Bereich Pflegemamas & Pflegepapas. Die Bilder sind Teil einer Kampagne, mit dem Ziel, Pflegeeltern zu gewinnen. Deshalb enthalten die Bilder auch die Slogans der Kampagne (als „Textgrafik“), die im Alternativtext wiedergegeben werden müssen.

¹⁹ Im vieW4/CMS wird automatisch ein leerer Alternativtext eingefügt, wenn kein Alternativtext eingegeben wurde.

Alternativ-Text **Bild1:** „Wir bringen das zusammen“ – Pflegeeltern umarmen sich lächelnd neben einem Kleinkind

Alternativ-Text **Bild2:** „Wir bringen das zusammen“ – Zwei Pflegemütter stehen lächelnd neben einem Kleinkind.

Anmerkung: Auch wenn die Bilder und somit die Bildbeschreibung nicht unbedingt benötigt werden, um den gesamten Inhalt der Seite erfassen zu können, handelt es sich um keine „schmückenden Grafiken“, bei denen man vielleicht den Alternativtext weg lassen könnte: Erstens ist der Slogan „Wir bringen das zusammen“ essentieller Bestandteil der Kampagne. Zweitens bringen die Bilder einen gesellschaftspolitischen Anspruch der Kampagne zum Ausdruck, der aus dem Text selbst nicht hervor geht: Auch Alleinerziehende oder gleichgeschlechtliche Paare können ein Pflegekind aufnehmen.

5.3.2 Beispiel 2: Alternativtext kurz und treffend formulieren



Kontext: Das Bild befindet sich auf der Startseite von wien.at. Es dient unter anderem der rascheren Erfassung des Textes, der zum entsprechenden Artikel führt. Eine ganz genaue Bildbeschreibung (etwa von welchen Sternsingern die Rede ist oder welche Tätigkeit die Sternsinger gerade ausführen) ist hier nicht erforderlich, da im Text unter dem Bild auf die Namen und Tätigkeit eingegangen wird.

Alternativ-Text: Fünf junge Sternsinger vor einem Haus

5.3.3 Beispiel 3: Alternativtext mit dem Kontext der Seite abstimmen

Variante 1:



Kontext: Das Bild befindet sich auf der Startseite von wien.at. Es dient unter anderem der rascheren Erfassung und Auflockerung des Textes der von der Startseite in den Bereich Kindergärten führt.

Alternativ-Text: Zwei lächelnde Mädchen

Variante 2:

Kontext: Das gleiche Bild wie in Variante 1, aber in einem anderen Kontext. In einem anderen Zusammenhang könnte es wichtig sein, die Namen, das Alter oder die Herkunft der Kinder im Alternativtext anzuführen – etwa, wenn im Text von bestimmten Kindern die Rede ist, und diese auch wirklich im Bild zu sehen sind.

Alternativ-Text: „Lisa und Anna, beide 5 Jahre alt“ oder „Caren und Demet freuen sich auf ihren ersten Tag im zweisprachigen Kindergarten“

5.3.4 Infografiken

Einige Bilder wie Diagramme, technische Skizzen, Pläne können nicht in knappen Worten beschrieben werden. Die empfohlene Maximallänge für Alternativtexte (150 Zeichen) reicht mitunter nicht aus. Eine Lösung wäre die Beschreibung im Kontext der Seite. Erst nach einer Analyse des Seiteninhalts kann die Entscheidung getroffen werden, an welcher Stelle der Alternativtext aufscheint. Für diesen Fall wird auf

wien.at im Bildtext ein Link auf eine Seite mit einer ausführlichen Bildbeschreibung angegeben²⁰.

5.3.5 Beispiel 4: Umfangreiche Bildinformationen in Grafiken

Die Wasserverteilung



Zur zentralen Aufgabe der Wiener Wasserwerke gehört der Ausgleich zwischen dem natürlichen Vorkommen und der unterschiedlichen Nachfrage nach Wasser in der Stadt. Dafür gibt es 30 Wasserbehälter (davon 28 in Wien) mit einem Fassungsvermögen von insgesamt 1,6 Millionen Kubikmetern. Das entspricht etwa dem Verbrauch von vier Tagen.
Die nebenstehende Grafik zeigt das Hauptröhrensystem und die Druckzonen der Wiener Wasserversorgung.

Kontext: Das Bild befindet sich auf der Themenseite „Die Wasserverteilung“. Die grafische Darstellung ermöglicht die raschere Erfassung des Inhalts und beinhaltet auch die Funktion „Link zu einer größeren Darstellung des Bildes“.

Anmerkung: Die dem Bild zu entnehmenden Inhalte (etwa die Hauptröhrensysteme der Wiener Wasserwerke) sind nicht vollständig im Artikel enthalten und müssen deshalb im Alternativtext beschrieben werden. Sollte sich dies mit den empfohlenen 150 Zeichen nicht ausgeben (was im Beispiel anzunehmen ist), sollte der Inhalt des Bildes im Fließtext ergänzt werden. Denkbar wäre auch, mit diesen umfangreichen Detailinformationen aus Text und Bild eine eigene Unterseite zu erstellen, und diese in der Bildunterschrift zu verlinken.

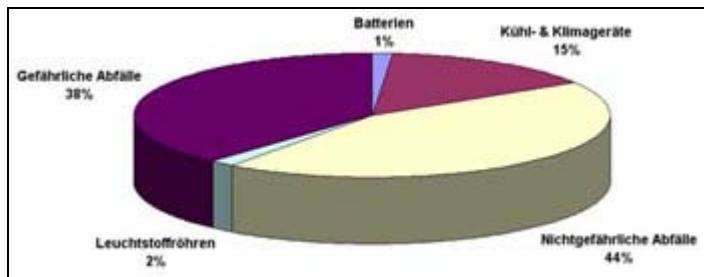
Eine ganz genaue Bildbeschreibung im Alternativtext wäre dann nicht erforderlich, wenn der Fließtext, in den das Bild eingebunden ist, den gesamten Inhalt des Bildes vorweg nimmt.

Der Alternativtext würde dann lauten:

„Grafische Darstellung des Hauptröhrensystems der Wiener Wasserwerke. Der Inhalt wird im Fließtext beziehungsweise auf einer eigenen Seite vollständig wiedergegeben.“

²⁰ Das in Zusammenhang mit langen Bilderläuterungen häufig genannte **longdesc-Attribut** ist für längere Bildbeschreibungen gedacht. Im view4/CMS von wien.at ist das longdesc-Attribut nicht vorgesehen, da die Browser-seitige Unterstützung und Verbreitung dieses Attributs relativ gering ist.

5.3.6 Beispiel 5: Diagrammbeschreibung im Alternativtext versus im Kontext

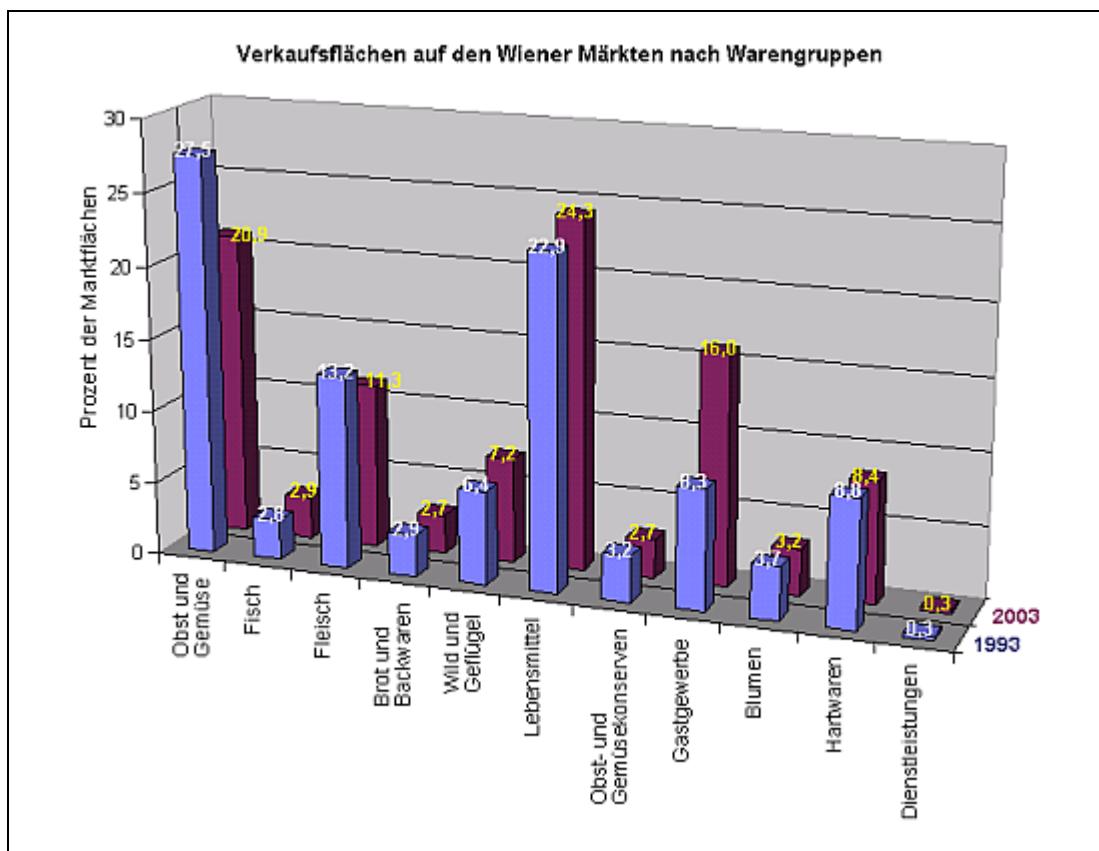


Beispiel Tortendiagramm: Im Alternativtext stehen die Detailinformationen des Tortendiagramms. Der Alternativ-Text liefert Informationen für den Fall, dass das Bild nicht zur Verfügung steht. Im Bildtext steht, dass es sich um ein Diagramm zu einem bestimmten Thema handelt.

Alternativ-Text: Elektronikschrott-Aufkommen in Wien 2005 – Nichtgefährliche Abfälle: 44%, Gefährliche Abfälle: 38%, Kühl- und Klimageräte: 15%, Leuchtstoffröhren: 2%, Batterien: 1%

Bildtext: Aufkommen von Elektronikschrott in Wien 2005

5.3.7 Beispiel 6: Diagrammbeschreibung im Kontext



Kontext: Dieses Bild befindet sich im Bereich „Wiener Märkte“. Der Inhalt des Bildes ist zu umfangreich, um ihn im Alternativtext des Bildes darzustellen. Eine Beschreibung sollte im Seitenkontext erfolgen. Eindeutig vorzuziehen wäre hier allerdings statt des Diagramms eine HTML-Datentabelle mit demselben Inhalt (siehe Kapitel [Tabellen](#)).

Alternativ-Text: Verkaufsflächen auf den Wiener Märkten nach Warengruppen – Vergleich 1993 und 2003

Vergleich Datentabelle – Infografik (Balken- oder Tortendiagramme):

Der Vorteil von Datentabellen in Textform besteht darin, dass der gesamte Inhalt gut lesbar vorhanden ist und gegebenenfalls auch weiter verarbeitet werden kann. Die Inhalte sind – bei entsprechend barrierefreier Gestaltung der Tabelle – auch maschinenlesbar.

Infografiken (Balken- oder Tortendiagramme) haben den Vorteil, dass Größenordnungen (Verteilung, Trends, Tendenzen, Auffälligkeiten etc.) rascher erfasst werden können. Auch wenn solche Grafiken in maschinenlesbarer Form aufbereitet werden können, wird meist eine Bilddarstellung (jpeg, gif, png) verwendet. Diese Grafiken sind häufig nicht optimal für die Nutzung am Bildschirm aufbereitet, die Daten/Inhalte nicht maschinenlesbar und müssen deshalb wie beschrieben gleich bedeutende Alternativ-Texte aufweisen.

Ausnahme: stellt die Grafik im Wesentlichen nur eine Entwicklung, Tendenz dar (zum Beispiel „Entwicklung des Radfahr-Anteils, seit 2005 kontinuierlich ansteigend“), reicht auch eine Beschreibung dieses Trends im Alternativtext aus.

In vielen Fällen ist eine Kombination von Datentabelle und Infografik ratsam.

5.3.8 Bildtexte bei Layoutgrafiken („Schmuckgrafiken“)

Es gibt Grafiken, die keinen Informationsgehalt, sondern ausschließlich „**Schmuckcharakter**“ haben.

- Solche schmückenden Bilder oder Grafiken benötigen keinen Alternativtext, sehr wohl aber ein leeres Alt-Attribut: Wird das Alt-Attribut komplett weggelassen, reagieren alternative Ausgabegeräte mit dem Vorlesen des Dateinamens oder des Pfades – das entspricht in der Regel nicht der

Bildaussage und kann bei Verwendung eines Screenreaders ausgesprochen störend sein.

- Da Bilder in im view4/CMS erstellten Seiten auf wien.at automatisch ein Alt-Attribut zugewiesen bekommen (zum Beispiel ein leeres, wenn keine Bildbeschreibung vorhanden ist), muss lediglich bei manuell erstelltem Code oder anderen Werkzeugen (Applikationen) darauf geachtet werden, dass der HTML-Verweis jedes Bildes zumindest alt="" enthält (leeres alt)²¹.
- Vielfach dienen Fotos zur „Auflockerung“ eines Artikels, der Text käme vielleicht auch ohne Foto aus. Solche „Symbolfotos“ sollten nicht als „Schmuckgrafiken“ verstanden werden, da sie ja sehr wohl Informationen, Aussagen beinhalten, die sonst nur Sehenden vorbehalten bleiben. [Vergleiche Beispiel 1](#)
- Logos und Symbolgrafiken beinhalten in der Regel sehr wohl Informationen, die man auch in einem Alternativtext beschreiben kann. Wird ein Logo auf jeder Seite eines Auftritts dargestellt (zum Beispiel das wien.at-Logo), wäre eine ausführliche Beschreibung von Form, Farbe, Motiv etc. für die Benutzerinnen und Benutzer jedoch ermüdend und sollte deshalb weggelassen werden.
- Werden Bilder – etwa für eine spezielle Applikation – als Hintergrundbild per CSS-Anweisung eingebunden, ist rein technisch kein Alt-Attribut möglich. Wenn solche Hintergrundgrafiken Informationen beinhalten (etwa Text oder ein Logo), sollte ein „CSS-Bildersetzungsvorfahren“ (Image replacement) verwendet werden. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte an die [wien.at-Redaktion](#).

Zuletzt der Hinweis, dass es in der Praxis immer wieder wohl begründete Ausnahmen der oben genannten Richtlinien für Schmuckgrafiken gibt. Wenden Sie sich deshalb bei Fragen an die [wien.at-Redaktion](#).

5.3.9 Symbole, Icons, Funktionsgrafiken

Symbole (Icons) die Funktionen beinhalten, müssen im Alt-Attribut diese Funktion beschreiben. Ein Beispiel: ein Druckersymbol mit der Funktion „Drucken“ muss als Alt-Attribut auch „Drucken“ haben, nicht „grafische Darstellung eines Druckers“. Ein weiteres Beispiel: „Warenkorb“.

²¹ Der HTML Code für eine Schmuckgrafik mit leerem ALT-Attribut:

5.3.10 Image-Maps

Image-Maps sind klicksensitive Elemente innerhalb einer Grafik – auf wien.at etwa die [Übersicht der Bezirkstellen des Bürgerdienst Wien](#). Durch aktive Regionen werden die Grafiken navigierbar.

Damit solche Image-Maps den Anforderungen der Barrierefreiheit entsprechen, müssen alternative Textlinks für jede aktive Region zur Verfügung gestellt werden, im genannten Beispiel 23 Links zu den einzelnen Bezirksauftritten.

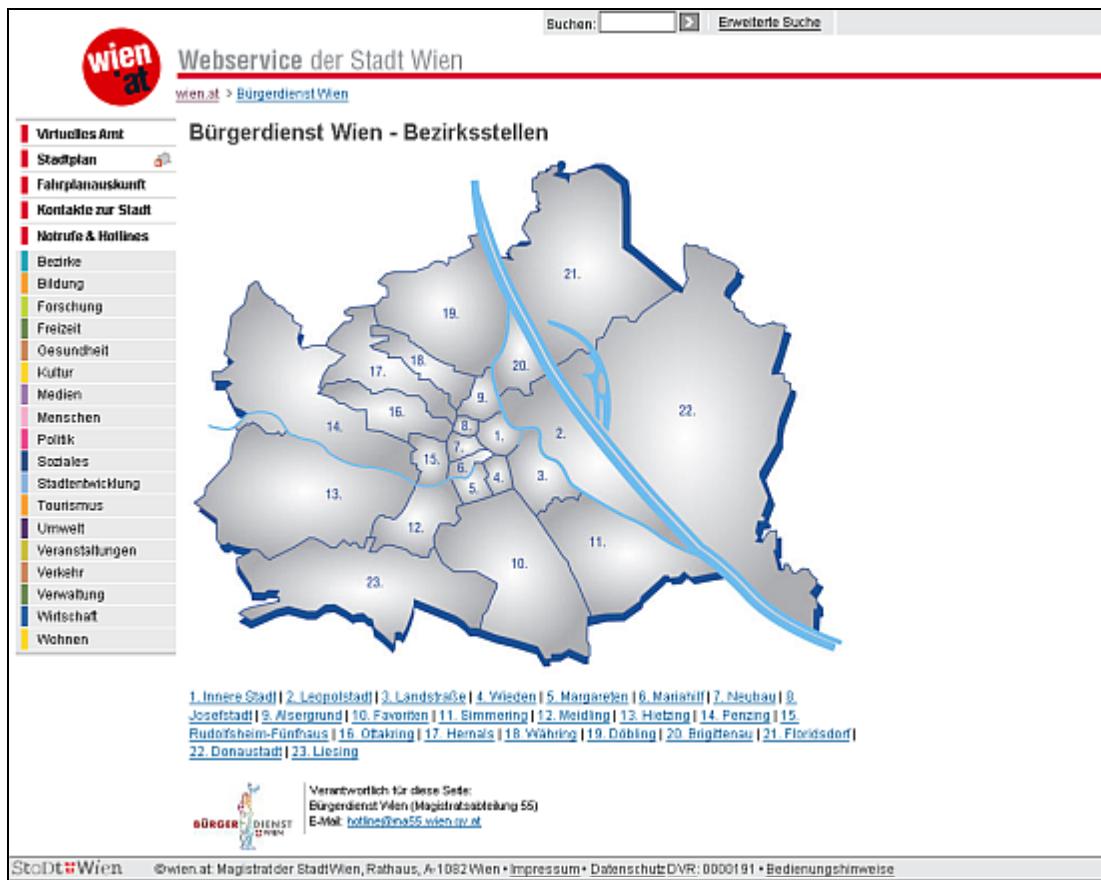


Image-Map bei der Übersicht der Bezirkstellen des Bürgerdienst Wien

Die Produktion von Image-Maps erfolgt zentral in Abstimmung mit der wien.at-Redaktion. Bitte kontaktieren Sie die [wien.at-Redaktion](#), wenn Sie eine Image-Map einsetzen möchten.

Bei [GIS-Online-Karten \(Stadtplan\)](#) kommen ebenfalls interaktive Karten mit weitaus mehr Interaktionsmöglichkeiten als bei Image-Maps zum Einsatz. Diese werden dynamisch direkt vom GIS-Server erzeugt. Da hier keine Alternativtexte möglich sind, müssen die in der Karte angebotenen Informationen über eine andere textbasierte Darstellung („Objektsuche“) zugänglich gemacht werden.

5.4 Animierte Grafiken

Animationen ziehen die Blickbewegung – unwillkürlich – auf sich. Sie sind sehr effektiv, wenn es darum geht, Aufmerksamkeit zu erzielen. Dadurch lenken sie aber oft vom eigentlichen Inhalt ab, das Erfassen des Texts wird anstrengend.

Einfache animierte Grafiken (sogenannte „animated gifs“) sollten vermieden werden, da sie nur sehr selten einen Nutzen (zum Beispiel vereinfachtes Verständnis) bieten und oft als lästig und unprofessionell empfunden werden. Meist handelt es sich um grafische „Spielereien“, die in der Anfangszeit des Internet recht populär waren.

B e i s p i e l :



Siehe das animierte Original unter
http://users.nac.net/falken/annoying/images/ani_gif/card.gif

Das Hauptproblem liegt darin, dass diese animierten Grafiken die Aufmerksamkeit auch noch dann auf sich ziehen, wenn man den Sinngehalt längst erfasst hat. Man fühlt sich manipuliert, weil man gegen die eigene Einstellung weiterhin mit einem Reiz konfrontiert wird. Für Menschen mit Konzentrationsschwierigkeiten sind solche Grafiken äußerst störend. Die WCAG-Richtlinien fordern, blinkende oder bewegliche Grafiken zu vermeiden, zumindest muss die Bewegung aber nach kurzer Zeit von selbst aufhören oder leicht gestoppt werden können.

In Einzelfällen können Animationen bestimmte Inhalte jedoch einfacher veranschaulichen als ein beschreibender Text. Es darf jedoch nie mehr als eine Animation pro Seite angeboten werden. Zudem darf die Animation nicht in einer Endlosschleife ablaufen bzw. muss sie von den Benutzerinnen und Benutzern gestoppt werden können.

Im Zweifelsfall kann ein entsprechender Einsatz mit der wien.at-Redaktion besprochen werden.

B e i s p i e l : Webcam-Zeitraffer zur EURO 2008:



Siehe das animierte Original:

<http://www.wien.gv.at/webcam/euro2008/fz-rathausplatz.html>

5.5 360°-Ansichten (Panorama)

Für die Darstellung von Panoramaansichten gelten in der Regel die gleichen Anforderungen wie für [Video oder Audio Anwendungen](#). Ein ausführliches alternatives Äquivalent sollte nicht fehlen. Ebenso sollten Kurzbeschreibung zu den Steuerungsmöglichkeiten, Format und Größenangaben vorhanden sein. 3D-Visualisierungen sollten auch mit Tastatur bedien- und steuerbar sein. In diesem Zusammenhang ist auch auf eine angemessene Cursorgeschwindigkeit im Falle einer Pfeiltasten-Bedienung zu achten.

Bei Fragen kann ein entsprechender Einsatz mit der [wien.at-Redaktion](#) besprochen werden.

5.6 Bildergalerien

Eine Bildergalerie auf wien.at ermöglicht es, mehrere Fotos zu einem Thema in einer attraktiven Form online zu stellen. Eine Bildergalerie auf wien.at besteht je nach Umfang und Themen aus einem oder aus mehreren Alben.

Beispiel:

[Mama lernt Deutsch – Abschlussfest 2008](#)

Vorteile einer Bildergalerie

- **Beliebig viele Bilder, große Ansichten**

Eine Bildergalerie ermöglicht den Abteilungen ihren Webauftritt thematisch mit Bildern zu ergänzen. Der Vorteil zur herkömmlichen Präsentation der Fotos liegt darin, dass mit dieser Anwendung eine beliebige Anzahl an Bildern online gestellt werden kann. Diese können nicht nur in Kategorien eingeteilt, sondern bei Bedarf auch in hoher Auflösung und mit optionalem Download angeboten werden.

Der Vorteil für die Bürgerinnen und Bürger liegt darin, dass die Fotos thematisch gebündelt und damit einfach zugänglich sind und in höherer Qualität genutzt werden können (größere Ansicht, Download).

- **Übersichtliche Gestaltung durch Alben**

Eine Bildergalerie besteht je nach Umfang und Themen aus einem oder mehreren Alben. So können sogar verschiedene Themen in einer Galerie gut sortiert werden. Ein Thema – ein Album, so lässt sich auch eine große Anzahl an Bildern strukturiert und übersichtlich präsentieren.

- **Weltweit präsent sein**

Bilder, die aus Platzmangel im Archiv gelagert waren, finden online große Verbreitung. Auch das mitunter teure Produzieren von Foldern kann zugunsten einer Onlinepräsentation eingeschränkt bzw. durch diese ergänzt werden. Ihre Bilder sind weltweit abrufbar und können von der Abteilung in Rücksprache mit der [wien.at-Redaktion](#) jederzeit problemlos bearbeitet werden (Hinzufügen oder Löschen von Bildern).

- **Ein Bild sagt mehr als tausend Worte**

Eine größere Anzahl an Bildern kann in einem ansprechenden Rahmen präsentiert werden und „trockene“ Inhalte werden aufgelockert. Ebenso gelingt es mit guten Fotos oft besser, einen Eindruck zu vermitteln, als mit reinen Beschreibungen. Die Besucherinnen und Besucher verweilen unter Umständen länger auf Ihrer Webseite und nehmen nachhaltige Eindrücke mit.

- **Virtuelle Ausstellung**

Mit einer Bildergalerie kann eine „virtuelle Ausstellung“ realisiert werden, die rund um die Uhr geöffnet ist.

Voraussetzungen für eine Bildergalerie

Bevor eine Bildergalerie erstellt wird, müssen bestimmte Voraussetzungen erfüllt sein:

- Mindestanzahl an Fotos: 6 Fotos
- Fotos werden im Originalformat benötigt: Mindestanforderung 500 Pixel (breit bzw. hoch), bis zu 2 Megabyte/Foto
Die Formate werden automatisch beim Einbauen in die Galerie in ein Standardformat „heruntergerechnet“ – vorab Umrechnen der Fotos in ein bestimmtes Format ist daher nicht erforderlich. Es macht jedoch Sinn, den besten Bildausschnitt zu wählen und das Foto entsprechend zuzuschneiden.
- Jedes Foto benötigt einen Bildtext, einen Alternativ-Text und einen Copyright-Hinweis. Der Alternativ-Text soll gleichzeitig als Vorlage für die Meta-Daten dienen.
So können
 - a) Fotos über die Suchfunktion gefunden werden und
 - b) enthalten die Meta-Daten alle wichtigen Schlagwörter.

Erst nach Übermittlung sämtlicher Daten (alle Fotos mit Bildtext, Alternativ-Text und Copyright-Hinweis) kann mit der Produktion der Galerie begonnen werden.

Kosten:

- Die Kosten für Betrieb und Speicherplatz entnehmen Sie bitte dem [LPK der MA 14](#).
- Die Erstellung kann durch die Abteilung erfolgen. Es besteht jedoch auch die Möglichkeit, diese zu beauftragen. Bitte kontaktieren Sie dazu die [wien.at-Redaktion](#).

5.7 Rechtliche Komponenten bei Bildern

Urheber- und Verwertungsrechte

Für eingesetzte Bilder muss die zweifelsfreie Erklärung der Fotografin oder des Fotografen bzw. des Rechteinhabers für die Verwertung der Bilder (zum Beispiel eine Nachrichten- oder Bildagentur) vorliegen, dass die Verwendung auf wien.at zeitlich unbeschränkt gestattet ist.

Die Übernahme von Print-Fotos ist nur dann gestattet, wenn die Verwertung im Online-Kontext durch die Fotografin oder den Fotografen bzw. den Inhaber der Verwertungsrechte explizit gestattet ist.

Fotos aus dem Internet dürfen nur dann verwendet werden, wenn die honorarfreie Verwendung explizit gestattet ist. Das Fehlen von Copyright-Hinweisen oder Fotografennamen gestattet nicht zur Übernahme. Auch in diesem Fall wird empfohlen, eine Bestätigung der freien Verwendung vom Betreiber der Webseite einzuholen. Ist dieser nicht bekannt oder über die Webseite nicht erreichbar, wird davon abgeraten, die Bilder zu verwenden.

Siehe dazu auch das Kapitel [Urheberrecht](#).

Persönlichkeitsrechte

Bei der Darstellung von Einzelpersonen ist das schriftliche Einverständnis jeder abgebildeten (und erkennbaren) Person nötig, damit das Bild verwendet werden darf. Bei Minderjährigen ist das Einverständnis der Eltern einzuholen.

Größere, anonymisierte Gruppen können auch ohne Einverständnis abgebildet werden, wenn die Einzelpersonen im Detail nicht erkennbar sind.

Personen öffentlichen Interesses (Politikerinnen und Politiker, Musikerinnen und Musiker, Stars, etc.) können auch ohne Einverständniserklärung gezeigt werden. In diesem Fall ist nur darauf zu achten, dass der Inhalt nicht kompromittierend ist.

Der Einsatz eines Bildes in situationsfremdem Kontext ist nicht gestattet. Das trifft insbesondere zu, wenn eine Personenaufnahme als Illustration für einen Text über Gesetzesbruch oder moralisch-ethische Verfehlungen verwendet wird. Vorsicht ist auch bei erkennbaren Marken geboten.

Die [Bildmanipulation \(Fotomontage\)](#) ist nur zulässig, wenn sie als solche im Bildtext gekennzeichnet ist und die handelnden Personen in keinen kompromittierenden Zusammenhang stellt.

Rechteerklärung für Fotoverwertung

Der Vertragspartner (Fotografin, Agentur) muss erklären, dass er/sie selbst die nötigen Rechte besitzt, die Nutzungsrechte für das Foto zu erteilen; diese Rechte zeitlich, örtlich und medial unbeschränkt gelten (zumindest aber für die zeitlich unbegrenzte Verwendung im Internet); der Veränderung von Größe und Ausschnitt des Bildes zustimmt (bzw. allgemein der Manipulation); mit allen abgebildeten Personen sowie betroffenen Dritten (Eigentümern von fotografierten Liegenschaften, Markeninhabern, etc.) die nötigen Vereinbarungen geschlossen hat, die ein Veröffentlichen des Bildes ermöglichen; wien.at (bzw. die Abteilungen) vor den Ansprüchen Dritter schad- und klaglos hält. Bei Aufnahmen mit Privatpersonen (Models) ist sicherzustellen, dass diese der erkennbaren Veröffentlichung im Rahmen von Sujetbildern zustimmen, egal zu welchem Zweck.

6 Multimedia (Video und Audio)

Durch höhere Bandbreiten und neue Technologien finden Multimedia-Elemente eine immer stärkere Verbreitung im Internet. Während Internetauftritte früher aus Gründen der raschen Datenübertragung hauptsächlich aus Text bestanden, sind die Datenraten bereits so hoch, dass nun problemlos Video- und Audioinhalte eingesetzt werden können.

Dieses Kapitel bietet einen Leitfaden, wie Multimedia-Inhalte für wien.at zu gestalten sind und auf welche Faktoren bei der Entwicklung/Integration von Multimedia-Elementen zu achten ist.

Für den Umgang mit Multimedia-Inhalten besonders zu beachten ist das Kapitel über das [Urheberrecht](#).

Zum Thema Kosten und Webspace siehe das Kapitel [Kosten für Ihren Webauftritt](#).

6.1 Allgemeines zu Multimedia-Inhalten

6.1.1 Entscheidung treffen: Streaming oder Download?

Bevor Sie ein Multimedia-Angebot wie etwa einen Film oder einen Audioclip erstellen, sollten Sie sich die Frage stellen, ob und wie dieses später genutzt werden soll.

Streaming:

Bei Live-Übertragungen ist Streaming die einzige sinnvolle Möglichkeit. Streaming hat den Vorteil, dass die Benutzerinnen und Benutzer nicht lange warten müssen, bis sie das Angebot ansehen können.

Nachteil: Die Qualität ist oft schlechter, als beim heruntergeladenen Video, weil die Qualität von der Anbindungs geschwindigkeit der Benutzerin oder des Benutzers abhängt.

Download:

Für Inhalte ohne Live-Charakter hat der Download Vorteile. Die Benutzerinnen und Benutzer sind es gewohnt, Dateien herunterzuladen. Der Download gibt ihnen mehr Freiheiten. Sie können Medien-Inhalte jederzeit herunterladen, die heruntergeladenen Inhalte archivieren und weiterverwenden. Beim Download ist die Qualität unabhängig von der Anbindung.

Nachteil: Beim Download kann es – je nach Datenmenge und Anbindung – zu unterschiedlichen Wartezeiten kommen.

Falls beides möglich ist, dann sollte beides angeboten werden. Beim Live-Streaming sollten zumindest Teile der Übertragung (Zusammenfassung) möglichst rasch auch als Download heruntergeladen werden können.

6.1.2 Position und Darstellung

Die Einbindung eines Multimedia-Inhalts auf wien.at kann auf mehrere Arten geschehen. Auf der Seite [Multimedia](#) finden Sie einen Überblick über die aktuellen Einbindungen auf wien.at.

Wenn Sie einen Multimedia-Inhalt in einem Themenauftakt einbinden möchten, dann kontaktieren Sie bitte rechtzeitig die [wien.at-Redaktion](#).

6.1.3 Barrierefreiheit bei Multimedia-Inhalten

Welche Maßnahmen müssen ergriffen werden, um Menschen mit Behinderungen einen gleichwertigen Zugang zu Multimedia-Information zu garantieren?

Ein Multimedia-Angebot mit bewegten Bildern und/oder Ton (Video, Audio) darf nicht automatisch starten, wenn die Seite geöffnet wird, sondern erst auf eine Benutzereingabe hin – zum Beispiel durch Klick eine Schaltfläche (Start/Play-Button). Auch der Abbruch oder die Pausierung der Anwendung sollte ermöglicht werden.

Die Benutzerinnen und Benutzer sollen selbst entscheiden, wann sie die Anwendung starten möchten.

Für Menschen mit Behinderungen muss eine redaktionelle Textbeschreibung des angebotenen Inhaltes möglichst 1:1 angeboten werden. Weiters sollten Untertitel (Captions) für Audioinhalte eines Multimediainhaltes angeboten werden.

Alle Multimedia-Angebote sollten idealerweise – wie alle anderen Inhalte auf wien.at – zusätzlich in Gebärdensprache angeboten werden. Siehe dazu auch das Kapitel [Die Grundsätze der Barrierefreiheit](#).

6.2 Video

Beachten Sie bitte zum Thema Video und Flash das Kapitel [Flash auf wien.at](#).

6.2.1 Verwendung und Einsatz

Mit Videos im Internet können vielfältige Themen leicht verständlich und auch unterhaltsam aufbereitet werden, sodass eine sinnvolle Ergänzung zu Text- und Bildinhalten entsteht.

Die Benutzerinnen und Benutzer erwarten auf wien.at keine langen Filme. Eine Ausnahme stellen hier zum Beispiel Live-Übertragungen oder Podiumsdiskussionen dar.

Die Nutzerin und der Nutzer erwarten die Möglichkeit, den Ablauf zu steuern. Das bedeutet, dass ein Video nicht von selbst starten darf, und dass einzelne Szenen und Sequenzen direkt angewählt werden können.

Sollen längere Videosequenzen angeboten werden, empfiehlt es sich, das Video an geeigneter Stelle zu schneiden und auf mehrere Videos aufzuteilen.

Die Nutzerinnen und Nutzer sollten bei jedem Angebot über Größe, Abspielzeit und Format informiert werden. Ausgegangen werden sollte von einer Bildschirmauflösung von 800x600.

6.2.2 Plugins/Player

Für viele Multimedia-Angebote sind Plugins bzw. Player notwendig, die die Benutzerin oder der Benutzer möglicherweise installiert hat oder auch nicht. Aus diesem Grund ist es notwendig, dass ein Link auf einen Download des Plugins bzw. des Players angeboten wird. Der Text hierzu sollte in etwa so lauten: „Falls Sie das XY Plugin nicht installiert haben, können Sie es hier herunterladen“.

In wien.at-Seiten mit Videoinhalten sind Realplayer und Windows Medioplayer verpflichtend anzubieten. Von Vorteil wäre es zudem, Quicktime anzubieten.

Die Hierarchie des Player/Plugin-Angebotes ist demnach:

1. Windows Medioplayer (muss)
2. Realplayer (muss)
3. Quicktime Player (optional)

B e i s p i e l für die Darstellung von Playerdownloads:**Software installieren**

Falls Sie keinen Player installiert haben, können Sie hier das Programm herunterladen:

- [Windows Media Player](#)
- [RealPlayer](#)
- [Quicktime](#)

Wird zusätzlich ein Icon für die Darstellung der Player verwendet, sollten bestehende Icons (siehe zum Beispiel [wien.at-TV](#)) verwendet werden:

B e i s p i e l für die Darstellung von Playericons:

Die Größe des Icons darf 20 x 20 Pixel nicht übersteigen.

6.2.3 Alternatives Äquivalent

Eine textliche 1:1-Beschreibung des Inhaltes ist erforderlich. Hierbei reicht es nicht, nur ein Transskript aller gesprochenen Worte im Video anzubieten. Es sollte auch, wenn es Sinn macht, die Handlung des Videos beschrieben werden bzw. alle Untertitel und Textelemente (Schilder etc.) verfügbar gemacht werden.

Weiters gilt es, die Inhalte auch per Gebärdensprache verfügbar zu machen. Für eine diesbezügliche Lösung kontaktieren Sie bitte die [wien.at-Redaktion](#).

6.2.4 Zusatzinformationen

Folgende Informationen sollten zum Video angezeigt werden:

- Ein Bild-Ausschnitt aus dem Video bzw. Foto im Zusammenhang mit dem Video
- Formate
- Dateigröße (bei Download)
- Dauer in Sekunden oder Minuten
- Größe in Pixel („width“ und „height“ Angaben bei eingebettetem Player)

6.2.5 Textliche Einblendungen

Textliche Einblendungen im Video (Zwischentitel, Namensnennungen) müssen im Textäquivalent (Transskript) als HTML-Text lesbar und damit barrierefrei zugänglich gemacht werden.

6.2.6 Tipps/Hilfe zur Erstellung von Videos

- **Video-Erfassung in höchster Qualität**

Videos sollten bei der Erstellung in der höchsten möglichen Qualität aufgenommen werden. Die Komprimierung erfolgt erst nach dem Schneiden.

- **Verwendung harter Schnitte**

Schwenks und Zooms lassen sich nur schlecht komprimieren. Daher sollten harte Schnitte zum Einsatz kommen.

- **Nahaufnahmen**

Nahaufnahmen sind für das Web besser geeignet, auf Grund der Verluste bei Komprimierung und der – aufgrund langer Ladezeiten eingeschränkten – Größe der Anzeigefenster.

- **Farbenwahl**

Kräftige Farben sollten vermieden werden, da diese im Web greller und unnatürlich wirken.

- **Ton beeinflusst die Wahrnehmung des Videos**

Die Qualität des Tons ist für die Benutzerinnen und Benutzer entscheidender als die Qualität des Videos – geglaubt wird eher, was man hört, als was man sieht. Die Benutzerinnen und Benutzer sind im Internet schlechte Video-Qualität gewöhnt, mangelhafte Audioqualität wird jedoch als unangenehm erlebt.

Bei der Komprimierung sollte zunächst darauf geachtet werden, dass die Qualität des Tons angemessen ist, die verbleibende Bandbreite kann dann für das visuelle Signal verwendet werden.

- **Tonqualität**

Ton sollte nicht über interne Mikrofone von Video-Kameras aufgezeichnet werden, da diese von schlechter Qualität sind und sehr viele Störgeräusche aufzeichnen. Statt dessen sollten externe Mikrofone mit Richtcharakteristik verwendet werden.

- **Tonschnitt**

Wird rhythmisch strukturierte Musik zusammen mit bewegungsreichen Szenen

gezeigt, so sollte der Videoclip im Takt geschnitten werden (zum Beispiel auf die Zählzeit 1). Andernfalls geht der natürliche Fluss der Musik verloren.

- **Hintergrundmusik**

Wenn ein Erzählttext im Vordergrund steht, dann sollte zu Gunsten der Verständlichkeit auf Hintergrundmusik verzichtet oder diese gedämpft werden.

6.2.7 Live-Video

wien.at steht ein Streamingserver zur Verfügung. Wenn Sie eine Live-Übertragung planen, dann klären Sie bitte die technischen Rahmenbedingungen eines Einsatzes rechtzeitig mit der [wien.at-Redaktion](#) ab.

Alternatives Äquivalent

Bei Live-Übertragungen soll die Textbeschreibung idealerweise beinahe zeitgleich mitgeliefert werden bzw. soll zumindest angekündigt werden wann und wo eine Textversion verfügbar sein wird. Eine Begleitung von Live-Übertragungen durch einen Gebärdensprachdolmetsch soll ebenfalls gewährleistet werden.

Ankündigung

Künftige Live-Übertragungen sollten mit Datum, Uhrzeit und Programmpunkten (Themen, Agenda, etc.) angekündigt werden. Bitte zur Koordination der Bewerbung rechtzeitig mit der [wien.at-Redaktion](#) abstimmen.

Kennzeichnung

Ist gerade eine Live-Übertragung in Gang, sollte dies explizit und auffällig angezeigt werden (zum Beispiel „Live-Sitzung läuft“).

Video-Archivierung bei Live-Übertragung

Nach Möglichkeit sollten bei Video-Liveübertragungen Archivangebote für all jene Benutzerinnen und Benutzer angeboten werden, die den Zeitpunkt der Übertragung versäumt haben. Der Text sollte 1:1 verfügbar sein oder zumindest eine ausführliche Zusammenfassung angeboten werden.

6.2.8 Webcams

wien.at-Webcams dienen als Imagepflege, machen Werbung für Wien (interessante Plätze, Denkmäler, Wien-Panorama etc.), bieten wertvolle Informationen (zum Beispiel Verkehrskameras) und liefern ein weltweit zugängliches multimediales Bild der Stadt.

Webcams, die auf wien.at eingebunden werden, sind keine Überwachungskameras, daher gibt es auch keine Aufzeichnungen. Dies ist schon aus Gründen des Datenschutzes relevant und wichtig zu wissen.

Die Webcams auf wien.at machen in einem fest definierten Zeitintervall jeweils ein Bild, das nach Ablauf des Zeitintervalls durch eine neue „Momentaufnahme“ ersetzt wird. Bei schwenkbaren Webcams hängt das Zeitintervall von der Anzahl der vordefinierten Positionen, aus denen fotografiert wird, ab. Bei der [Webcam am Rathaus](#) werden zum Beispiel 10 Positionen fotografiert, die Position wird alle 10 Sekunden gewechselt.

Eine neue Webcam auf wien.at bringen

Um eine neue Webcam einzurichten, sind einige Überlegungen notwendig. Wichtig ist natürlich vor allem der Standort einer gewünschten Webcam. Weiters gilt es abzuklären ob eine bewegliche oder fixe Webcam gewünscht ist, was auch vom Standort abhängt. Es ist auch zu klären, ob die Webcam Standbilder machen oder einen Live-Stream zeigen soll. Eine Klärung der Infrastruktur vor Ort (Stromanbindung, Ausblick, Witterung) ist von Vorteil. Zu diesem Zeitpunkt sollte auch die [wien.at-Redaktion](#) über die Pläne/Wünsche informiert werden.

In Abstimmung mit der IKT-Betreuung der MA 14 erfolgt eine Klärung der Budgetierung und technischen Machbarkeit. Wenn es am Standort keine uneinnehmbaren technischen Hürden für die Realisierung gibt, wird die Webcam installiert, und dann in Abstimmung zwischen Abteilung und wien.at-Redaktion online geschalten. Die Webcam kann danach vom Themenauftakt aus verlinkt werden.

Informationen zu den Kosten für eine Webcam finden sich im [LPK der MA 14](#). Anwendungsbeispiele für Webcams bietet die Übersicht über die derzeit vorhandenen [Webcams auf wien.at](#).

6.3 Audio

Audioinhalte können bei bestimmten Inhalten einen Mehrwert für die Benutzerinnen und Benutzer bieten. Es ist zu evaluieren, ob statt Sprache nicht Text verwendet werden kann, da dieser im Web schneller geladen werden kann und der Umgang damit wesentlich einfacher ist – ein Plugin ist nicht notwendig. Weiters haben die Benutzerinnen und Benutzer die Möglichkeit, den Text auszudrucken.

Audio sollte deshalb in erster Linie als Ergänzung zu bereits bestehenden Textinhalten gesehen werden, um etwa mittels MP3-Player Inhalte auch unterwegs konsumieren zu können.

- Alternatives Äquivalent**

Eine textliche 1:1-Beschreibung des Inhaltes ist unbedingt erforderlich. Diese

Informationen können unter anderem im Seitenkontext, in einer extra Datei oder über einen Link angeboten werden.

- **Format**

Bei dem Einsatz von Audiodateien auf wien.at sollte der Standard MP3 verwendet werden.

- **Automatischer Start**

Der Einsatz von Audiodateien ist so zu gestalten, dass diese nicht automatisch gestartet werden, sondern den Benutzerinnen und Benutzern die Wahl bleibt, ob sie die Audio-Übertragung anhören möchten oder nicht.

Werden Screenreader verwendet, dann übertönt die Audio-Übertragung die Sprachausgabe des Readers.

- **Kontrolle**

Kontrollmechanismen wie Abbruch, Stop, Pause, Play oder Lautstärke werden empfohlen.

- **Länge einer Audiosequenz**

Als Richtwert für die maximale Länge gelten 5 bis allerhöchstens 12 Minuten.

Sollen längere Sprachsequenzen angeboten werden, empfiehlt es sich, die Audiodatei an geeigneter Stelle zu schneiden und auf mehrere Dateien aufzuteilen.

- **Zusatzinformationen**

Folgende Informationen sollten zur Audiodatei angezeigt werden:

- Format
- Dateigröße
- Dauer in Sekunden oder Minuten

Transskript bei Audio-Live-Übertragungen:

Um die Anforderung der Gleichzeitigkeit im Sinne der Barrierefreiheit zu erfüllen, sollte eine 1:1-Mitschrift online sofort nachlesbar sein. Wenn keine Möglichkeit besteht, diese Anforderung zu erfüllen, soll – als Mindestanforderung – zumindest der Termin bekannt gegeben werden, wann der Inhalt als Transskript verfügbar ist oder wie die Benutzerinnen und Benutzer über die Erscheinung des Transkripts verständigt werden.

Audio-Archivierung bei Live-Übertragung

Nach Möglichkeit sollten bei Audio-Liveübertragungen Archivangebote für all jene Benutzerinnen und Benutzer angeboten werden, die den Zeitpunkt der Übertragung

versäumt haben. Der Text sollte 1:1 verfügbar sein oder zumindest eine ausführliche Zusammenfassung angeboten werden.

Beispiel: Verlinkung einer Audiodatei

Audioversion des Artikels:

[Regierungsrede Bürgermeister Dr. Häupl \(MP3-Datei, ca. 56 Sekunden, 2 MB\)](#)

6.3.1 Tipps/Hilfe zur Erstellung von Audio-Angeboten

- **Musik:** Musik dient vor allem der Erzeugung einer Stimmung. Beim Einsatz von Musik müssen die Lizenzfragen geklärt sein (siehe das Kapitel [Urheberrecht](#)).
- **Lautstärke:** Die Aufnahme des Tons sollte so laut wie möglich erfolgen, ohne zu übersteuern. Live aufgezeichneter Ton ist immer von schlechterer Qualität als im Studio aufgezeichneter Ton. Die Lautstärke von Geräuschen, Musik und Sprache sollte konsistent sein.
- **Stereo versus Mono:** Für Streaming-Angebote sollte auf Stereoton verzichtet werden, da dieser nur unnötig Bandbreite benötigt und nur unwesentlich zur Qualität des Gesamtvideos beiträgt.
- **Stimmen & Sprache:** Durch den Wechsel von Stimmen wird Sprache lebendiger. Zu beachten ist weiters die Wahl der Sprecherinnen und Sprecher.

6.4 Weitere Multimedia-Inhalte

Beachten Sie für weitere Multimedia-Inhalte das Kapitel [Weitere Formate und elektronische Services](#), im speziellen [Flash auf wien.at](#) und [Ausblick auf weitere Entwicklungen](#).

7 Formulare

7.1 Einleitung

Formular-Elemente sind das offensichtliche Erkennungsmerkmal für elektronische Services und e-Government-Anwendungen. Sie ermöglichen den Austausch von Informationen (Transaktionen) zwischen Bevölkerung und Behörde, Wirtschaft und Behörde, usw.

Der grundsätzliche Nutzen liegt auf der Hand: Informationen können online übertragen werden, man spart sich den physischen Weg zum Amt. Und das auch noch zeitversetzt, also auch außerhalb der Amtszeiten.

Die Akzeptanz von Online-Formularen ist jedoch höchst unterschiedlich und hängt von Faktoren wie Benutzerfreundlichkeit, Verständlichkeit und Vertrauen ab.

Der Formularguide unterstützt bei der Erstellung von Online-Formularen, die diese Faktoren berücksichtigen. Das Ziel besteht in einer qualitätsvollen und kostengünstigen Produktion.

7.1.1 Vorteile einer einheitlichen Formulargestaltung

Die Bürgerinnen und Bürger und wir kommunizieren miteinander, weil wir bestimmte Informationen voneinander wollen. Formulare strukturieren diesen Informationsaustausch. Es muss gesichert sein, dass Sender und Empfänger vom selben Inhalt sprechen, dass die Art und Weise, wie wir unsere Informationen austauschen, eindeutig ist. Formulare sollten deutlich machen, was genau wir von den Bürgerinnen und Bürgern benötigen.

Da wir diese Formulare vorgeben, liegt es an uns, sie so zu gestalten, dass die Kommunikation funktioniert.

Ein Schlüsselwort bei der Gestaltung von Internetseiten, insbesondere interaktiven Anwendungen, ist die Usability (englisch: to use, benutzen; ability, Fähigkeit). Wir wollen die Benutzung ermöglichen, indem wir Anwendungen so aufbereiten, dass sie einfach und intuitiv zu verwenden sind. Die einzelnen Schritte sollen logisch angeordnet sein und sich im Idealfall selbst erklären.

Der Umgang mit Technik ist zu einem wesentlichen Teil erlernt. Obwohl die meisten bereits gewisse Kenntnisse im Umgang mit dem Internet und Computertechnologie haben, sollen Anwendungen möglichst wenig Wissen und Erfahrung voraussetzen.

Grundsätzlich gilt: Wenn etwas nicht verstanden wird, liegt es an uns.

Man kommt dem entgegen, indem man mit verbreiteten Standards arbeitet und bestimmte, wiederkehrende Elemente (Benutzer-Registrierung, Upload-Funktion, Terminauswahl, ...) immer gleich gestaltet. Auf diese Weise können die Anwenderinnen und Anwender von bereits gemachten Erfahrungen profitieren (Wiedererkennungseffekt).

Von dieser einheitlichen Gestaltung profitieren auch wir: Das Rad muss nicht immer wieder aufs Neue erfunden werden. Sparen Sie das Lehrgeld, das die „Pionierinnen und Pioniere“ bei ihren Projekten unter Umständen zahlen mussten. Dieser Logik einer einheitlichen, konsistenten Darstellung und einem internen, ressourcensparenden Verwerten von bestehenden Lösungen/Erfahrungen entspricht auch das Konzept dieses Formularguides.

7.1.2 Definition und Abgrenzung: Formulare auf wien.at

Als Formulare werden im Folgenden alle Arten von Eingabemasken verstanden, die online ausgefüllt werden können (vergleiche die englische Bezeichnung „form“).

Das bedeutet, dass der Formularguide nicht nur für e-Government-Anwendungen gilt, sondern für alle elektronischen Services oder Formulare, die im Rahmen von wien.at veröffentlicht werden.

Das Kapitel über [Druckformulare](#) bietet zudem eine Anleitung für den Einsatz von PDF-Formularen.

Bitte beachten Sie auch das Kapitel [Weitere Formate und elektronische Services](#).

7.2 Rahmenbedingungen

7.2.1 Allgemeine Rahmenbedingungen

- Der allgemeine Styleguide für wien.at besitzt auch für die Gestaltung von Formularen Relevanz. Als Beispiel seien die Kapitel [Schreibweisen](#) oder [Die Grundsätze der Barrierefreiheit](#) genannt.
- Inhaltliche und strukturelle Grundlage für den Formularguide ist die Empfehlung [E-Government Styleguide für E- Formulare](#) (Version 2.0 vom 6.9.2006) der Arbeitsgemeinschaft „e-Government Bund/Länder/Gemeinden“. Diese Grundlage wurde von der MDO-OS/IKT, der MA 14 und der wien.at-Redaktion weiterentwickelt und an das Corporate Design der Stadt Wien und den allgemeinen Styleguide von wien.at angepasst sowie mit konkreten Anwendungsempfehlungen ergänzt.

- Eingearbeitet wurden zudem die „Richtlinien für e-Government-Anwendungen“ der MD-OS/IKT – die jeweiligen Richtlinien befinden sich an den entsprechenden thematischen Stellen.
- Ziel ist eine einheitliche Darstellung in Form, Struktur und Verhalten.
- Die Prüfung der Einhaltung dieser magistratsweiten Zielsetzung obliegt dem "[Qualitätssicherungsteam für Online-Formulare](#)".
- Die technischen Möglichkeiten elektronischer Formulare sind zum Vorteil der Anwenderinnen und Anwender bestmöglich zu nutzen. Abweichungen von der Gestaltung gedruckter Formulare sind daher zulässig. Dies gilt nur dann nicht, wenn die äußere Form eines Formulars in Rechtsgrundlagen verbindlich festgelegt ist. Diese gesetzlichen Grundlagen sind von der beauftragenden Dienststelle **vor** Beginn der Arbeiten in Erfahrung zu bringen. Siehe dazu auch das Kapitel [Identifikation: Unterschriften, Registrierung, Bürgerkarte](#).
- Um die Online-Formulare übersichtlich zu gestalten, werden diese grundsätzlich in Seiten und in Blöcke („Formularbausteine“) gegliedert. Immer wiederkehrende Bausteine (zum Beispiel Antragstellerin oder Antragsteller, Anschrift) müssen immer gleich gestaltet werden.
- Standarddaten: Um den Formularaufbau zu verallgemeinern, wurden für die immer wiederkehrenden Grunddaten von Formularen (wie zum Beispiel die Adressdaten) die wichtigsten Parameter (wie Bezeichnung der Felder, deren Länge, Inhalt, Typ usw.) beschrieben. Siehe das Kapitel [Aufbau von Formularbausteinen](#).
- Erläuterungen und Hilfen zum Ausfüllen werden auf Abruf bereitgestellt.
- Zur Produktion von Online-Formularen auf wien.at werden ausschließlich die gängigen W3C-Technologien eingesetzt.
- Grundsätzlich soll zu jedem Online-Formular ein inhaltlich gleichwertiges [Druckformular](#) (Leerformular, PDF) angeboten werden.
- Stilangaben (Schriftarten, Farben etc.) werden über ein zentrales Style Sheet (CSS) definiert. Auch bei Formularen ist auf die technische Trennung von Layout (CSS) und Content (HTML) zu achten.
- Im Zuge der Einführung von Online-Formularen soll die Notwendigkeit von Feldern und Beilagen kritisch hinterfragt werden. Jede Reduktion von auszufüllenden Feldern und/oder vorzulegenden Beilagen erhöht die Akzeptanz von Online-Formularen.

- Generell ist bei jedem Formular anzudenken, inwieweit vorab durch gezielte Abfragekriterien mitunter mehrere ursprünglich einzelne Formulare zusammengefasst werden können, zum Beispiel: Abfrage nach der Antragstellerin oder dem Antragsteller – juristische oder natürliche Person, männlich, weiblich, oder Art des Antrages, z.B: An- und Abmeldung, damit Kundinnen und Kunden ihre Daten nicht mehrfach eingeben müssen bzw. auch die Prüfung inwieweit hier bestimmte Verfahren vom Antrag bis zur Erledigung abgewickelt werden können.

7.2.2 Identifikation: Unterschriften, Registrierung, Bürgerkarte

Manche Anwendungen erfordern eine Identifikation der Anwenderinnen und Anwender. Diese Benutzerregistrierung erfolgt bei [wien.at-Services](#) zentral. Auf diese Weise können nach einer einmaligen Registrierung alle Services auf [wien.at](#) genutzt werden, die eine Identifikation erfordern.

Überlegen Sie sich gut, ob eine Registrierung wirklich erforderlich ist, da diese oft als Hürde empfunden wird. Um Medienbrüche, die durch eine von der Antragstellerin oder dem Antragsteller vermeintlich notwendige Unterschrift entstehen könnten (wodurch keine elektronische Übermittlung möglich wäre), einzugrenzen, wurde vom [Qualitätssicherungsteam](#) angeregt, dass bereits bei der Vorerhebung für die Formularprojekte von den Dienststellen eine (gesetzliche) Begründung für die notwendige Unterschrift mitgeliefert werden muss. In vielen Fällen wird eine Unterschrift nur deshalb verlangt, weil auch auf dem ursprünglichen Druckformular eine Unterschrift vorgesehen war.

In Verfahren, in denen die Personen-Identifikation mittels Bürgerkarte erfolgt, sind die aus der Bürgerkarte übernehmbaren oder ableitbaren Daten im jeweiligen Formular vorweg unveränderbar (als Text und nicht mittels befülltem Eingabefeld) anzuzeigen. Eine manuelle Erfassung solcher Daten muss insbesondere dann unterbleiben, wenn diese zum Zweck der eindeutigen Identifikation der Antragstellerinnen oder der Antragsteller (bzw. deren Vertretung) erfolgen.

Siehe auch das Kapitel [Benutzerregistrierung](#).

7.2.3 Formulartypen

Derzeit existieren verschiedene Typen von Formularen. Die wichtigste Unterscheidung ist zwischen Formularen zur elektronischen Übermittlung und Formularen zum Ausdrucken für manuelle Übermittlung.

Die komfortabelste Art der Datenübermittlung stellt ohne Zweifel ein **Online-Formular** dar: es kann von überall und jederzeit ausgefüllt und über das Internet

direkt an die zuständige Behörde übermittelt werden – ohne Medienbruch und Gang zum Briefkasten oder zur Behörde.

In manchen Fällen wird jedoch auf Grund von Gesetzen oder Vorschriften eine Unterschrift benötigt, weshalb solche Formulare derzeit meistens als **PDF-Leerformular** angeboten werden. Die Möglichkeit eines Online-Formulars mit einer elektronischen Signatur (Bürgerkarte) sollte überprüft und angestrebt werden.

Eine interessante Mischform stellt das „**Online-Formular zum Ausfüllen und für den Ausdruck erzeugen**“ dar: die Daten werden in einem Online-Formular ausgefüllt und soweit möglich geprüft, anschließend wird ein PDF mit den eingegebenen Daten erzeugt, das ausgedruckt, unterschrieben und übermittelt werden kann: per Post, Fax, eingescannt per E-Mail oder persönlich.

7.2.3.1 Online-Formulare

Die „Normalvariante“ und zugleich das Online-Formular im eigentlichen Sinn: Daten werden online ausgefüllt und übermittelt, es erfolgt kein Medienbruch (zumindest nicht aus Sicht der Bürgerin oder des Bürgers).

7.2.3.2 Druckformular (PDF-Leerformular) zum handschriftlichen Ausfüllen

Formulare zum handschriftlichen Ausfüllen sollen sich in der Gestaltung an den Online-Formularen orientieren und die ÖNORM A 1021 berücksichtigen. Die Produktion erfolgt grundsätzlich als PDF. Die ÖNORM A 1021 legt Mindestanforderungen fest. Sie befasst sich einerseits mit der formalen und inhaltlichen Gestaltung von vorgedruckten Formularen (Vordrucken) und andererseits mit Formularen, die aus elektronischen Medien erstellt werden (Ausdrucke).

Da diese Druckformulare ausschließlich für das manuelle Ausfüllen gedacht sind, ist keine Verwendung von online ausfüllbaren Formularfeldern erforderlich.

7.2.3.3 Online-Formular zum Ausfüllen und für den Ausdruck erzeugen

Hier werden die Daten wie gewohnt über ein HTML-Formular eingegeben, jedoch nicht online übermittelt. Am Ende erhält man ein elektronisch ausgefülltes PDF als Download für den Ausdruck. Dieses muss man dann zwar immer noch ausdrucken, händisch unterschreiben und der Behörde auf herkömmlichem Weg übermitteln, sie bieten jedoch einige Vorteile:

Eigenschaften

- Die Eingaben können zum Vorteil von Bürgerin und Bürger sowie Behörden auf Vollständigkeit und teilweise auch Plausibilität geprüft werden.
- Da die Daten eingetippt wurden, ist die Lesbarkeit wesentlich besser.
- Die Eingabe ist für manche Benutzergruppen (zum Beispiel Screenreader-User) wesentlich einfacher als beim PDF-Leerformular. Mittels Schablone kann sehbehinderten Menschen auch das selbständige Unterschreiben ermöglicht werden.
- Das ausgefüllte PDF kann auf der eigenen Festplatte oder einem anderen Speicherträger abgespeichert werden, zum Beispiel für den späteren Gebrauch oder nach einer Unterbrechung der Eingabe.
- Beim Erstellen der Formulare wird grundsätzlich mit den gleichen Bausteinen gearbeitet (Wiedererkennungseffekt). Bei Bedarf kann ein Baustein auch entsprechend abgeändert werden.

Produktion

Voraussetzung für die Produktion solcher Formulare sind Vorlagen, die entsprechende Qualitätskriterien erfüllen. Ansonsten sind solche Formulare nicht mehr als barrierefrei zu bezeichnen.

- Die im HTML-Formular eingegebenen Daten werden in die Vorlage "eingegossen" und ersetzen dort entsprechende Platzhalter.
- Platzhalter im Dokument müssen als Felder im Formular vorkommen - Prüfung: im Formular alles ausfüllen und schauen, ob im Dokument vorhanden
- Voraussetzung für ein „schönes“ und semantisch korrektes [Tagged-PDF](#) ist die Strukturierung der Dokumentvorlage (Überschriften etc.).
- Logos/Icons können als Hintergrundbild bzw. Kopf-/Fußzeilen Elemente gestaltet werden.
- Ein entsprechender [Datenschutzhinweis](#) muss ebenso in der Vorlage enthalten sein.
- Grundlage ist im Normalfall ein Word- oder OpenOffice-Dokument. Dieses muss semantisch überarbeitet werden. Kriterien für Formatvorlagen siehe das Kapitel [Richtlinien für die Publikation von PDF-Dokumenten auf wien.at](#).

7.2.4 Standardmodule, „Basisdienste“, Formularbausteine

Hauptziel des Styleguides ist, Hilfestellung zu bieten, damit eine einheitliche Darstellung in Form, Struktur und Verhalten gewährleistet ist. Daraus folgt, dass einheitliche Funktionen auch einheitlich gestaltet werden sollten, was nicht zuletzt auch den Programmieraufwand erheblich vermindert.

Von der MA 14 entwickelte **Standardmodule** („Basisdienste“) sind deshalb verpflichtend zu verwenden (siehe [IKT-Checkliste](#)).

Darüber hinaus sind standardisierte Formularbausteine zu berücksichtigen, die weniger komplexe „patterns“ (Gestaltungsmuster) abbilden. Ein Bausteinkatalog ist in Vorbereitung.

7.2.5 Datenschutzbestimmungen für wien.at-Formulare

Gemäß [Datenschutzgesetz 2000](#) ist bei Online-Formularen das Auskunftsrecht und die Informationspflicht zu berücksichtigen. Als „Formulare“ werden Online-Eingabemasken und Druckformulare (PDF) bezeichnet, über die Bürgerinnen und Bürger personenbezogene Daten an die Stadt Wien übermitteln – unabhängig vom Inhalt des Services und der verwendeten Technik (zum Beispiel mit oder ohne Datenbankanbindung).

In der Praxis bedeutet das, dass bei Übermittlung von Userdaten per Online-Formular verbindlich entweder eine Datenschutzerklärung anzuzeigen oder die Zustimmung der/des Betroffenen für die Datenverarbeitung einzuholen ist.

Entscheidend ist dabei, ob die Datenanwendung auf einer gesetzlichen Grundlage beruht, also ein gesetzlicher Auftrag für die Verwendung der Daten besteht, oder nicht.

Ob die Verwendung der Daten mit gesetzlicher Grundlage stattfindet oder nicht, liegt an der Datenanwendung und der betreffenden Dienststelle. Dies ist im Einzelfall mit der zuständigen Abteilung [Datenschutz und E-Government \(MA 26\)](#) zu klären.

7.2.5.1 Datenschutzerklärung

1. Beruht das Online-Formular auf einer gesetzlichen Grundlage, ist zwar keine Zustimmungserklärung einzuholen, aber eine Datenschutzerklärung anzuzeigen. Der folgende Text ist am Ende der Eingabemaske vor dem Button „weiter“ zu platzieren, bei mehrseitigen Formularen vor dem Button „weiter“ auf der letzten Seite.

Gemäß § 24 Datenschutzgesetz 2000 möchten wir Sie informieren, dass die von Ihnen bekannt gegebenen personenbezogenen Daten elektronisch verarbeitet werden. Für den Auftraggeber Magistrat der Stadt Wien ist dazu beim Datenverarbeitungsregister unter DVR:0000191-VXXX eine Datenanwendung zum Zwecke der **XXX** registriert.

2. Auch bei einmaliger elektronischer Verarbeitung ohne gesetzliche Grundlage (zum Beispiel in Folge einer einmaligen Broschürenbestellung mit anschließender Löschung der Daten) reicht die Datenschutzerklärung aus. Der Erklärungstext weist zusätzlich darauf hin, dass die Daten nicht dauerhaft gespeichert werden.

Gemäß § 24 Datenschutzgesetz 2000 möchten wir Sie informieren, dass die von Ihnen bekannt gegebenen personenbezogenen Daten einmalig elektronisch verarbeitet und nach Abschluss des Geschäftsfalles gelöscht werden. Für den Auftraggeber Magistrat der Stadt Wien ist dazu beim Datenverarbeitungsregister unter DVR:0000191-VXXX eine Datenanwendung zum Zwecke der **XXX** registriert.

7.2.5.2 Zustimmung der Betroffenen zur Datenverarbeitung

Besteht keine gesetzliche Grundlage für die Verarbeitung der Daten für serielle oder periodische Zusendungen (zum Beispiel Abonnement, Newsletter), ist die Zustimmung der Betroffenen einzuholen. Der folgende Text ist am Ende der Eingabemaske vor dem Button „weiter“ zu platzieren, bei mehrseitigen Formularen vor dem Button „weiter“ auf der letzten Seite.

Mit dem Absenden Ihrer Daten erklären Sie sich einverstanden, dass Ihre Daten elektronisch zum Zwecke der **XXX** verarbeitet werden (DVR:0000191-VXXX). Diese Zustimmung ist jederzeit bei der **Magistratsabteilung XX, XXX Straße, XXX Wien** schriftlich oder per E-Mail (XX@mXX.wien.gv.at) widerrufbar.



* Ich erkläre mich einverstanden.

Anmerkung: wird das Pflichtfeld nicht angehakt, folgt eine Fehlermeldung mit dem Wortlaut: „Feld „Ich erkläre mich einverstanden“ muss ausgefüllt werden.“

7.2.5.3 Ausfüllen der Variablen XX in den Bausteinen

- Die Platzhalter XXX enthalten die jeweilige servicebezogene Verarbeitungsnummer sowie die Bezeichnung des Services.
- Die Bezeichnung muss nicht in vollem Umfang angegeben werden, soll aber dennoch aussagekräftig sein. Beispiel: „...zum Zwecke der Pauschalierter Parkometerabgabe registriert.“

- Weiters sind die entsprechenden Adress- und Kontaktangaben der für das Service zuständigen Dienststelle anzugeben.
- Die jeweilige Verarbeitungsnummer ist in jedem Fall in die Datenschutz- bzw. Zustimmungserklärung aufzunehmen. Die Nummer kann ausschließlich über die [Abteilung Datenschutz und E-Government](#) (MA 26) bezogen werden. Es wird daher ersucht, die MA 26 vor der Implementierung eines neuen Formulars zu kontaktieren. Die wien.at-Redaktion kann die Verarbeitungsnummer nicht bereitstellen, sie muss direkt von der jeweiligen Dienststelle bei der MA 26 angefordert werden.

7.2.5.4 Praktische Umsetzung

- Formular als manuell erstelltes PDF/RTF

Wird ein Formular als PDF/RTF angeboten, soll der entsprechende Baustein am Seiten- bzw. Formularende angebracht werden. Entsprechende elektronische Prüfungen sind nicht möglich.

- Online-Formular mit Formulargenerator der MA 14

Der jeweilige Baustein kann im Formulargenerator ausgewählt werden. Notwendig ist lediglich das Einbringen der Verarbeitungsnummer, des Zwecks sowie - im Fall der Zustimmung zur Datenverarbeitung – die Dienststelleninformation. Die jeweils angezeigte Variante (Erklärung bzw. Zustimmung) wird dann in der Vorschau und in der Empfangsbestätigung (die alle Formularinhalte noch einmal anzeigt) automatisch angezeigt.

- Online-Formular mit „generic form“ oder Applikation

Der jeweilige Block muss als HTML-Code in das HTML-Formular eingefügt werden. Die beiden Bausteine stehen als Vorlage zur Verfügung: Die jeweils angezeigte Variante (Erklärung bzw. Zustimmung) muss auch in der Vorschau und in der Empfangsbestätigung (die alle Formularinhalte noch einmal anzeigt) enthalten sein. Somit haben die Bürgerinnen und Bürger die Möglichkeit, auf abgespeicherten oder ausgedruckten Empfangsbestätigungen die Informationen bei Bedarf nachzulesen. HTML-Vorlagen: [Datenschutzerklärung](#) und [Zustimmung zur Datenverarbeitung](#).

7.2.5.5 Datenweitergabe an Dritte

Werden von Bürgerinnen und Bürgern übermittelte Daten von einer Magistratsdienststelle an Dritte (externe Dienstleister, Kooperationspartner etc.) weitergegeben (zum Beispiel für die weitere Verarbeitung), muss ein Datenschutzvertrag mit der Firma abgeschlossen werden. Näheres ist im Einzelfall mit der Magistratsdienststelle [Datenschutz und E-Government \(MA 26\)](#) zu klären.

Die Verantwortung für die übermittelten Daten liegt auch bei Weitergabe der Daten an Dritte (externe Dienstleister, Kooperationspartner etc.) bei der jeweiligen Dienststelle.

Im Formular selbst wird – weil nach Abschluss eines Datenschutzvertrags nicht erforderlich – nicht auf die Weitergabe der Daten hingewiesen.

7.2.6 Barrierefreiheit von Formularen

Menschen mit besonderen Bedürfnissen profitieren überdurchschnittlich von den Möglichkeiten des Internets. Dementsprechend werden Online-Formulare von dieser Bevölkerungsgruppe besonders intensiv genutzt.

Für Online-Formulare gelten als Mindestmaß die im Kapitel [Checkpunkte Barrierefreiheit](#) geschilderten Richtlinien.

7.3 Projektablauf und Zuständigkeiten bei der Erstellung von Formularen

Wenn Sie für Ihren Internetauftritt den Einsatz von Formularen planen, orientieren Sie sich bitte zuerst an den Richtlinien die im Kapitel [Planung und Umsetzung von Webprojekten](#) für einen Internetauftritt auf wien.at definiert werden.

Ein Styleguide ist ein Regelwerk, eine Anleitungshilfe, und kann deshalb niemals alle Fragen im Vorfeld ausräumen. Daraus ergeben sich Interpretationsspielräume, die von den Projektbeteiligten gestaltet werden müssen. Nutzen Sie bereits vorhandenes Wissen, um spezifische Anforderungen konstruktiv zu lösen.

Deshalb ist eine möglichst frühe Einbindung des [Qualitätssicherungsteams](#) erforderlich, um Nachbearbeitungen (zum Beispiel aufgrund technischer Weiterentwicklungen) zu vermeiden.

7.3.1 Von der Idee zum Projekt

Je nach Komplexität und Umfang des Projektes sind vor Beginn Vorerhebungen erforderlich, um die Zweckmäßigkeit und eine effiziente und zielführende Umsetzung zu gewährleisten.

Durch die Beantwortung einer Checkliste für Online-Formulare ist es möglich, dass alle am Projekt Beteiligten von Beginn an über die Zielsetzungen informiert sind und das Projekt bereits zu Beginn eine strukturierte Form annimmt.

Checkliste „Vorerhebung für Online-Formulare“

Zur Klärung der in der Checkliste enthaltenen Fragen wird empfohlen, die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter mit einzubeziehen. Das sind jene Personen, die am häufigsten mit der Serviceleistung, die hinter dem Formular steckt, zu tun haben. So stoßen Sie bereits frühzeitig auf mögliche Problemfelder, können interne Verbesserungsvorschläge berücksichtigen und informieren Ihre Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter über bevorstehende Neuerungen.

Optional können Beratungsgespräche mit Vertretern der MA 53, MA 14 und der MA 6 stattfinden. Anfragen hinsichtlich Terminkoordination sind an die MA 6 zu richten.

Kontakt:

Sylvia Nowacek

E-Mail: sylvia.nowacek@wien.gv.at

Telefon: +43 1 4000 86027

i.V.: Elisabeth Wirth

E-Mail: elisabeth.wirth@wien.gv.at

Telefon: +43 1 4000 86025

7.3.2 Beurteilung durch das „Qualitätssicherungsteam für Formulare“

Das Qualitätssicherungsteam für Online-Formulare versteht sich als Bindeglied zwischen der Projektauftragenden Dienststelle und der Umsetzungsdienststelle bzw. externen Firma. Es setzt sich aus Mitgliedern der MD-OS, der MA 6, der MA 14, der MA 26 und der MA 53 zusammen.

Die Aufgabe des Qualitätssicherungsteams besteht darin, die von den einzelnen Dienststellen eingebrachten Projektideen auf folgende Kriterien zu prüfen:

- Prüfung, ob Vorerhebungen der Dienststellen ausreichend sind, eventuell Beratungsgespräch
- Priorität im Hinblick auf den zu erwartenden Nutzen
- Zweckmäßigkeit, Prozessoptimierung und Zusammenfassung von bereits bestehenden Online-Formularen
- Elektronische Anbindung von Applikationen (Schnittstellen)
- Möglichkeit der automatischen Vorausfüllung, mit vorhandenen und zugänglichen Daten
- Verwendung des jeweils heranzuziehenden Werkzeugs
- Festlegung, ob Prototyp erforderlich ist
- Festlegung, was in einer eventuell 1. Prüfphase tatsächlich geprüft werden muss
- Festlegung, ob Usertests erforderlich sind

Weiters legt das Qualitätssicherungsteam die für die Umsetzung erforderlichen Standards und Terminologien fest, die für alle Online-Formulare gelten und nicht in bereits bestehenden Richtlinien (Styleguide, WAI...) explizit geregelt sind.

Wird das Projekt beauftragt, beschließen die Mitglieder des Qualitätssicherungsteams nach Fertigstellung und Qualitätsprüfung über die Freigabe zur Veröffentlichung.

Eine Detailprüfung jedes einzelnen Formulars kann durch das Qualitätssicherungsteam erfolgen, ist aber nicht zwingend erforderlich. Die Entscheidungsfindung des Qualitätssicherungsteams kann sich auch auf Prüf- und Testberichte der MA 6, MA 14, MA 53, oder bei besonders großen Applikationsprojekten von externen Firmen stützen.

7.3.3 Umsetzung von Formularen: Entwicklung, Prüfung, Produktion

- **Produktion**

Die Produktion von einfachen Online-Formularen erfolgt in der Regel durch die MA 6 – Zentralbuchhaltung. Komplexere Applikationen (Formulare mit

Datenbank-Anbindung etc.) werden von der MA 14 oder externen Dienstleistern erstellt. Bitte beachten Sie, dass auch bei einer Beauftragung von Webprojekten an externe Dienstleister die zuständige MA 14 eingebunden wird. Als Kontakt dient die IKT-Betreuung der MA 14.

- **Prototyp**

Optional - nach Maßgabe des Qualitätssicherungsteams – wird ein Prototyp erstellt. Der Prototyp sollte bereits alle wesentlichen Anwendungsfälle abbilden, erfordert aber noch keine Datenbankanbindung („clickable dummy“). Auch erste Texte (Hilfetexte, Fehlermeldung, Amtshelfer,...) können bereits zu diesem Zeitpunkt erforderlich sein, um aussagekräftige Tests durchführen zu können.

- **Prüfphase 1 (optional, wenn Prototyp vorhanden)**

Wurde vom Qualitätssicherungsteam die Erstellung eines Prototypen als zielführend erachtet, erfolgt die 1. Prüfphase. Eine Detailprüfung jedes einzelnen Formulars kann, ist aber nicht zwingend durch das Qualitätssicherungsteam erforderlich. Die Entscheidungsfindung des Qualitätssicherungsteams kann sich auch auf Prüf- und Testberichte der MA 6, MA 14, MA 53, oder bei besonders großen Applikationsprojekten, von externen Firmen stützen.

- **Fertigstellung der Entwicklung**

Zur Fertigstellung der Entwicklung des Formulars sind auch Arbeitsleistungen der für den Inhalt zuständigen Fachdienststelle erforderlich: so muss die Abteilung etwa für die Textierung (Bezeichnungen, Formulierungen, Hilfetexte,...) sorgen oder unmittelbar nach Fertigstellung die Erfüllung des Pflichtenhefts überprüfen (wurden alle Anforderungen, alle Anwendungsfälle umgesetzt?). Entsprechende Ressourcen sind seitens der Fachdienststelle deshalb auch für diese Projektphase vorzusehen.

- **Prüfphase 2 - Qualitätssicherung**

Die Entscheidungsfindung des Qualitätssicherungsteams kann sich auch auf Prüf- und Testberichte der MA 6, MA 14, MA 53, oder bei besonders großen Applikationsprojekten von externen Firmen stützen.

- **Freigabe zur Veröffentlichung**

Die Mitglieder des Qualitätssicherungsteams entscheiden nach Fertigstellung und Qualitätsprüfung über die Freigabe zur Veröffentlichung.

- **Produktivsetzung**

Die Produktivsetzung – also jener Schritt, der ein Online-Formular für die Außenwelt zugänglich macht – erfolgt bei komplexeren Formularen

(Applikationen) durch die MA 14, bei Formularen, die mittels Formulargenerator erstellt wurden, durch die wien.at-Redaktion.

- **Bewerbung (optional)**

Siehe das Kapitel [Bewerbung, Suche und Auffindbarkeit der Inhalte](#).

7.4 Äußere Form von Online-Formularen

Die traditionellen Formulare der öffentlichen Verwaltung sind in der Regel dadurch gekennzeichnet, dass das Papierformat A4 sehr kompakt und wenig übersichtlich bedruckt ist. Trotzdem lassen sich Formularteile unterscheiden, die immer wiederkehren und verfahrensunabhängig sind, und solche, die verfahrensspezifische Inhalte haben.

Die Umsetzung von solchen Formularen auf Online-Formulare erfordert eine dem Medium angepasste Strukturierung, um die Benutzerinnen und Benutzer möglichst problemlos durch den Ausfüllvorgang führen zu können. Online-Formulare werden daher systematisch in Seiten gegliedert, in denen Formularbausteine aufscheinen, die ihrerseits aus logisch zusammengehörenden Datenelementen bestehen. Die Abfolge der Formularseiten wird mit grundlegenden Funktionen gesteuert. Damit ist es bei umfangreichen Formularen möglich, die einzelnen Formularseiten in Abhängigkeit von den individuellen Gegebenheiten der Antragstellerin oder des Antragstellers darzustellen (dynamische Online-Formulare).

Schematische Darstellung der Einbindung von Online-Formularen ins wien.at-Layout: Die Darstellung erfolgt ohne die vertikale wien.at-Hauptnavigation und ohne das wien.at-Suchfeld (siehe das Kapitel [Das wien.at Layout](#)).



Weservice der Stadt Wien

An die
MA 37 - Baupolizei
Dresdner Straße 73-75, 2. Stock
1200 Wien

E-Government

Energieausweis-Übermittlung

Dieses Formular dient zur Übermittlung des Energieausweises an die Wiener Baubehörde.

Bitte beachten Sie * Feld muss ausgefüllt sein

Absender/in

Familienname oder Firmenwortlaut *

Vorname

akademischer Grad

Adresse des Absenders/der Absenderin:

Straße *

Hausnummer von bis Stege Stock Tür

Postleitzahl * Ort

Staat

Erreichbarkeit des/der Absenders/In:

Telefon *

E-Mail

Bauvorhaben

Geschäftszahl (wenn vorhanden)

Adresse des Bauvorhabens:

Bezirk *

Straße (wenn noch nicht bekannt, unbekannt eintragen) *

Hausnummer

Einliegezahl

Katastralgemeinde *

Grundstücksnr

Energieausweis(e) anhängen

Bitte beachten Sie, dass nur eine Datei übermittelt werden kann. Möchten Sie mit einem Formular mehrere Energieausweise übermitteln, fassen Sie diese bitte vorher als "ZIP"-Datei zusammen.

[Dokumentenformate für die elektronische Kommunikation mit der Stadt Wien](#)

Datei * Durchsuchen...

Datenschutzerklärung

Gemäß § 24 Datenschutzgesetz 2000 möchten wir Sie informieren, dass die von Ihnen bekannt gegebenen personenbezogenen Daten elektronisch verarbeitet werden. Für den Auftraggeber Magistrat der Stadt Wien ist dazu beim Datenverarbeitungsregister unter DVR:0000191-V105 eine Datenanwendung zum Zwecke der Baumsuchen registriert.

[Weiter](#) [Abbrechen](#)

KF-37001 - 122008

Seite 1 von 1


 Verantwortlich für diese Seite:
 Baupolizei (Magistratsabteilung 37)
 E-Mail: posta@ma37.wien.gv.at

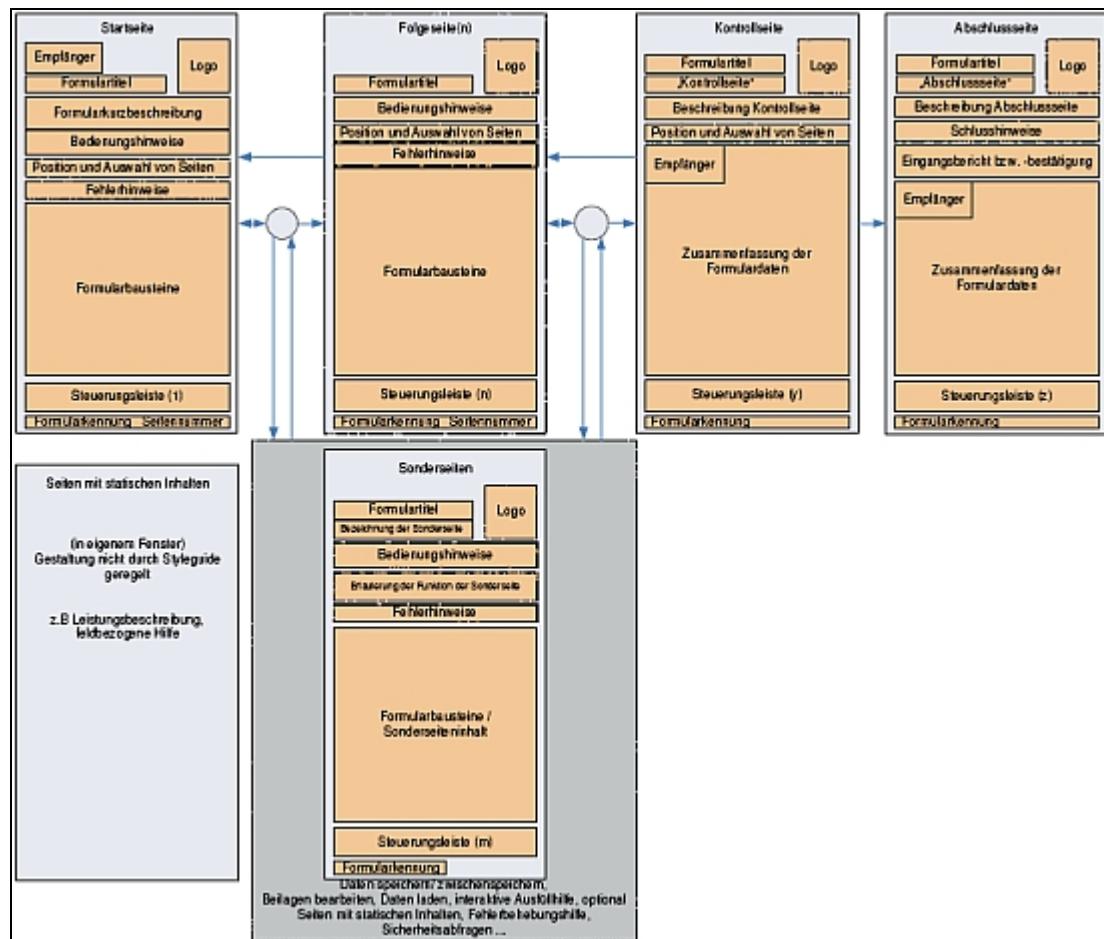
[StadtWien](#) ©wien.at Magistrat der Stadt Wien, Rathaus, A-1082 Wien • [Impressum](#) • [Datenschutz](#) DVR:0000191 • [Bedienungshinweise](#)

Der Kopfbereich von wien.at (mit dem wien.at Logo und dem Schriftzug „Weservice der Stadt Wien“) und die Fußzeile von wien.at (mit der Seitenverantwortlichkeit und der Leiste mit dem Stadt Wien Logo, dem Impressum und dem Datenschutzhinweis) wird auch bei Formularen angezeigt. Diese beiden Elemente sind nicht zu verwechseln mit der Kopf- und Fußzeile des Online-Formulars selbst.

7.4.1 Die Seiten von Online-Formularen

Online-Formulare bestehen aus Seiten mit allgemeinen Funktionen (den sogenannten Standardseiten), und den Seiten mit Spezialfunktionen (Sonderseiten genannt). Sonderseiten werden aus Standardseiten aufgerufen, dort bearbeitet und übergeben die Steuerung wieder zurück an die Ausgangsseite.

7.4.1.1 Standardseiten



Schematische Darstellung der Seiten eines Formulars (gemäß E-Government Styleguide für E-Formulare)

Startseite: Als erste Seite umfasst sie alle wesentlichen Informationen, aus denen die Benutzerinnen und Benutzer feststellen können, dass sie das richtige Formular vor sich haben, wo sie Informationen zum Verfahren nachlesen können und wo sie Bedienungshinweise zum Ausfüllen und Senden vorfinden. Das E-Government-Logo, ein Kennzeichen für das Formular und ein Hinweis zur augenblicklichen Position im Formular ergänzen die genannten Informationen, die zusammen den Kopf- und Fußteil der Startseite bilden.

Sofern die Empfängerin oder der Empfänger eindeutig ist, erfolgt die Anzeige ihrer oder seiner Adresse bereits auf der Startseite, sonst muss die Adresse spätestens auf der Kontrollseite vorhanden sein.

Die Daten eines Formulars sind in Formularbausteinen zusammengefasst. Bei kurzen Formularen kann die Startseite die einzige Seite mit mehreren Bausteinen sein, bei langen oder komplexen Formularen kann es sinnvoll sein, bereits auf der Startseite Daten zu erheben, die in der Folge eine individuelle automatische Zusammenstellung der Bausteine ermöglichen.

Folgeseite(n): Da mit der Startseite allein nur kurze Formulare gestaltet werden können, werden die Bausteine von langen Formularen auf Folgeseiten mit gleicher Kopf- und Fußzeile dargestellt. Diese Zeilen sind nahezu identisch mit jenen der Startseite, lediglich der Empfänger und die Kurzbeschreibung des Formulars entfallen.

Kontrollseite: Ehe ein Online-Formular gesendet werden kann, werden die eingegebenen Daten der Benutzerin oder dem Benutzer zur visuellen Kontrolle zusammenfassend dargestellt. Gleichzeitig wird die oder der auf der Startseite genannte oder vom System aus anderen Angaben ermittelte Empfängerin oder Empfänger angezeigt.

Eine mehr oder minder umfassende Gesamtprüfung aller eingegebenen Formulardaten kann vor der Anzeige der Kontrollseite erfolgen. Die dabei auftretenden Meldungen werden auf einer Sonderseite dargestellt (siehe Punkt [Sonderseiten](#)).

In der Kontrollseite werden Steuerungsfunktionen angeboten, wie zum Beispiel für das Ausdrucken der eingegebenen Daten, für die Möglichkeiten zum elektronischen Signieren oder für das Senden. Ansonsten ist diese Seite gleich aufgebaut wie eine Folgeseite.

Abschlussseite: Diese Standardseite ist die Bestätigung für die ordnungsgemäße Übernahme durch die Empfängerin oder den Empfänger. Gegenüber der Kontrollseite entfällt die Möglichkeit zum Rücksprung in die Formulareingabe. Auf der Abschlussseite können auch Schlusshinweise (zum Beispiel zur Verwendung einer Eingangsnummer, zur Speicherung oder zu den nächsten Verfahrensschritten) gegeben werden.

7.4.1.2 Seiten mit Sonderfunktionen

Neben den Standardseiten kann es bei Online-Formularen Seiten mit Sonderfunktionen geben, die aus dem Formularfluss heraus aufgerufen und anstelle der aufrufenden Seite angezeigt werden. Solche Seiten werden analog zu den

Standardseiten gestaltet. Sollten die Inhalte von Sonderseiten aus welchen Gründen immer in einem weiteren Browserfenster dargestellt werden, muss in der aufrufenden Seite mitgeteilt werden, dass die Darstellung der Information in einem eigenen Fenster erfolgen wird (WAI-Konformität). Die Befüllung der Standardseite muss auch ohne Javascript funktionieren.

Beispiele dafür sind:

- **Interaktive Ausfüllhilfe:** Seite zur Unterstützung beim Ausfüllen, wie zum Beispiel bei der Suche einer Postleitzahl/Gemeindekennzahl oder einer Adresse
- **Speichern:** Zur Speicherung von Formulardaten bei einer Arbeitsunterbrechung oder zur Archivierung, wobei diese am Arbeitsplatz oder beim Anbieter erfolgen kann.
- **Daten laden:** Zur Übernahme gespeicherter Daten in das Formular
- **Statische Informationen anzeigen:** Zur Anzeige von Informationen, Erläuterungen, Hinweisen zum Verfahren, zur Bedienung und Handhabung sowie Hinweisen zum Ausfüllen von Datenfeldern
- **Anmerkung:** Die Darstellung statischer Informationen erfolgt in der Regel auf Sonderseiten.
- **Fehlerliste:** Seite zur leichteren Bearbeitung von Fehlermeldungen, wenn diese aus einer ganzheitlichen Prüfung eines Formulars stammen und Abhängigkeiten zwischen mehreren Seiten bestehen (siehe auch Kapitel Send/Validate im Dokument XML-Eingangsprotokoll).
- **Beilagen:** Seite zum Anfügen/Entfernen von Beilagen

7.4.2 Steuerung des Dialogs

Zur Steuerung des Dialogs in Online-Formularen werden Standard-(X)HTML-Buttons eingesetzt. Sie müssen den jeweiligen Browserstandards entsprechen und werden in der Steuerungsleiste zusammengefasst. Die Ausprägung der Steuerungsleiste ist vom Typ der Seite abhängig.

Um Sonderseiten auszulösen, können auch andere Steuerungselemente als zur Steuerung des eigentlichen Dialogs verwendet werden und auch außerhalb der Steuerungsleiste eingesetzt werden.

7.4.2.1 Steuerung in Standard- und Sonderseiten

Folgende Schaltelemente sind zur Navigation durch die Standardseiten und zum Aufruf oder zum Abarbeiten von Sonderseiten vorgesehen (in Klammer gesetzte Schaltelemente sind optional):

Schaltelemente zur Navigation

Schaltelement	Funktion	Startseite	Folgeseite(n)	Kontrollseite	A
Weiter	Führt zu nachfolgender Seite	Button	Button		
Zurück	Führt zur vorherigen Seite		Button	Button	
Abbrechen	Führt zu einem Nachfragedialog „Wollen Sie wirklich abbrechen? Alle Daten werden gelöscht?“ mit den Optionen „Ja“ und „Nein“. Bricht bei „Ja“ die Eingabe von Daten ab und es werden die aktuellen Daten auf dem Server gelöscht. Gleichzeitig erfolgt eine Weiterleitung auf die vorgelagerte Amtshelferseite.	Button	Button	Button	
Beenden	Beendet die Sitzung („session“) am Server und führt auf die jeweilige Amtshelferseite bzw. eine zum Formular gehörende Informationsseite.				
Senden	Sendet die Formulardaten ab			(Button)	
Signieren & Senden	Signiert und sendet die Formulardaten bei Einzelsignatur			(Button)	
Signieren	Signiert die Formulardaten bei Mehrfachsignatur			(Button)	

Schaltelemente zu Sonderseiten

Schaltelement	Funktion	Startseite	Folgeseite(n)	Kontrollseite	A
Daten laden	Übernimmt gespeicherte Daten in ein Online-Formular und führt zu einer Sonderseite mit einer Anleitung (siehe Bausteinkatalog)	(Button) oder (Link)	Button		

Zwischenspeichern	Speichert die erfassten Formulardaten für späteres "Daten laden" ab zum Beispiel bei Unterbrechungen und führt zu einer Sonderseite mit einer Anleitung (siehe Bausteinkatalog)	(Button) oder (Link)	(Button) oder (Link)	(Button) oder (Link)
Speichern	Speichert einen fertig übertragenen Antrag inkl. Signatur und Bestätigung auf dem Server oder bietet ein Herunterladen (in XML) zur Speicherung auf dem lokalen PC- Arbeitsplatz an.			
PDF- Ansicht	<p>Daten der Abschlussseite werden im PDF-Format für Ansicht, Druck und lokale Speicherung bereitgestellt</p> <p>Der Button führt prinzipiell zu einem direkten Öffnen des PDF.</p> <p>Bei „Online-Formular zum Ausfüllen und für den Ausdruck erzeugen“ hingegen führt der Button zu einer Abschlussseite mit Link zum PDF-Download.</p>			

7.4.2.2 Weitere Steuerelemente

Wiederholungsfunktion: zur Erfassung von Daten gleicher Struktur – sowohl einzelner Datenfelder als auch ganzer Bausteine – mit einem variablen Text auf dem Funktionsbutton.

Zusatzfunktionen zu Feldern und Bausteinen: Werden Zusatzfunktionen, wie das Wiederholen, Bearbeiten, Durchsuchen, Kopieren, Sortieren oder Löschen von Eingabefeldern oder Bausteinen, benötigt, erfolgt deren Aufruf über Buttons.

7.4.3 Gestaltung der Kopfzeile

Die Gestaltung der Kopf- und Fußzeile im Online-Formular orientiert sich einerseits an der ÖNORM A 1021 über die formale und inhaltliche Gestaltung von Formularen (Vordrucke, Ausdrucke) und andererseits am Bemühen, Menschen mit Behinderung den Zugang zum E-Government nicht zu verwehren.



Abbildung: Kopfzeile der Formular-Startseite

7.4.3.1 Empfänger

Das Formular beginnt immer dann mit der Anschrift der zuständigen Verwaltungseinheit (Empfänger), wenn die Zuständigkeit vorweg abgeklärt wurde und somit eindeutig ist. Ergibt sich die Zuständigkeit erst aus den Angaben im Formular, so muss der Empfänger spätestens auf der Kontrollseite vom System eingesetzt werden können.

Schreibweise der Adresse laut ÖNORM A 1080: Adressen werden linksbündig in maximal 6 Zeilen geschrieben und zwar ohne Unterstreichungen, ohne Sperrschrift und ohne Leerzeilen. Postleitzahl (ohne Landeskennzeichen) und Bestimmungsort werden in einer Zeile geschrieben, bei Auslandsadressen ist zusätzlich das Bestimmungsland anzuführen, Ort und Land in Großbuchstaben. Das früher übliche „An ...“ entfällt.

Handelt es sich um ein Formular, bei dem ein Adressat anzugeben ist, (bei Formularen für die elektronische Übermittlung) ist mit der Dienststelle abzuklären, welche Dienststellendaten außer der Adresse – zusätzlich angegeben werden sollen (Telefonnummer, Fax bzw. E-Mail).

7.4.3.2 E-Government-Logo

Online-Formulare werden mit einem Schriftzug „E-Government“ gekennzeichnet.

Handelt es sich um keine E-Government-Anwendung (Beispiel: Gewinnspiel), entfällt der Schriftzug.

Umsetzung:

- Manche Werkzeuge für die Formularerstellung ermöglichen das Einbinden des Logos über ein Auswahlmenü.

7.4.3.3 Formulartitel

Jedes Formular hat einen eindeutigen Titel, der in der Regel mit dem Gegenstand (= Thema, Suchbegriff) beginnt und um die Art der gewünschten Erledigung (zum Beispiel Antrag, Bewerbung, Meldung) ergänzt werden kann. Keinesfalls soll eine (interne) Kurzbezeichnung als Formulartitel angegeben werden.

Die Bezeichnung wird linksbündig gesetzt und sollte sich an Begriffen orientieren, die umgangssprachlich verwendet werden und als Suchbegriffe aufscheinen könnten.

Wenn ein Formular dem Anwender zum Erproben zur Verfügung gestellt wird, ohne dadurch eine Verarbeitung der Daten auszulösen, ist unterhalb der Formbezeichnung mit dem Hinweis „Ausprobieren ohne Folgen“ deutlich darauf hinzuweisen.

7.4.3.4 Kurzbeschreibung

Mit etwa 60 Wörtern werden Benutzer über den Sinn und Zweck des jeweiligen Formulars und die damit verbundene Leistung informiert.

7.4.3.5 Bedienungshinweise

Die folgenden Hinweise zum Ausfüllen von Online-Formularen erscheinen standardmäßig auf allen Formularseiten, in gleicher Form und an gleicher Stelle:

- Feld muss ausgefüllt sein (Pflichteintragung, Alternativ-Text: Feld muss ausgefüllt sein)
- Ausfüllhilfe: Information und Hilfe zum Ausfüllen eines Datenfelds oder eines Formularbausteins (Alternativ-Text: Information und Hilfe zum Ausfüllen)
- Fehlerhinweis: Fehlende oder fehlerhafte Angabe im Datenfeld (Alternativ-Text: Angabe ergänzen oder richtig stellen)

Zusammen mit diesen „technischen“ Hinweisen wird in der Zeile „Bedienungshinweise“ der Link „**Hinweise zum Verfahren**“ (bzw. „Hinweise zum Formular“, wenn es sich um keine E-Government-Anwendung handelt) angefügt. Dieser Link führt zu den wichtigsten Informationen zum jeweiligen Verwaltungsverfahren – zur Amtshelferseite des Formulars.



Abbildung 3: Bedienungshinweise

Information: In Kürze geplante Accessibility-Tests zur Handhabung dieser Bedienungshinweise können unter Umständen zu einer notwendigen Änderung führen.

7.4.3.6 Position und Auswahl von Seiten (optional)

In der Kopfzeile – unmittelbar nach der Zeile mit den Bedienungshinweisen – oder statt der Seitennummer am Ende der Formularseite kann eine Anzeige der Seiten und deren Aktualität mittels nummerierter Buttons oder Links erfolgen (Position im Formular). Die nachstehende Abbildung eines solchen „Locators“ ist eine symbolhafte Darstellung, Details dazu werden im Bausteinatalog festgelegt.



Position und Auswahl von Seiten (Symbolbild)

- Ein beliebiges Ansteuern einer Formularseite von jeder anderen Seite des selben Formulars ist denkbar, müsste bei einer Beauftragung entsprechend definiert werden, zudem wird auf Grund der Komplexität eine verstärkte Usability-Prüfung (usertesting) empfohlen.
- Beim Einsatz von Standardmodulen ist für eine kontinuierliche Positionsanzeige zu sorgen: der Status muss an die jeweiligen Module weiter gegeben werden. Ansonsten ist für die Bürgerinnen und Bürger nicht nachvollziehbar, warum die Anzeige der Position im Formular plötzlich verschwindet.
- Bei Formularen mit dynamischer Seitenanzahl (abhängig von der Auswahl und Eingaben der Bürgerinnen und Bürger) ist zu berücksichtigen, dass in „Schritte“ statt „Seiten“ gedacht wird. Diese „Schritte“ müssen bei der Erstellung des Pflichtenhefts definiert werden.

7.4.3.7 Fehlerhinweise

Mit der Einführung von Online-Formularen sollte eine weitgehende Prüfung der Daten auf formale und inhaltliche Richtigkeit verbunden sein. Diese Prüfung erfolgt in der Regel je Seite. Mindesterfordernis ist eine vollständige Formalprüfung vor dem Signieren/Senden.

Prüfungen können nach Maßgabe der rechtlichen Möglichkeiten und Zulässigkeiten sein:

- Formale Prüfungen (gültiges Datum, Pflichteintragung vorhanden, gültige Firmenbuchnummer, ...)
- Plausibilitätsprüfungen (logisch richtige Verknüpfung mehrerer Eingabewerte)
- Inhaltliche Prüfungen wie zum Beispiel Registercheck
- Technische Prüfungen (Beilagen zum Beispiel auf Viren, Dateigröße, Mimetype prüfen)

Wenn eine seitenweise Prüfung fehlende oder ungültige Angaben ergibt, wird eine Liste der Fehlermeldungen im Formularkopf (nach den „Bedienungshinweisen“ oder nach dem „Locator“ und vor dem ersten Formularbaustein) in einem Fehlerblock mit roter Umrandung und in roter Schrift eingeschoben. Von dieser Fehlerliste wird eine Verzweigung zu den fehlerhaften Feldern angeboten.

Beim jeweils betroffenen Datenfeld wird auf den Mangel mit einem Rufzeichen auf rotem Hintergrund aufmerksam gemacht, ein roter Rand um das Feld erleichtert die Suche des fehlerhaften Feldes. Fehlerhinweise müssen die Fehlerursache konkret beschreiben und variabel formulierbar sein.

Anmerkung: Es gilt der Grundsatz: Ein "Weiter" im Formular ohne Behebung eines ausgewiesenen Fehlers ist nicht möglich, ein "Zurück" jedoch schon.

Folgende Angaben fehlen oder sind fehlerhaft:
 * Das Feld "Vorname" ist ein Pflichtfeld. Bitte ergänzen Sie den Inhalt.
 * Der in das Feld "Geburtsdatum" eingegebene Wert ist ungültig.

Gewerbeinhaber

Familienname *	Baumann	Akadem. Grad	(dropdown)
Vorname !	(highlighted in red)	Geschlecht *	(dropdown)
Geburtsort *	Wien	Geburtsdatum !	31.21.2007

Fehlerhinweise

Kann das Ergebnis der Fehlerprüfung nicht einer einzelnen Seite zugeordnet werden, wie etwa bei Abhängigkeiten über mehrere Seiten hinweg, werden die Fehlerhinweise in einer eigenen Fehlerseite (Sonderseite) angezeigt.

7.4.4 Gestaltung der Fußzeile



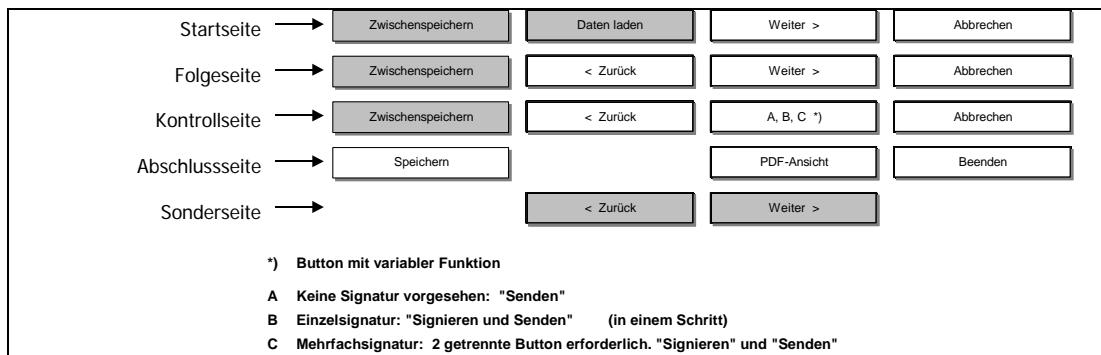
7.4.4.1 Steuerungsleiste

Die in der [Tabelle „Schaltelemente zur Navigation“](#) angeführten Schaltflächen werden in einer Steuerungsleiste zusammengefasst. Der Inhalt dieser Leiste ist seitenabhängig. Gleiche Funktionen sind an gleichen Stellen zu positionieren, lediglich ähnliche Funktionen, wie zum Beispiel Abbrechen und Beenden, können abwechselnd dieselben Positionen belegen.

Hinweis: die Pfeile < > zur Visualisierung der „Blättern“-Metapher müssen entsprechend codiert werden, um von Screenreadern richtig interpretiert zu werden²².

²² `<input class="viesenden" value="◀ Zurück" type="submit" name="..." id="..." />`
`<input class="viesenden" value="Weiter ▶" type="submit" name="..." id="..." />`

Die Attributwerte für Input-Elemente wie "name" bzw. "id" dürfen nicht vorgegeben werden, sie sind abhängig von der Applikation.



Buttonpositionen in der Steuerungsleiste (grau: optional)

7.4.4.2 Formularkennung

Jedes Formular weist eine eindeutige Formularkennung auf. Diese muss auf allen Seiten links unten angebracht sein und setzt sich wie folgt zusammen: Abkürzung „KF“ (steht für Kundenformular) zwei Stellen für die Dienststelle, drei für fortlaufende Nummer, anschließend Erstellungsdatum (MMJJJJ).

Im Behördenbereich sollten daraus der Formularanbieter (Behördenkennzeichen in der Form LXYYZZ), der Verfahrensbereich (zum Beispiel BW Bauen und Wohnen), die Bezeichnung des Formulars und eine Angabe über den Zeitpunkt der Gestaltung ersichtlich sein.

Beispiel: KF-06001 072008

7.4.4.3 Seitennummer

An dieser Stelle wird in der Form "Seite x von y" angeführt, welche Seite eines mehrseitigen Formulars gerade bearbeitet wird. Ist die Seitenanzahl variabel (abhängig von den bereits eingegebenen Daten), ist besser "Schritt x von y" zu verwenden.

An Stelle der Seitennummer kann die Position der gerade angezeigten Formularseite samt einem Hinweis zum aktuellen Zustand der einzelnen Seiten dargestellt werden. Siehe das Kapitel [Position und Auswahl von Seiten \(optional\)](#).

7.4.5 Weitere Elemente auf anderen Seiten

7.4.5.1 Kopfzeile auf Folgeseiten

Die Kopfzeile auf den einzelnen Folgeseiten eines Online-Formulars ist immer gleich und umfasst folgende Angaben: Bezeichnung des Formulars, E-Government-Logo der Behörde die Bedienungshinweise sowie gegebenenfalls die Angabe zur Position und Auswahl von Seiten gemäß Kapitel [Position und Auswahl von Seiten \(optional\)](#).

Adressblock und Kurzbeschreibung fallen im Unterschied zur Startseite eines Formulars weg.

7.4.5.2 Kopfzeile auf der Kontroll- und Abschlussseite

Unterhalb des Formulartitels wird die Bezeichnung dieser Seiten angeführt („Kontrollseite“, „Abschlussseite“ etc.). Eine Kurzbeschreibung weist auf Sinn und Zweck der jeweiligen Seite hin und erläutert die möglichen Steuerungsfunktionen, die am Ende der Seite aufscheinen werden.

Kopfzeile der Kontroll- und Abschlussseite

Auf der **Abschlussseite** muss im Anschluss an die Kurzbeschreibung zusätzlich ein fachlicher **Schlusstext** zum Verlauf des Verfahrens aufscheinen. Wesentlicher Bestandteil der Abschlussseite ist die **Eingangsbestätigung**, deren Gestaltung als Formularbaustein analog zu den anderen Bausteinen der Abschlussseite erfolgt.

Nach Absenden des Formulars erfolgt eine serverseitige Rückmeldung unter Angabe folgender Inhalte:

- Kontaktadresse
- Hinweis auf die Bearbeitungsdauer bzw. der Wartezeit auf eine Rückmeldung
- Eckdaten des Antrags (zum Beispiel Zeiträume, Ortsangaben usw.)
- gegebenenfalls dem Hinweis auf eine automatisch generierte Empfangsbestätigung per E-Mail (Bitte beachten: Im Formular oder auf der Abschlussseite darf keine Fax-Nummer oder E-Mail-Adresse der Behörde aufscheinen, die nicht auch in der Kundmachung der Behörde gem. § 13 Abs. 1 Allgemeines Verwaltungsverfahrensgesetz (AVG) angeführt ist, da diese sonst entgegen der Kundmachung gem. § 13 Abs. 1 AVG Rechtswirkungen auslösen können.)

Bitte beachten: Die Abschlussseite bei einem „[Online-Formular zum Ausfüllen und für den Ausdrucken erstellen](#)“ unterscheidet sich von der Abschlussseite eines herkömmlichen Online-Formulars. So ist zum Beispiel keine „Eingangsbestätigung“ anzuzeigen.

7.4.5.3 Zusammenfassung der Formulardaten

Dies ist die komprimierte Darstellung jener Formularbausteine, Datenelemente, Freitexte und Zwischenüberschriften, die mit Inhalten belegt wurden oder gültiger Bestandteil des Formulars sind. Bei Online-Formularen sollen leere Felder hier nicht wiederholt werden, bei PDF-Vorlagen ist eine dynamische Ausgabe hingegen nicht vorgesehen.

Die Bezeichnung des betroffenen Formularbausteins wird im Layout des Formulars dargestellt, die Leittexte sind rechtsbündig angeordnet, die eingegebenen Inhalte linksbündig (mit etwa 3 Zeichen Zwischenraum) und fett gedruckt. Die Fluchlinie teilt die Formularbreite etwa im Verhältnis 1 zu 2.

Die Darstellung beginnt mit einer Baustein-Überschrift „Ihre Angaben“, der die Bezeichnung des Empfängers folgt. Die Daten werden grundsätzlich zeilenweise angeführt. Für Datenelemente aus dem Standardbaustein "Adresse" kann eine Zusammenziehung der Inhalte erfolgen. Die Leittexte sind dann entsprechend anzupassen.

Die Anzeige der Daten erfolgt in der Form "Feldbezeichnung: Datenanzeige", also "Familienname: Müller".

7.4.5.4 Kopfzeile von Sonderseiten

Die Kopfzeile auf Sonderseiten ist wie folgt aufgebaut:

- Formulartitel mit Logo
- Bezeichnung der Sonderseite analog zu den Kontroll- und Abschlussseiten
- Bedienungshinweise (optional)
- Kurzbeschreibung der Sonderseite, sofern die Funktion nicht selbst sprechend ist
- Fehlerhinweise während der Bearbeitung (optional)
- Steuerungsleiste am Ende der Sonderseite.

The screenshot shows a web-based form titled 'Gewerbe - Anmeldung' (Business Registration) for 'Rechtsform einer juristischen Person' (Type of legal entity). The page is part of the 'E-Government' service. The search bar at the top contains the text 'Rechtsform einer juristischen Person'. Below the search bar, there is a note: 'Sie können die geistlich vertragte Nutzzeichnung für die Rechtsform einer juristischen Person auf zwei Arten anfordern: mit einem Cuckoo-Code durch Cuckoo in der abhängigen Liste aller Rechtsformen. In beiden Fällen wird die gefundene Nutzzeichnung in das Formular übernommen. Sollte Sie diese Seite mit "Weiter" verlassen, erhält sie diese Seite mit "Weiter" verlassen.' Below this note, there are two search results:

Cuckoo-Code	Rechtsform
0.00	Die angeschafft mit beschränkter Rechtung
0.00	Naumanns Einzelgesellschaft
0.00	Offene Einzelbeteiligung
0.00	Offene Handelsgesellschaft

Below the search results, there is a list titled 'Kuckoo in der alphabetischen Liste' (Cuckoo in the alphabetical list) with the note 'Bitte wählen Sie aus' (Please select). At the bottom of the form, there is a 'Formularerstellung' (Form creation) section with 'Zurück' (Back) and 'Weiter >' (Next >) buttons.

Abbildung: Kopfzeile von Sonderseiten

7.5 Gliederung des Formularinhalts

Die Umsetzung von herkömmlichen Formularen auf Online-Formulare erfordert eine dem Medium angepasste Strukturierung. Online-Formulare sind daher in Seiten gegliedert, in die der eigentliche Inhalt eingebettet ist. Der Inhalt besteht aus Formularelementen, wobei logisch zusammenhängende Elemente unter einer gemeinsamen Bezeichnung zu Blöcken (Formularbausteinen) zusammengefasst werden.

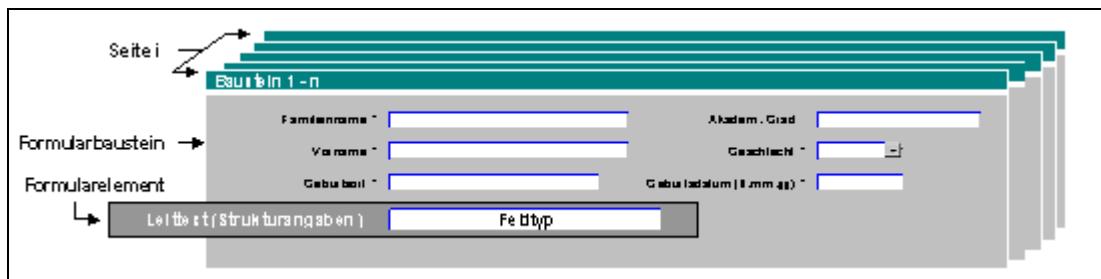


Abbildung : Formularelemente und Formularbausteine

7.5.1 Feldtypen für Online-Formulare

Nachstehend sind die Feldtypen angeführt, die in Online-Formularen verwendet werden.

Feldtypen für Online-Formulare

Feldtyp	Verwendung
Eingabefeld einzeilig, unstrukturiert	Zur Eingabe jeglicher Art von unstrukturierten alphanumerischen Daten bis zu einer definierbaren maximalen Länge. Wenn schützenswerte Daten (zum Beispiel Passwörter, TAN) nicht sichtbar sein sollen, muss beim Eingabefeld der Typ „password“ verwendet werden. Diese Daten sind in der Kontrollseite nicht anzuzeigen.
Eingabefeld einzeilig, strukturiert	Zur Eingabe von Daten in einer festgelegten Struktur, wie Datum, ganze Zahlen und Dezimalzahlen oder Schlüssel mit einem vorgegebenen Aufbau. Für Prüfung numerisch/alphanumerisch etc.
Eingabefeld mehrzeilig	Zur Eingabe von unstrukturierten alphanumerischen Daten mit variabler Länge, wie zum Beispiel Beschreibung von Projekten, Begründung für eine Antragstellung.
Checkbox	Zur Entscheidung für oder gegen einen aufgezeigten Sachverhalt. Beispiel: Zustimmung zu Datenschutzerklärung.
Einfachauswahl aus Werteliste	Zur Auswahl eines einzigen Wertes aus einer vorgegebenen Liste möglicher Werte
Mehrfachauswahl aus Werteliste	Zur Auswahl mehrerer Werte aus einer vorgegebenen Liste möglicher Werte

7.5.1.1 Eingabefeld einzeilig, unstrukturiert

Feldlänge: Die maximale Länge einer Eintragung orientiert sich an Standards, wo immer es solche gibt, insbesondere an behördenübergreifenden Datenbanken, Registern und Auskunftssystemen. Für wichtige Grunddaten sind im Dokument [Standarddaten für E-Formulare](#) Empfehlungen enthalten.

Darstellung: Wenn es die optisch ansprechende Gestaltung von Bausteinen erfordert, können die Eingabefelder geringfügig kürzer oder länger sein. Die Eintragung der definierten Anzahl an Zeichen muss immer gesichert sein.

Ausrichtung: Linksbündig

Achten Sie auf eine möglichst harmonische Anordnung der Felder (Fluchten etc.) bei Standardschriftgrößen.

7.5.1.2 Eingabefeld einzeilig, strukturiert

Formatierung/Einheiten: Muss die Eingabe in einer bestimmten Form erfolgen, ist darauf im Leittext in Klammer zu verweisen. Im Leittext wird auch auf Maß- und Währungseinheiten hingewiesen. Kommen in einem Formularbaustein häufig gleiche Eingabeformate vor, kann darauf in der Bezeichnungszeile des Bausteins verwiesen werden.

Datumsangaben erfolgen in der Form Tag (falls erforderlich), Monat (falls erforderlich) und Jahr (4-stellig), jeweils durch einen Punkt getrennt: TT.MM.JJJJ

Nach Möglichkeit sollte das System aber auch andere, eindeutige Angaben akzeptieren.

Ausrichtung: Texte werden linksbündig, Zahlen rechtsbündig angeordnet.

7.5.1.3 Eingabefeld mehrzeilig

Darstellung: Felder für mehrzeilige Eintragungen werden mit mindestens 3 Zeilen dargestellt. Der Beginn dieses Eingabefeldes ergibt sich aus der Gestaltung des Formularbausteines (in der Regel erste Fluchtlinie, ansonsten auch linker Rand).

Abbildung: Eingabefeld mehrzeilig, unstrukturiert

Lassen Sie generell genügend Platz für Kommentare, diese sollten nach dem Eintippen zudem sichtbar sein (ohne „Scrollen“ im Eingabefeld).

Je nach Inhalt und Applikation ist eine Begrenzung der Zeichenanzahl sinnvoll. Diese wird vor das entsprechende Feld geschrieben: „Es können noch XXX Zeichen übermittelt werden.“ Die Anzahl der verbleibenden Zeichen kann durch einen „Counter“ angezeigt werden.

7.5.1.4 Checkbox für Zustimmung/Erklärung

Darstellung: Die Auswahl wird mit einem Kästchen (Checkbox) realisiert, das in der Regel an der ersten Fluchlinie positioniert wird, bei langen Texten auch am linken Rand sein kann.

Abbildung: Verwendung der Checkbox

7.5.1.5 Einfachauswahl aus Werteliste

Darstellung: Die Auswahl erfolgt aus einer Liste. Diese entsteht entweder als Dropdown-Liste oder ist als mehrzeilige Liste im Formular dargestellt, die mit Radio-Buttons versehen ist. Letztere Möglichkeit wird nur bei weniger als 10 Werten empfohlen.

In der Dropdown-Liste muss eine Eingabeaufforderung (zum Beispiel „Bitte auswählen“) oder ein Defaultwert angegeben werden können.

Für lange Listen ist eine Gliederungsmöglichkeit mit Zwischenüberschriften vorzusehen.

Wenn die Anzahl der Auswahlmöglichkeiten zu groß ist und keine praktikable Darstellung zulässt, wird statt der Werteliste eine **interaktive Ausfüllhilfe** angeboten.

Die interaktive Ausfüllhilfe wird für zwei verschiedene Anwendungsfälle eingesetzt:

- Wenn in einem Eingabefeld die Auswahl aus sehr vielen vordefinierten Werten erwartet wird oder zusätzlich eine andere Eingabe möglich sein soll (Beispiel: Eingabefeld für Rechtsform, juristische Person oder akademischer Grad).
- Wenn mehrere Eingabefelder abhängig voneinander sind (Beispiel: Eingabe von Gemeindekennzahl, Postleitzahl und Ort).

Die interaktive Ausfüllhilfe kann in einem eigenen Fenster oder bei einfachen, wenigen Auswahlmöglichkeiten auf der jeweiligen Formularseite selbst angeboten werden. Die Ausfüllhilfe mittels eigener Seite sollte für komplexe und umfangreiche Hilfen verwendet werden. Ausführungsbeispiele sind in einem eigenen Dokument enthalten.

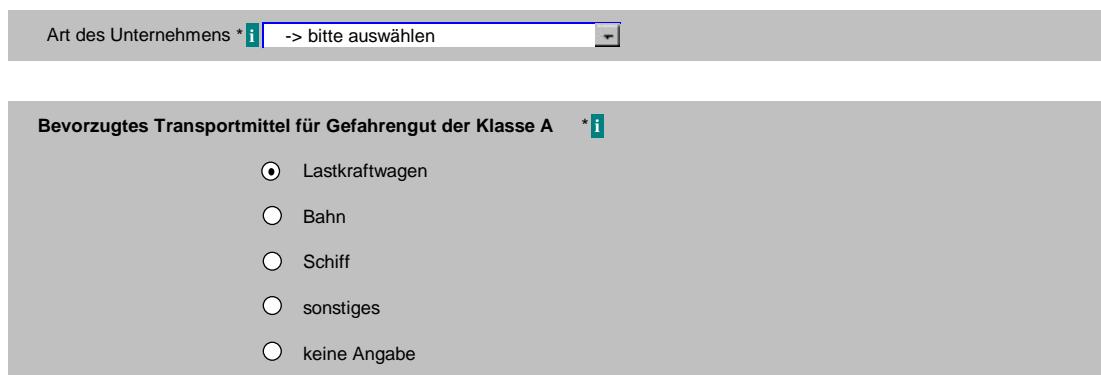
Bei Listen mit Radiobuttons sollte ein Defaultwert und eine Leeroption (zum Beispiel „keine Auswahl“) angeboten werden.

Keine Sonderzeichen zur Reihung, optischen Gruppierung und ähnlichen gestalterischen Absichten einsetzen (zum Beispiel -->).



Transportmittel * Lastkraftwagen
 Bahn
 Schiff
 sonstiges
 keine Angabe

Die Auswahlmöglichkeiten müssen auch in einem PDF-Formular lesbar sein.



Art des Unternehmens * -> bitte auswählen

Bevorzugtes Transportmittel für Gefahrgut der Klasse A *

Lastkraftwagen
 Bahn
 Schiff
 sonstiges
 keine Angabe

Abbildung : Einfachauswahl

7.5.1.6 Mehrfachauswahl aus Werteliste

Darstellung: Die Auswahl erfolgt durch Ankreuzen von Kästchen (Checkboxen) oder durch Selektion aus Wertelisten. Bei kurzen Leittexten werden die Kästchen

horizontal – beginnend an der ersten Fluchtlinie – angeordnet. Bei langen Leittexten sind die Kästchen untereinander anzuordnen, jedoch nur bei maximal 10 Auswahlmöglichkeiten. Die Auswahl aus umfangreicherer Wertelisten erfolgt über zwei Schaltflächen (hinzufügen, entfernen), die ausgewählten Werte werden in eine zweite Liste übernommen.

Eine allfällige Bezeichnung für die Werteliste wird in einer eigenen Zeile oberhalb der Kästchen angeführt. Dieser Bezeichnung kann ein Ausfüllhinweis (i) beigefügt werden, wenn sich der Hinweis auf die gesamte Werteliste bezieht. Ausfüllhinweise zu einzelnen Werten werden mit dem Symbol (i) unmittelbar nach dem Kästchen positioniert.

Wahlweise sollte es die Möglichkeit geben, zu einem ausgewählten Sachverhalt klarstellende Ergänzungen (zusätzliche Felder) anzugeben, insbesondere bei einem Feld „Sonstige“.

Ausstattung der Betriebsstätte		Zutreffende Ausstattung					
Bitte auswählen							
Ausstattung  <input checked="" type="checkbox"/>	Strom aus öffentlichem Netz						
<input type="checkbox"/>	Stromaggregat						
<input type="checkbox"/>	Wasser aus öffentlicher Trinkwasserversorgung						
<input type="checkbox"/>	eigener Brunnen (behördlich bewilligt)						
<input type="checkbox"/>	Anschluss an das öffentliche Kanalnetz						
<input type="checkbox"/>	Radfahren	<input type="checkbox"/>	Reiten	<input type="checkbox"/>	Schifffahren	<input type="checkbox"/>	Schwimmen
<input type="checkbox"/>	Surfen	<input type="checkbox"/>	Tennis	<input type="checkbox"/>	Wandern	<input type="checkbox"/>	sonstige

Abbildung : Auswahl zutreffender Sachverhalte

7.5.1.7 Bedingte Eingabefelder

Für Eingabefelder, die mit „Wenn-Dann-Bedingungen“ verbunden sind, sind im Hinblick auf die Vermeidung von Serverzugriffen folgende statische Varianten vorgesehen.

Einfachauswahl mit Zusatzdaten

Staatsbürgerschaft *	<input type="text" value="-> bitte auswählen *"/>
wenn "Sonstige Staatsbürgerschaft":	
Staatsbürgerschaft	<input type="text"/>
Ausstellungsdatum	<input type="text"/>
*) Österreich, Ungarn,, Schweiz, Sonstige Staatsbürgerschaft	

Zuckerkrankheit *

wenn ja:

Größe in cm

Gewicht in kg

*) ja, nein, unbekannt

Abbildung: Einfachauswahl mit Zusatzdaten

Eingabefelder, die nur bei einem bestimmten Wert einer Werteliste anzugeben sind, werden im Layout des Formularbausteins berücksichtigt. Wenn für ein solches bedingte Eingabefeld eine Pflichteintragung besteht, wird es mit „*“ gekennzeichnet.

Führen Wenn-dann-Abhängigkeiten zu grundsätzlich unterschiedlichen Formularinhalten (Sprache, Geschlecht, Staatsbürgerschaft eines EU-Staats oder nicht,...), sollten diese Auswahlkriterien zu Beginn des Formulars gestellt werden, um anschließend die jeweils erforderlichen Felder anzeigen zu können.

Auswahlpflicht

Wenn aus mehreren logisch zusammenhängenden Datenfeldern zumindest **ein** Wert angegeben sein muss, wird darauf in der Regel in einem Eingangstext zu diesen Datenfeldern hingewiesen. Dieser befindet sich im Baustein in der ersten Zeile vor den Label/feld-Kombinationen.

Kontakte (mindestens eine Angabe erforderlich)

Telefon 1

Telefon 2

E-Mail

Abbildung: Auswahlpflicht

7.5.2 Aufbau von Formularbausteinen

Durch die Verwendung von Formularbausteinen wird eine klare und übersichtliche Gliederung der Formularinhalte erreicht. Es besteht darüber hinaus die Möglichkeit, Bausteine mit immer wiederkehrenden Daten zu standardisieren, d.h. gleiche Begriffe und gleiche Datenstrukturen (Länge, Typ) zu schaffen. Solche grundlegenden und immer wiederkehrenden Daten in Online-Formularen werden nach und nach im in Entstehung befindlichen Bausteinatalog näher beschrieben.

7.5.2.1 Bezeichnung des Bausteins

Jeder Formularbaustein hat eine eindeutige Bezeichnung, die den Begriffen der jeweiligen Materie entstammt (zum Beispiel statt AntragstellerIn auch BauwerberIn, GewerbeinhaberIn). Die Bezeichnung ist linksbündig gesetzt und kann mit einer Farbe entsprechend dem Corporate-Design der anbietenden Behörde hinterlegt sein. Ist eine Hilfefunktion zum Ausfüllen eines ganzen Formularbausteins vorzusehen, wird darauf mit einem "i" am rechten Rand der Überschriftszeile aufmerksam gemacht.

7.5.2.2 Struktur des Bausteins

Formularbausteine sind einheitlich hellgrau hinterlegt, ein Rahmen ist ab einem entsprechenden Grauwert über 15% entbehrlich. Die Eingabefelder (Schreibfelder) bleiben grundsätzlich weiß (Beispiel im Anhang). Diese Vorgaben sind in den wien.at-Stylesheets (CSS) bereits definiert und dürfen in applikationsspezifischen Stylesheets nicht überschrieben werden.

Zur Verbesserung der Übersichtlichkeit werden in einer Zeile nur ein oder zwei Datenelemente dargestellt. Vertretbar sind bis zu vier logisch zusammengehörige Datenelemente in einer Zeile bei der Anschrift und bei Auswahlkästchen mit kurzen Texten.

Die Datenelemente sollen sich an **Fluchlinien** orientieren, die im gesamten Formular einheitlich sind (zumindest die erste Fluchlinie). Die relative Breite vom linken Rand bis zur ersten Fluchlinie beträgt 25% (plus/minus 5%). Rechts und links vom Formularbaustein ist ein freier Rand mit einer Breite von 10 bis 15 Pixel vorzusehen.

Um ein Formular auch bei einer Größenänderung richtig darzustellen, werden alle Größen- und **Positionsangaben** von Formularelementen in relativen Einheiten (zum Beispiel in % oder em) verwendet.

Die Anzahl der nebeneinander positionierten Formularelemente soll mit Bedacht auf die Darstellbarkeit am Bildschirm gewählt werden, um eine Querverschiebung des Formulars durch „seitwärts **Scrollen**“ möglichst zu vermeiden.

Wenn in einem Feld **keine Eingabe** erfolgen darf (zum Beispiel weil der Feldinhalt auf andere Weise – etwa aus der Bürgerkarte oder aus Fachapplikationen – ermittelt wurde und nur angezeigt wird), so wird das Feld mit einem helleren Grauton als dem des Bausteins hinterlegt. Solche Felder sind dann unveränderbar („disabled“ oder „readonly“).

Um Platz zu sparen, können Bausteine zusammengefasst werden; wegen der Übersichtlichkeit sollten sie jedoch durch eine Linie <hr /> voneinander optisch getrennt bleiben.

Gruppen von Daten können mit Zwischenüberschriften (<h3>) versehen werden.

7.5.2.3 Leittexte

Die Leittexte zu den Feldtypen

1. stehen rechtsbündig vor den Bedienungshinweisen für die Datentypen,
2. können auch oberhalb der Eingabefelder positioniert werden, um eventuelle Zeilenumbrüche zu vermeiden (Bedienungshinweise bleiben im Anschluss an den Leittext),
3. sind so angeordnet, dass ein Screenreader den ganzen Leittext vor dem Eingabefeld lesen kann,
4. werden im Hinblick auf die Kontroll- und Abschlussseite nicht als Aufforderung (zum Beispiel Bitte tragen Sie hier ... ein.) und nicht als Frage (zum Beispiel Welche Sportarten betreiben Sie?) formuliert,
5. sollten keine Abkürzungen enthalten, die nicht allgemein verständlich sind (wenn doch, müssen diese entsprechend gekennzeichnet werden, siehe das Kapitel [Abkürzungen und Akronyme](#)),
6. enden ohne Doppelpunkt und
7. müssen im (X)HTML-Code in explizite Beziehung zu dem dazu gehörenden Formular-Element gesetzt werden²³.

Sind in einer Zeile zwei oder mehr Eingabefelder vorgesehen, so muss der Abstand zwischen dem Ende des ersten Feldes und dem Beginn des Leittextes für das zweite Eingabefeld vier mal so groß sein, wie der Abstand des Leittextes vom zugehörigen Eingabefeld. Als Abstandhalter sind keine „unsichtbaren“ Bild-Elemente zu verwenden.

²³ Dies geschieht z.B. über die Verwendung des HTML-Elements <label>

Bei Auswahlkästchen („Checkboxen“) oder Radio-Buttons steht die Bezeichnung der Auswahlgruppe vor dem ersten Auswahlfeld. Die den Auswahlmöglichkeiten zugeordneten Werte (Leittexte) werden diesen unmittelbar nachgestellt.

Auswahlgruppen können auch mehrspaltig dargestellt werden.

7.5.2.4 Bedienungshinweise: Form und Position

Zwischen dem Leittext und dem Datenelement werden in 2 Feldern auf einer Breite von 3 em die Hinweise zur Bearbeitung des Datenelements und die Hinweise auf Fehler angeführt. Die Symbole sind grafische Elemente, die in relativen Maßeinheiten (em) angegeben werden, damit sie bei Schriftvergrößerung mitvergrößert werden.

Art des Hinweises	Position	Beschreibung des Symbols (Schriftart: Times New Roman)
Pflichteintragung		2-3 Punkt größer als der Leittext, fett
Hilfe zum Ausfüllen		2-3 Punkt größer als der Leittext, fett, grün mit R=B=0, G=etwa 90
Kein Ausfüllhinweis		
Hinweis auf Fehler oder falsche Angabe im 1. Feld		2-3 Punkt größer als der Leittext, fett, rot mit R=250, G=B=0

Gestaltung der Bedienungshinweise

7.5.3 Tabellen in Formularen

Neben den [Allgemeinen Hinweisen zur Gestaltung und Verwendung von Tabellen](#) sind bei Formularen zusätzliche Punkte zu berücksichtigen:

- Datentabellen in Formularen werden in einem eigenen Baustein dargestellt.
- Die Bezeichnung des Bausteins (= Name der Tabelle) kann um Hinweise zur Handhabung ergänzt werden. Wenn die Tabelle in einem Formularbaustein ist, wird für die semantische Auszeichnung fieldset /legend verwendet.

- Bei Kalkulationstabellen sollen an Rechenoperationen zumindest die horizontale und vertikale Summenbildung über Spalten und Zeilen angeboten werden.
- Zeilen oder Spalten lassen sich dynamisch ergänzen. Für Tabellen mit einer Zeilenerweiterung und einer Spaltenerweiterung ist nachstehendes Layout vorgesehen.

Da eine benutzerfreundliche und barrierefreie Umsetzung solcher „intelligenter“ Tabellen ausgesprochen anspruchsvoll ist, ist vor Programmierung das [Qualitätssicherungsteam](#) einzubinden.

7.5.4 Wiederholung von Formularelementen

7.5.4.1 Wiederholung von Eingabefeldern

Wenn in einem Formularbaustein ein Eingabefeld vorkommt, das mehrfach ausfüllbar sein soll, so kann dies gelöst werden durch

- mehrmalige Wiederholung des betreffenden Eingabefeldes im Layout des Formularbausteins, wenn die Anzahl bekannt ist, oder
- mittels dynamischer Wiederholung, wenn die Anzahl unbekannt ist.

Die Wiederholung von Eingabefeldern eines Formularbausteines wird mit einem Button ausgelöst, der variabel beschriftet werden kann („weitere ... hinzufügen“). Dieser Button ist im unmittelbaren Nahebereich der Wiederholungsfelder zu positionieren.

Die zu wiederholenden Datenfelder werden mit zwei Linien²⁴ vom übrigen Inhalt des Formularbausteins getrennt, sofern der Block nicht ohnehin ein eigener Baustein ist.

²⁴ Umsetzung mittels <hr />

Darstellung bei erstmaliger Anzeige

xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>
xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>
Abstellplatz wird für folgendes Kfz beantragt:	
polizeil. Kennzeichen	
Fahrzeug	<input type="text"/>
<input type="button" value="weiteres Kfz-Kennzeichen hinzufügen"/>	
xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>

Darstellung nach Eingabe von drei Kennzeichen

xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>	
xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>	
Abstellplätze werden für folgende Kfz beantragt:		
polizeil. Kennzeichen		
Fahrzeug	<input type="text" value="S-365-CB"/>	<input type="button" value="Löschen"/>
Fahrzeug	<input type="text" value="S-855-BG"/>	<input type="button" value="Löschen"/>
Fahrzeug	<input type="text" value="HA-212-TT"/>	<input type="button" value="Löschen"/>
<input type="button" value="weiteres Kfz-Kennzeichen hinzufügen"/>		
xxxxxxxxxxxxxx	<input type="text"/>	

Wiederholung eines einzelnen Eingabefeldes

Die Abstände zwischen Feld und dazu gehörendem Button (siehe vorige Abbildung) dürfen nicht zu groß sein, damit man bei entsprechender Auflösung nicht die Zeile verliert.

7.5.4.2 Wiederholung von Formularbausteinen

Formularbausteine ermöglichen es, Formulare dynamisch und bedarfsorientiert aufzubauen und der Antragstellerin oder dem Antragsteller nur jene Formularteile zum Ausfüllen vorzulegen, die im konkreten Fall erforderlich sind. Wesentliche Auswahlkriterien dabei sind die Rolle der Antragstellerin oder des Antragstellers (zum Beispiel physische oder juristische Person, Vertretung), inhaltliche Kriterien (zum Beispiel Ausschließungsgründe zur Antragstellung) oder organisatorische Kriterien (zum Beispiel Identifikation mit oder ohne Bürgerkarte).

Darstellung bei erstmaliger Anzeige	
Bezeichnung des Formularbausteins	
Baustein	
weiteren Baustein hinzufügen	

Wird ein ganzer Baustein mehrfach benötigt (zum Beispiel zur Erhebung von Namens- und Adressdaten von Anrainern eines Bauvorhabens), so ist am Ende des Bausteins - außerhalb des Eingabebereiches – mittig ein Button "weiteren ... hinzufügen" vorgesehen. Er bewirkt eine Wiederholung des gesamten Inhalts des Bausteins (ohne der Formularbezeichnung) mit einer zusätzlichen Zeile am Ende des Bausteins, in der die Funktion "Löschen" aufscheint. Optional kann vor dem Button die Möglichkeit vorgesehen werden, die gewünschte Anzahl der zu wiederholenden Bausteine anzugeben.

Darstellung nach Eingabe von drei Bausteinen	
Bezeichnung des Formularbausteins	
Baustein	Löschen
Baustein	Löschen
Baustein	Löschen
weiteren Baustein hinzufügen	

7.5.4.3 Beilagen

Beilagen (Anhänge, attachments) zu einem Formular sollen in einem Baustein zusammengefasst werden. Für jede einzelne Beilage muss die Art und Weise der Übermittlung an die Behörde vorgeschrieben werden können oder für die Anwenderinnen und Anwender frei wählbar sein. Der Beilagenblock kann auf einer eigenen Formularseite angezeigt werden oder im jeweiligen Kontext des Formulars. Der eigentliche Upload der jeweiligen Datei soll mit Hilfe einer Sonderseite erfolgen (um auch mehr als eine Beilage hinzufügen und gegebenenfalls auch wieder löschen zu können).

Standardbeilage: Angezeigt werden eine laufende Beilagennummer, die Bezeichnung der Beilage (Vorgabe der Behörde), ein Feld für Anmerkungen durch den Benutzer, ein Auswahlmenü für die beabsichtigte Art der Übermittlung sowie ein Button zum Anfügen einer elektronischen Beilage. Das Auswahlmenü umfasst folgende Möglichkeiten:

- Beilage wird in elektronischer Form angeschlossen
- Beilage wird nachgereicht (in physischer Form per Post oder durch Übergabe)
- Beilage kann im Standard-Dokumentenregister eingesehen werden, Vorlage entfällt
- Beilage entfällt, da (Grund)

Nummer	1
Bezeichnung	Nachweis des Wohnsitzes, wenn er <i>nicht</i> in Österreich liegt
Anmerkung	<input type="text"/>
Art der Übermittlung	<input type="text" value="i--> bitte auswählen"/>
Dateiname	<input type="text"/>
<input type="button" value="Beilage hinzufügen"/>	
Nummer	2
Bezeichnung	Strafregisterbescheinigung des früheren Aufenthaltstaates - nur dann, wenn der Wohnsitz noch nicht 5 Jahre lang in Österreich liegt
Anmerkung	<input type="text"/>
Art der Übermittlung	<input type="text" value="i--> bitte auswählen"/>
Dateiname	<input type="text"/>
<input type="button" value="Beilage hinzufügen"/>	
Nummer	3
Bezeichnung	<input type="text"/>
Anmerkung	<input type="text"/>
Art der Übermittlung	<input type="text" value="i--> bitte auswählen"/>
Dateiname	<input type="text"/>
<input type="button" value="Beilage hinzufügen"/>	
<input type="button" value="weitere Beilage hinzufügen"/>	

Der dritte Fall ist optional. Wird er angeboten, muss noch vor dem Aufruf des Beilagenbausteins die ausdrückliche Zustimmung zum Zugriff der Behörde auf das Register abgegeben worden sein.

Individuelle Beilage: Wenn in einem Formular die Möglichkeit zur Ergänzung individueller Beilagen vorgesehen werden muss, geschieht dies durch Bereitstellung eines Standard-Beilagenblockes mit der nächst höheren Nummer, bei dem die Bezeichnung eingegeben werden kann. Für die hinzugefügten Beilagen ist eine Löschfunktion vorzusehen.

Größe und Formate von Uploads sind von der dahinter liegenden Applikation (Datenbank) abhängig. Siehe [Dokumentenformate für die elektronische Kommunikation mit der Stadt Wien](#).

7.6 Inhaltliche und redaktionelle Aspekte der Formulargestaltung

7.6.1 Sprachen

Amtssprache ist Deutsch. Die Inhalte der einzelnen Formulare werden daher in deutsch angeboten. Wo Mehrsprachigkeit gefordert ist, werden Hilfstexte in den Sprachen Englisch, Französisch, Türkisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch angeboten. Des Weiteren kann die Anwendung auch entsprechend der Hauptzielgruppe in weiteren zusätzlichen oben angeführten Sprachen angeboten werden.

7.6.2 Sprachstil

Texte in Formularen müssen

- bürgerfreundlich, leicht verständlich, klar und in der Umgangssprache formuliert werden,
- sich auf die notwendigen Informationen und Inhalte beschränken,
- klar gegliedert sein und aus kurzen und aussagefähigen Sätzen bestehen,
- und in einem aktiven Schreibstil formuliert sein.

Beachten Sie auch die Anforderungen der geschlechtergerechten Sprache, die im Kapitel [Sprachliche Gleichstellung von Mann und Frau](#) erläutert werden.

7.6.3 Formulare und Amtshelferseiten

Siehe das Kapitel [Amtshelferseiten](#).

7.6.4 Dateneingabe und -pflege: redaktionelle Maßnahmen

Die redaktionelle Qualität von Datensätzen in Datenbanken hängt von vielen naheliegenden Faktoren ab: Aktualität der Inhalte, Rechtschreibung und Grammatik, Schulungsmaßnahmen usw.

Hinzu kommt bei Online-Daten die semantische Auszeichnung der Daten (siehe das Kapitel [Semantische Auszeichnung einzelner Texte \(Markup\)](#)). Da auf diese häufig vergessen wird oder die Eingabemasken eine sinnvolle Auszeichnung nicht ermöglichen, sind Datensätze, Texte in Online-Datenbanken oft schlecht zu konsumieren.

Die Möglichkeiten für die Redaktion, solche Daten ansprechend und semantisch sinnvoll aufzubereiten, hängen in erster Linie von der Eingabemaske des Systems ab:

Wenn **HTML** bzw. „**Structured Text**“ möglich sind, dann siehe das Kapitel [Textformatierung](#).

Wenn **nur die Eingabe von Text („Plaintext“) möglich** ist, dann:

1. bei Aufzählungen (Listen) keine Bindestriche, „o“ oder „>“ etc. , sondern eher „1.“, „2.“ verwenden
2. VERSAL Schrift vermeiden
3. keine „ASCII-Zeichnungen“ verwenden (zum Beispiel“- >“, „>>“, „<<“, etc.)
4. Sonderzeichen beachten (Ausgabe beobachten: Wenn zum Beispiel kein „ä“ möglich ist, dann ein „ae“ schreiben.)
5. Absätze sinnvoll einsetzen (große Informationsblöcke in leichter zu handhabende Gruppen unterteilen)
6. Auf Änderungen in der Sprache hinweisen (zum Beispiel Folgender Text ist englisch verfasst)
7. Abkürzungen beim erstmaligen Auftreten: Bei wiederholtem Auftreten eines Begriffs wird dieser üblicherweise beim ersten Auftreten ausgeschrieben und direkt anschließend die Abkürzung in Klammern gesetzt: Presse- und Informationsdienst (PID)
8. Regeln für einfache Sprache beachten, siehe dazu das Kapitel [Stil](#).

7.6.5 Fehlermeldungen

Siehe das Kapitel [Fehlerhinweise](#).

7.6.6 Hilfetexte

Siehe das Kapitel [Hilfeseiten](#).

7.6.7 Wartung

Bei der Entwicklung von Anwendungen sind Vorkehrungen zu treffen, um Daten für die Steuerung, Überwachung und über die Nutzung der E-Government-Anwendungen verfügbar zu machen.

Formulare bedürfen auch nach Onlinestellung einer dauerhaften **Betreuung**. Schon geringfügige Änderungen im Umfeld des Formulars, etwa durch technische, personelle oder organisatorische Einflüsse können rasch dazu führen, dass die Anwendung nicht mehr funktioniert. Zusätzlich zu einem technischen Monitoring ist durch die verantwortliche Fachdienststelle sicher zu stellen, dass der erfolgreiche Ablauf aller Anwendungen in regelmäßigen Abständen überprüft wird (etwa durch einen manuell durchgeführten „Testantrag“). Dies gilt insbesondere für komplexere Applikationen, die auf mehrere Datenbanken und Basisdienste zurück greifen.

Prüfen Sie vor allem auch die E-Mail-Adressen, an die via Formular eingegebene Daten übermittelt werden. Meist werden hier Alias-Adressen eingesetzt, die bei personellen Veränderungen oft nicht nachgezogen werden. Die E-Mail verfehlt ihr Ziel, nicht einmal eine Rückmeldung über die negative Zustellung ist möglich.

E-Government-Anwendungen sind hinsichtlich **KundenInnenzufriedenheit** mit geeigneten Mitteln zu evaluieren.

Dafür kommen geschäftsfallabhängig Nutzungsstatistiken, quantitative und qualitative Erhebungen und Usabilitystudien in Frage. Die Vorgangsweise ist im Vorfeld mit dem Presse- und Informationsdienst (MA 53) abzustimmen.

Für jedes neu erstellte Formular muss auch eine Auswertung über die Zugriffe (möglichst detailliert samt Aufzeichnung von Abbrüchen etc.) möglich sein. Generell sollte bei neu erstellten Formularen nach zwei Wochen eine Auswertung der Zugriffe erfolgen, ansonsten quartalsweise.

7.7 Grafiken von Online-Formularen

Alle Formatierungsangaben werden grundsätzlich in einem vom Inhalt getrennten wien.at Stylesheet definiert, um sie einfach festlegen oder austauschen zu können. Inhalt und Funktion müssen auch ohne Stylesheet richtig gelesen und verwendet werden können.

Formularrand: Bei der Bildschirmausgabe muss bis auf einen beidseitigen schmalen Rand die gesamte Breite für das Formular genutzt werden (Siehe den Screenshot im Kapitel [Aufbau des Layouts](#)).

Schriftbild:

- Font-Familien: seriflose Schrift (zum Beispiel Arial, Helvetica, FreeSans, sans-serif)
- Eingabefelder: keine Proportionalsschrift, wenn eine stellengerechte Eingabe zwingend erforderlich ist

- Für Überschriften sollen nach den WAI-Richtlinien die logischen Bezeichnungen `<h1>` bis `<h6>` verwendet werden.

Um sicherzustellen, dass die Schrift in allen Browsern skalierbar ist, ist der Schriftgrad (wie für alle Seiten von [wien.at](#)) in relativen Einheiten (zum Beispiel in em) anzugeben.

Siehe auch das Kapitel [Semantische Auszeichnung einzelner Texte \(Markup\)](#).

Im [wien.at-Stylesheet](#) wurde dazu festgelegt:

- Basisschriftgröße in [wien.at](#) 75% - das sind bei Standardeinstellung im Browser und Windows-Betriebssystem 12 Pixel für die Normalschrift. Die nachfolgenden Maße beziehen sich auf diese Basisschriftgröße.
 - Formulartitel (`<h1>`): 1,65em fett
 - Bezeichnung der Formularbausteine: 1,1em fett
 - Fließtext, Erläuterungen, Merkblätter
 - Ausfüllanweisungen, Hinweise in der Bausteinbezeichnung, Leittexte, Fußnoten, Formularkennung, Seitennummer: 1,0em normal
- Linien:
Sofern Linien nicht gemäß der Browserfunktionalität dargestellt werden, wie zum Beispiel zur Umrahmung von Eingabefeldern mit einer Hintergrundfarbe, wird die Strichstärke mit 1 Pixel festgelegt.
- Farben:
 - Hintergrund beim Formular: #FFFFFF
 - Umrandung des Formularbausteins (fieldset-Element): oben 4 Pixel, rechts, unten, links 1 Pixel, Farbe: #377D87
 - Bezeichnung des Formularbausteins (legend-Element): Farbe: #377D87, Hintergrund: #FFFFFF
 - Hintergrund bei Formularbausteinen: #F6F6F6
 - Hintergrund bei eingebetteten Datenfeldern: #FFFFFF
 - Fehlermeldungen: #DC0B33
 - Schrift: #000000

8 Richtlinien für die Publikation von PDF-Dokumenten auf wien.at

8.1 Einleitung

PDF (Portable Document Format) ist ein beliebtes und weit verbreitetes Dateiformat. Der Vorteil von PDF ist, dass Dokumente auf allen Betriebssystemen und in allen Darstellungen (am Bildschirm, im Druck) immer gleich aussehen, so wie von der Autorin oder dem Autor gewünscht.

Viele der im Internet angebotenen PDF-Dokumente sind aber nicht barrierefrei. Das heißt, sie sind für Menschen mit Behinderungen kaum bis gar nicht nutzbar. PDF ist also aus Sicht der Zugänglichkeit derzeit nach wie vor problematisch.

Auch in Hinblick auf die Verwendung von PDF als Archivierungsformat sind die folgenden Richtlinien zu berücksichtigen.

10 Grundregeln zum Umgang mit PDF

Für den raschen Einstieg in die Thematik sind die wichtigsten Eckpunkte situationsbezogen (selber erstellen, beauftragen, prüfen,...) aufgelistet.

1. Verwenden Sie keine PDF-Dokumente, wenn nicht unbedingt notwendig.
2. Begründen Sie, warum Sie PDF verwenden.
3. Verwenden Sie zur Erstellung der Quelldokumente Formatvorlagen (siehe das Kapitel [PDF - Konvertierung](#)).
4. Bilder, insbesondere Grafiken, Tabellen, erfordern [alternative Texte](#).
5. Bieten Sie bei größeren Dokumenten ein „intelligentes“ Inhaltsverzeichnis an.
6. PDF, die auf wien.at veröffentlicht werden, müssen barrierefrei gestaltet sein, zumindest aber [Strukturierte Dokumente - Tagged PDF](#).
7. Überprüfen und korrigieren Sie gegebenenfalls PDF, die Ihnen zur Onlinestellung übermittelt wurden.
8. Stehen keine Ressourcen für die barrierefreie Gestaltung beziehungsweise Überarbeitung zur Verfügung, bieten Sie zusätzlich ein RTF-Format an.

9. Verschlüsseln Sie PDF nicht (siehe das Kapitel [Verschlüsselt, gesperrt - und daher unzugänglich?](#)).

10. Machen Sie diese Richtlinien zum Vertragsbestandteil von Aufträgen.

Was erfahren Sie in diesem Kapitel?

- Warum für Webinhalte auf wien.at grundsätzlich HTML verwendet werden soll.
- In welchen Fällen der Einsatz von PDF sinnvoll ist.
- Die Vor- und Nachteile von PDF, vor allem was die Zugänglichkeit betrifft.
- Grundsätze und praktische Anleitungen zur Erstellung von barrierefreien PDF-Dokumenten.
- Warum für die Erstellung barrierefreier PDF-Dokumente Adobe Acrobat Professional (ab Version 5.0) benötigt wird.

Nach der Lektüre dieses Kapitels können Sie die Qualität eines PDF-Dokuments hinsichtlich der Zugänglichkeit beurteilen.

8.1.1 Zielgruppe

- Autorinnen und Autoren, die PDF-Dokumente für wien.at erstellen
- Internetbeauftragte, die (von Dritten erstellte) PDF-Dokumente in Internetauftritte oder Online-Datenbanken auf wien.at einbinden möchten
- Entwickler-Teams, die sich mit der automatisierten Erstellung von PDF-Dokumenten befassen
- Agenturen, die PDF-Dokumente (aber auch Dokumente, die mit Textverarbeitungs- oder Layout-Programmen erstellt wurden) für die Stadt Wien erstellen, bei denen eine (spätere) Veröffentlichung auf wien.at nicht ausgeschlossen werden kann

8.2 PDF oder HTML?

Grundsätzlich werden Inhalte auf wien.at im HTML-Format angeboten.

Wenn Sie PDF-Dokumente auf wien.at veröffentlichen möchten, sollten Sie zuerst prüfen, ob der Inhalt nicht besser als HTML angeboten werden sollte. Oder umgekehrt: welche Vorteile hätte eine PDF-Version für die Leserinnen und Leser?

Meist wird PDF aus Kostengründen eingesetzt: Viele Programme ermöglichen eine PDF-Konvertierung per Knopfdruck. Die Online-Stellung ist praktisch mit keinen Kosten und geringem Aufwand verbunden. Dass solcher Art erstellte PDF-Dokumente nicht barrierefrei sind und somit eine Überarbeitung erforderlich machen, relativiert dieses Argument. In der Praxis ist deshalb zu prüfen, ob eine Aufbereitung in standardkonformem HTML oder die barrierefreie Überarbeitung des PDF-Dokuments billiger ist.

8.2.1 Vorteile von PDF

- Die Darstellung ist immer gleich, egal welcher Browser, welches Betriebssystem oder sonstige Einstellungen verwendet werden.
- Es eignet sich vor allem für den Ausdruck.
- Die Konvertierung aus anderen Formaten wie Textverarbeitungsprogrammen, Layout-Programmen ist sehr einfach. (So erstellte Dokumente sind aber ohne weitere Bearbeitung nicht zugänglich!)
- Software, die das Lesen von PDF ermöglicht, ist gratis (zum Beispiel der „Acrobat Reader“ von Adobe) und weit verbreitet.
- Da Druckvorlagen für Printprodukte häufig als PDF erstellt werden, ist die Veröffentlichung solcher Dokumente im Internet mit praktisch keinen zusätzlichen Kosten verbunden. Dies gilt auch für viele Archivierungssysteme, die ebenfalls auf PDF aufbauen.
- In manchen Fällen kann die mögliche Verschlüsselung von Vorteil sein, auch wenn diese relativ leicht umgangen werden kann.

8.2.2 Nachteile von PDF

- Für die Betrachtung eines PDF-Dokuments ist ein eigenes Programm notwendig. Das heißt, nicht alle Benutzerinnen und Benutzer können auf so ein Dokument zugreifen (Die Verbreitung des Acrobat Readers liegt 2006 laut Angaben von Adobe in Österreich bei 89 Prozent).
- Viele Leserinnen und Leser empfinden die Lesbarkeit und das Navigieren in PDF-Dokumenten online als nicht sehr komfortabel.
- Größere Dokumente erreichen recht schnell eine Dateigröße, die beim Download Probleme bereitet.

- Alternative Ausgabegeräte (Screenreader, Braillezeilen) können PDF oft nicht ausreichend interpretieren und stellen deshalb eine Barriere für blinde Menschen dar. Dazu ist anzumerken, dass diese Probleme nicht nur am Format selbst, sondern meist an der mangelhaften Gestaltung der PDF-Dokumente liegen. Aus diesem Grunde haben sich viele betroffene Benutzerinnen und Benutzer bereits daran gewöhnt, PDF-Dokumente nach Möglichkeit zu vermeiden.
- Auch für Menschen mit motorischen Beeinträchtigungen ist die Bedienung von PDF-Dokumenten oft ein Problem.
- Das Aufrufen von PDF-Dokumenten kann auf öffentlichen Internetterminals zu deutlichen Verzögerungen und zu Abstürzen führen. Bei vielen Terminals ist der Aufruf von PDF-Dokumenten aus Sicherheitsgründen nicht möglich. Informationen in PDF-Dokumenten sind für die Benutzerinnen und Benutzer dieser Terminals nur eingeschränkt oder gar nicht zugänglich.
- Viele PDF-Dokumente waren ursprünglich für den Printgebrauch gedacht. Sie berücksichtigen deshalb auch nicht die Richtlinien für internetgerechtes Schreiben.

8.2.3 Konkrete Einsatzbereiche von PDF auf wien.at

- Wenn ein Dokument Eigenschaften benötigt, über die HTML nicht verfügt (zum Beispiel zur Darstellung mathematischer Formeln).
- Dokumente, die aus bestimmten Gründen unbedingt in einer exakt vordefinierten Form zur Verfügung stehen müssen, zum Beispiel gesetzlich beschränkte Formate.
- PDF wird bei der Kommunikation zwischen Behörde und Bürgerinnen und Bürgern als bevorzugtes Format für elektronische Bescheide eingesetzt. Hier liegt der Vorteil in der Unveränderbarkeit des PDF-Dokuments. Bei behördlichen Bescheiden besteht auch vielfach die Erwartung, dass diese einem einheitlichen Erscheinungsbild entsprechen.
- Druckversion mehrerer inhaltlich zusammenhängender HTML-Seiten. Der Vorteil dabei ist, dass man nicht die einzelnen HTML-Seiten aufrufen muss, sondern den gesamten Inhalt auf einmal ausdrucken oder abspeichern kann.
- Bereitstellung von Broschüren mit grafischem Inhalt, Foldern und anderen Dokumenten, bei denen unbedingt die Corporate Identity umgesetzt werden soll.

- Dokumente, die nicht in erster Linie als „Webdokumente“ zu sehen sind, sondern das Internet als „Vertriebskanal“ verwenden, um ausgedruckt und vervielfältigt zu werden. Beispiele dafür sind Flugblätter oder Musterformulare.

Für alle diese Anwendungsbereiche gilt: Ist kein barrierefreies PDF-Dokument möglich, sind die Inhalte auch als HTML (oder zumindest als Alternativdokument RTF) anzubieten.

8.3 Die Basis des Erfolgs – Quelldokumente

Dieses Kapitel wurde weitgehend aus dem [Tutorial für barrierefreie PDF-Dokumente](#) mit freundlicher Genehmigung des Schweizerischen Bundesamts für Informatik und Telekommunikation übernommen.

In der Praxis werden die wenigsten, später als PDF angebotenen, ursprünglichen Texte („Quelldokumente“) mit Adobe Professional oder einem anderen PDF-Programm erstellt.

Quelldokumente sind Dokumente, die mit Textverarbeitungsprogrammen, Layout-Programmen oder anderen Applikationen erzeugt werden.

Die Qualität dieser Quelldokumente ist ausschlaggebend für eine ressourcenschonende Erstellung von barrierefreien PDF-Dokumenten.

Es gibt drei Arten von Quelldokumenten:

- **Grafiken**
Sie haben technisch keine erkennbare Struktur. Grafik und Text können technisch nicht getrennt werden, daher ist der Text nicht maschinenlesbar.
Beispiel: gescannter Zeitungsartikel
- **Dokumente mit optischer Formatierung**
Dokumente, die eine optische Formatierung wie Überschriften und Absätze besitzen, denen aber keine technische Struktur zugrunde liegt.
Beispiel: Optisch ist eine Word-Überschrift erkennbar, weil sie fett und größer ist, technisch ist sie aber nicht als solche ausgewiesen.
- **Dokument mit Formatvorlagen strukturiert**
Dokumente, die eine mittels Formatvorlagen erstellte optische und technische Struktur besitzen.
Beispiel: Word-Dokument, das mit Formatvorlage erstellt wurde (Zum Beispiel Überschriften, Absätze, Listen oder Tabellen sind vorhanden).

Nur das mit Formatvorlagen erstellte Quelldokument kann nach der Umwandlung in ein PDF ohne vollständige Überarbeitung barrierefrei sein. Formatvorlagen im

Quelldokument ersparen aufwändige Korrekturen mittels Acrobat Professional. Die anderen Dokumente sind für Screenreader im besten Fall lesbar, enthalten aber keine Strukturinformationen und Navigationshilfen und sind somit nicht barrierefrei.

8.3.1 Strukturierte Dokumente - Tagged PDF

Für alle elektronischen Textdokumente - egal ob sie in HTML, PDF oder einem anderen Format angeboten werden - gilt: die Informationen müssen strukturiert aufbereitet werden (semantische „Auszeichnung“, auch „tagging“). Dadurch wird der Aufbau eines Dokuments interpretierbar, und ist somit für eine Vielzahl von aktuellen (und zukünftigen Programmen) lesbar. Auch der Export in andere Formate gestaltet sich einfacher, was wiederum für die Archivierung von Vorteil ist. Entsprechend erstellte PDF-Dokumente werden als „Tagged PDF“ (im Deutschen auch manchmal „markierte PDF“) bezeichnet. Nicht zuletzt ermöglichen „Tagged PDF“ auch blinden Menschen den Zugang zum Inhalt.

Tags alleine genügen nicht, sie müssen auch korrekt sein. Das automatische Hinzufügen von Tags zum Beispiel in Adobe Acrobat führt nicht unbedingt zu einem barrierefreien PDF-Dokument, da die Tags nicht sinnvoll gesetzt werden. Die Tag-Struktur muss eine logische Reihenfolge aufweisen.

Es gibt folgende Arten von Tags:

- Text
- Überschriften
- Abbildung
- Abbildung mit Bildunterschrift
- Tabelle (Überschriftenzelle, Zeile, Datenzelle)
- Formularfelder
- Formel
- Hintergrund

Wozu Tags?

- Leichtere Navigation innerhalb des Dokuments über Inhaltsverzeichnisse oder Lesezeichen und durch die Strukturinformationen selbst

- Alternativtexte sind für alle Bilder möglich.
- Textabschnitte können als „Text“ definiert werden. Bei starker Vergrößerung muss nicht horizontal gescrollt werden.
- Korrekte Übersetzung von Zeichen auch in Unicode wird sichergestellt (zum Beispiel für Sprachzeichen, die im Deutschen nicht vorkommen).
- Im Dokument verwendete Sprachen können ausgezeichnet und von Sprachausgaben erkannt werden.
- Das Dokument kann in RTF oder andere Formate konvertiert werden, um eine bessere Nutzbarkeit in alternativen Anwendungen zu ermöglichen.

8.3.2 Strukturierte Dokumente mit Microsoft Word

Als Beispiel für Office Anwendungen wird in diesem Zusammenhang auf MS Word-Dokumente eingegangen, weil dieses Format den meisten PDF-Dokumenten zu Grunde liegt.

Um aus Microsoft Office-Anwendungen barrierefreie PDF-Dokumente erstellen zu können, wird mindestens MS Office 2000 benötigt. Eine Formatvorlage zu MS Office 2007 ist im Moment nicht empfehlenswert, da diese Dokumente mitunter inkompatibel zu älteren MS Office Versionen sind.

8.3.2.1 Aufbau der Formatvorlage

Grundlage eines barrierefreien PDF ist ein mit Formatvorlagen strukturiertes MS Word-Dokument.

Formatvorlagen sollten folgende Punkte berücksichtigen:

- Das MS Word-Dokument ist mit den dafür vorgesehenen Formatvorlagen zu strukturieren zum Beispiel „Überschrift 1“, „Überschrift 2“, „Standard“, „Aufzählungszeichen“.
- Für Spaltensatz und ähnliche Layouttechniken sollten die in MS Word vorgesehenen Möglichkeiten genutzt werden (Menü „Format“ – „Spalten“). Mit Tabulatoren „simulierte“ Mehrspaltigkeit ist nicht zugänglich.
- Grafiken, Bilder und Tabellen müssen mit Alternativtexten versehen werden. Alternativtexte setzen Sie in MS Word, indem Sie mit der rechten Maustaste auf die Grafik oder das Bild klicken und „Grafik formatieren“ wählen. Unter der Registerkarte „Web“ geben Sie den Alternativtext ein. Ein Alternativtext

„Infografik“ ist beispielsweise nicht ausreichend, um als korrekter Alt-Text für eine Grafik zu gelten. Es sollte die wesentliche Aussage der Grafik wieder gegeben werden. Diese muss nicht zwangsläufig im Feld „Web“ stehen - die Erklärung zu einer Grafik kann auch auf der Seite selbst als Text stehen. Siehe dazu das Kapitel [Redaktionelle Gestaltung von Alternativtexten](#).

- Web-Links oder Verknüpfungen sind über „Einfügen“ - „Hyperlink“ einzubauen.
- Tabellenüberschriften müssen sich in MS Word auf jeder neuen Seite wiederholen (Klick mit der sekundären Maustaste auf Tabelle - „Tabelleneigenschaften“ - Reiter „Zeile“ - aktivieren von „Gleiche Kopfzeile auf jeder Seite wiederholen“).
- Der Zeilenwechsel bei Tabellen auf Seiten ist zu verhindern (Klick mit der sekundären Maustaste auf Tabelle - „Tabelleneigenschaften“ - Reiter „Zeile“ - deaktivieren von „Zeilenwechsel auf Seiten zulassen“).
- Für die Barrierefreiheit muss die Sprache - ähnlich wie bei HTML - sowohl für einzelne Wörter als auch für das ganze Dokument festgelegt werden. Die Sprachauszeichnungen finden sich in MS Word im Menü „Extras“ beim Punkt „Sprache“. Das auf allen Magistratsarbeitsplätzen verfügbare Programm PDF-Creator überträgt diese Informationen allerdings noch nicht ins PDF-Dokument. Sie müssen dies in Adobe Acrobat Professional nachholen, indem Sie „Datei“ - „Dokumenteigenschaften“ - „Erweitert“ - „Sprache“ auswählen und dort die gewünschte Sprache aktivieren.
- Für einzelne Wörter wird die Sprache folgendermaßen festgelegt: Markieren Sie den Text, dessen Sprachformat Sie ändern möchten. Wählen Sie im Menü „Extras“ - „Sprache“ - „Sprache festlegen“ und in der Liste „Ausgewählten Text markieren als“ die gewünschte Sprache. Das Häkchen neben dem Namen der Sprache zeigt, dass die Rechtschreibdateien für die Sprache installiert sind.
- Bei längeren Dokumenten muss unbedingt ein Inhaltsverzeichnis angelegt werden. Dies erleichtert die Navigation innerhalb des Dokuments.
- Kopf- und Fußzeilen sollten keine wesentlichen Informationen enthalten. Bei diesen Elementen kann es noch immer zu Problemen bei der Konvertierung in ein PDF kommen, zum Beispiel werden diese Zeilen von Acrobat nicht in die PDF-Tag-Struktur übernommen.
- Um Grafiken im Textfluss zu platzieren, muss für jede Grafik im Dialog „Grafik formatieren“ das Register „Layout“ und dort „Mit Text in Zeile aktivieren“ ausgewählt werden.

8.3.2.2 Mustervorlage für MS Word Dokumente

Die folgende Mustervorlage wurde auf die Einhaltung der Richtlinien geprüft. Bei Verwendung der Vorlage und sachgemäßer Konvertierung erhält man als Ergebnis ein PDF mit hoher Zugänglichkeit. Die „Veredelung“ mittels Adobe Acrobat Professional zu einem barrierefreien PDF ist mit geringem Aufwand verbunden²⁵.

Download: [Mustervorlage .dot \(210 KB\)](#)

8.3.2.3 Überprüfen der verwendeten Formatvorlagen

Bevor das MS Word-Dokument in ein PDF konvertiert wird, sollte es auf richtig angewendete Formatvorlagen überprüft werden. Dazu sind folgende Einstellungen notwendig:

- Menü „Extras“ - „Optionen“ - „Ansicht“ die Option für Gliederungs- und Normalansicht „auf Fensterbreite umbrechen“ aktivieren (Hinweis: „Breite der Formatvorlagenanzeige“ muss größer als 0 sein, sonst ist die Spalte nicht sichtbar)
- Menü „Ansicht“ - „Normal“. Links vom Inhaltsbereich werden nun alle verwendeten Formatvorlagen angezeigt.
- Mittels der linken Spalte kann das ganze Dokument auf Zuweisungsfehler der Formatvorlagen untersucht werden.

Löschen Sie Leerzeilen und vergrößern Sie stattdessen den Absatz des vorhergehenden Abschnittes (Absatz markieren, rechte Maustaste drücken und „Absatz“ wählen - und bei „Abstand nach“ vergrößern).

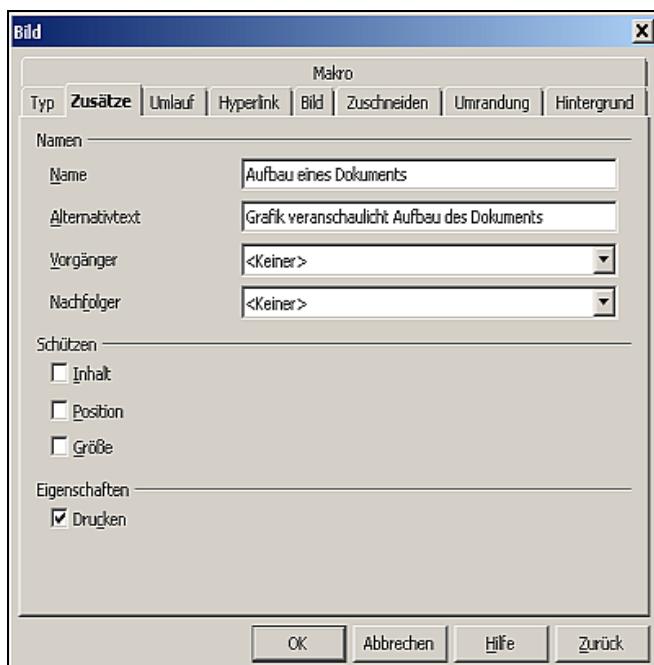
8.3.3 Strukturierte Dokumente mit OpenOffice.org

Um die Erstellung barrierefreier PDF-Dokumente bei verträglichen Kosten zu ermöglichen (Adobe-Lizenzen sind sehr teuer und nicht flächendeckend vorhanden), ist folgende zweistufige Produktionsmethode mit OpenOffice.org möglich.

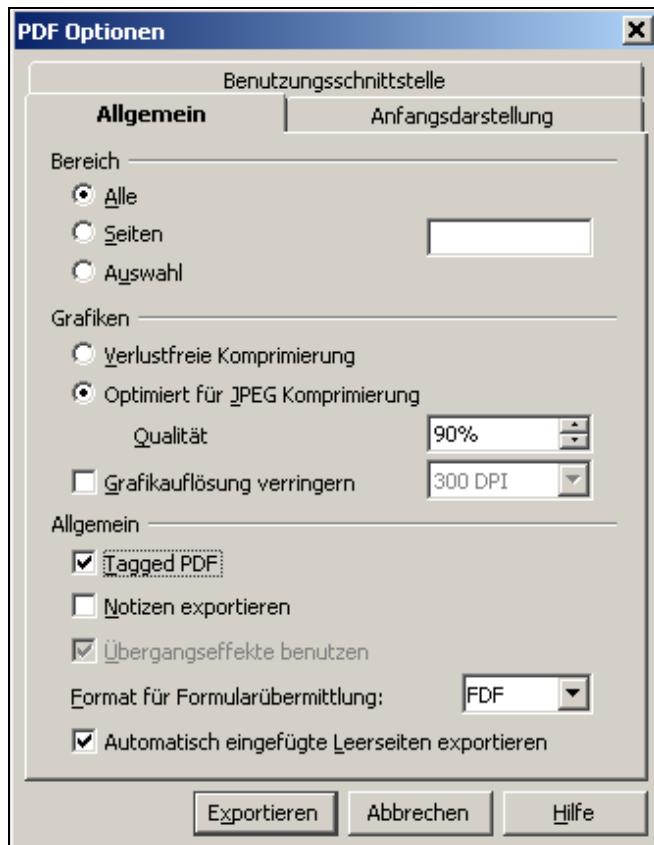
²⁵ Als Formatvorlage können bei Bedarf auch eigene Vorlagen entwickelt werden. Wenden Sie sich bei Fragen an die wien.at-Redaktion.

8.3.3.1 Schritt 1 - Erstellung eines strukturierten Dokuments (Formatvorlage)

Der erste Schritt ist, ein strukturiertes Dokument zu erstellen. Dieses ist mittels Formatvorlagen zu definieren. Sinnvoll ist, hier die HTML-Vorlage auszuwählen, denn Screenreader unterstützen in PDF dieselben Strukturen wie in HTML. Überschriften können von 1 bis 6 definiert werden. Listen müssen richtig definiert werden. Jeder Inhalt, der nicht als Text vorliegt, muss alternativ beschrieben werden, zum Beispiel müssen Bilder mit einem alternativen Text ausgestattet werden:



Das fertige Dokument muss als „Tagged PDF“ exportiert werden. Wichtig dabei ist, dass der Export über das Menü „Datei“ - „Exportieren als PDF“ gestartet wird und nicht durch das PDF-Symbol in der Menüleiste. Nur dann wird das erweiterte Menü für PDF's angezeigt, wo die Option „Tagged PDF“ zur Verfügung steht:



8.3.3.2 Schritt 2 - „Veredelung“

Zwar ist es auch mit OpenOffice.org ab Version 2.0 möglich, „Tagged PDF“ Dokumente zu erstellen, ein vollständig barrierefreies PDF kann damit aber nicht realisiert werden. OpenOffice.org kann – so wie alle Programme außer Adobe Acrobat Professional – derzeit keine Sprachauszeichnungen einfügen (Dokumentsprache, Wechsel in der natürlichen Sprache). Daher müssen diese Dokumente noch nachbearbeitet werden.

8.3.3.3 Mustervorlage im .ott-Format

Die folgende Mustervorlage wurde auf die Einhaltung der Richtlinien geprüft. Bei Verwendung der Vorlage und sachgemäßer Konvertierung erhält man als Ergebnis ein PDF mit bereits sehr hoher Zugänglichkeit. Die „Veredelung“ mittels Adobe

Acrobat Professional zu einem barrierefreien PDF ist mit vergleichsweise geringem Aufwand verbunden²⁶.

Download: [Mustervorlage .ott \(170 KB\)](#)

8.4 PDF – Konvertierung

Dieses Kapitel wurde weitgehend aus dem [Tutorial für barrierefreie PDF-Dokumente](#) mit freundlicher Genehmigung des Schweizerischen Bundesamts für Informatik und Telekommunikation übernommen.

Es gibt viele verschiedene Programme zur Erstellung von PDF-Dateien, für die Erzeugung barrierefreier PDF-Dokumente wird jedoch Adobe Acrobat Professional (ab Version 5.0) benötigt. Seit Adobe Acrobat 6.0 Professional enthalten alle Versionen vereinfachte Werkzeuge für das nachträgliche Taggen und Überarbeiten.

Adobe Acrobat Professional 5.0 kann mit einem zusätzlichen „Make-Accessible“-Plugin aus strukturierten Word-Dokumenten „Tagged PDFs“ erstellen. Nachträgliches Überarbeiten und taggen ist aber nicht möglich.

Der Vorteil der späteren Adobe Professional-Varianten gegenüber der „Standard“ Version ist, dass man in Acrobat nachträglich „Tags“ editieren und die Lesereihenfolge verändern kann. Auch die Überprüfung, ob ein PDF-Dokument barrierefrei ist, ist viel umfangreicher und beinhaltet konkrete Lösungsvorschläge bei identifizierten Fehlern.

Download [“Make-Accessible”-Plugin](#) für Adobe Acrobat 5.0

8.4.1 MS Word-Dokumente in PDF konvertieren

Bevor ein MS Word-Dokument in ein PDF umgewandelt wird, sind die „Konvertierungseinstellungen“ entsprechend einzustellen. Diese sind im Menü „Adobe PDF“ - „Konvertierungseinstellungen ändern“ zu finden.

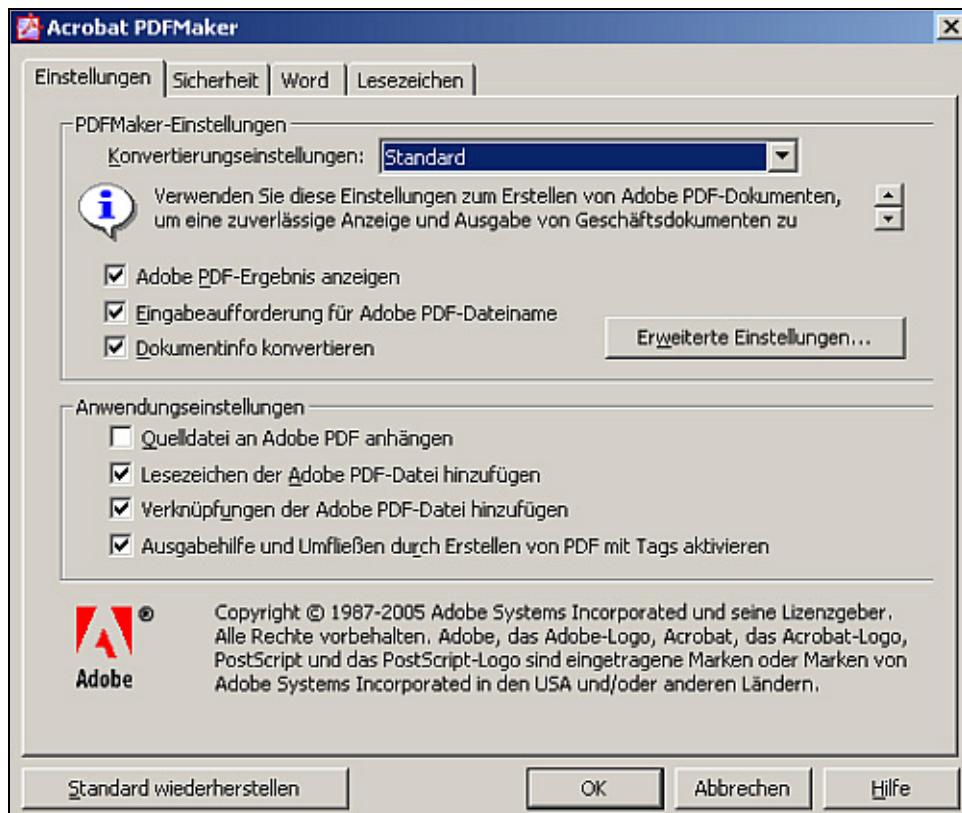
Hinweis: Für die folgenden Screenshots wurde Acrobat Professional 8.0 verwendet. Bei älteren Versionen können die entsprechenden Fenster etwas anders aussehen.

In der Registerkarte „Einstellungen“ sollten folgende Häkchen gesetzt sein:

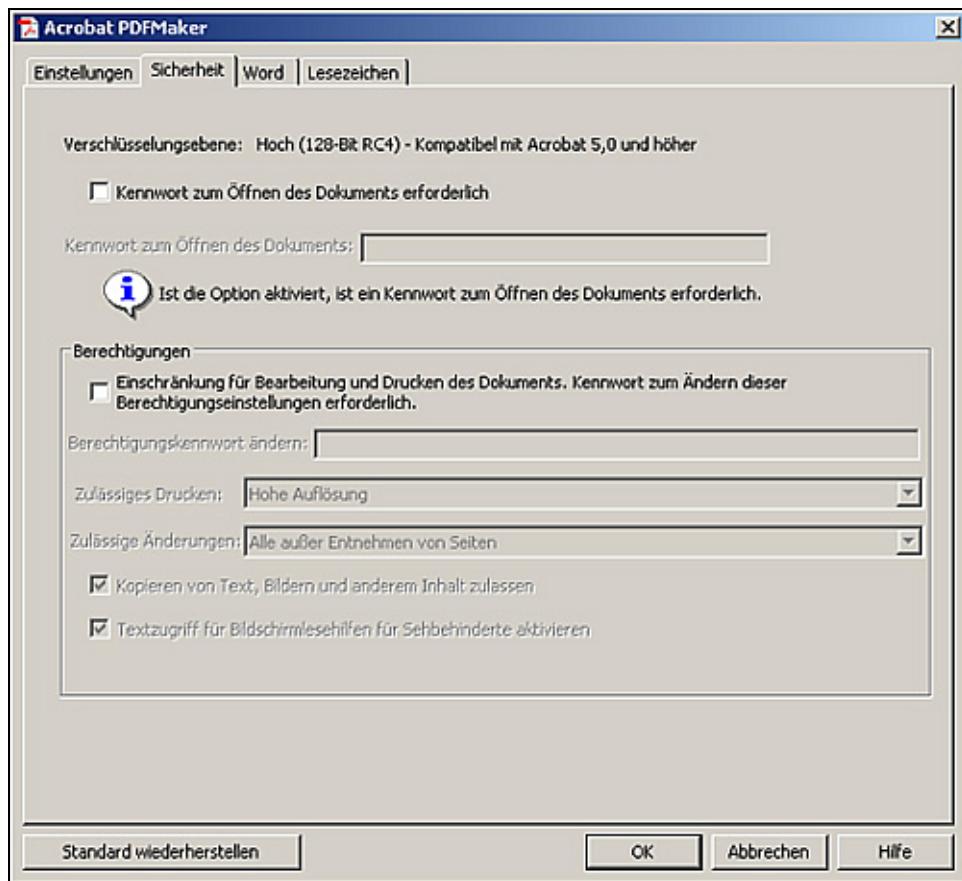
- Adobe PDF-Ergebnis anzeigen

²⁶ Als Formatvorlage können bei Bedarf auch eigene Vorlagen entwickelt werden. Wenden Sie sich bei Fragen an die wien.at-Redaktion.

- Eingabeaufforderung für Adobe PDF-Dateiname
- Dokumentinfo konvertieren
- Lesezeichen der Adobe PDF-Datei hinzufügen
- Verknüpfungen der Adobe PDF-Datei hinzufügen
- Ausgabehilfe und Umfließen durch Erstellen von PDF mit Tags aktivieren

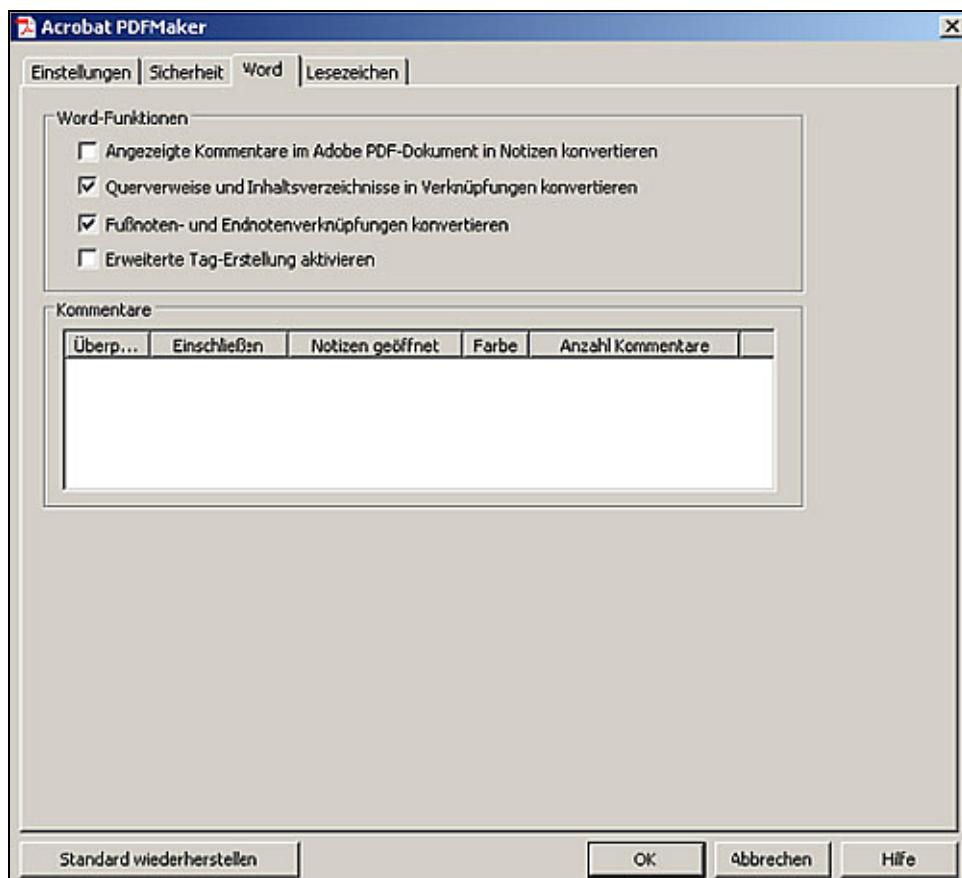


Auf der Registerkarte „Sicherheit“ können PDF-Dokumente verschlüsselt und mit einem Schreibschutz versehen werden. Diese Maßnahmen schränken allerdings die Barrierefreiheit ein und sind meistens nicht notwendig. Weitere Informationen dazu finden Sie im Kapitel [Verschlüsselt, gesperrt - und daher unzugänglich?](#)

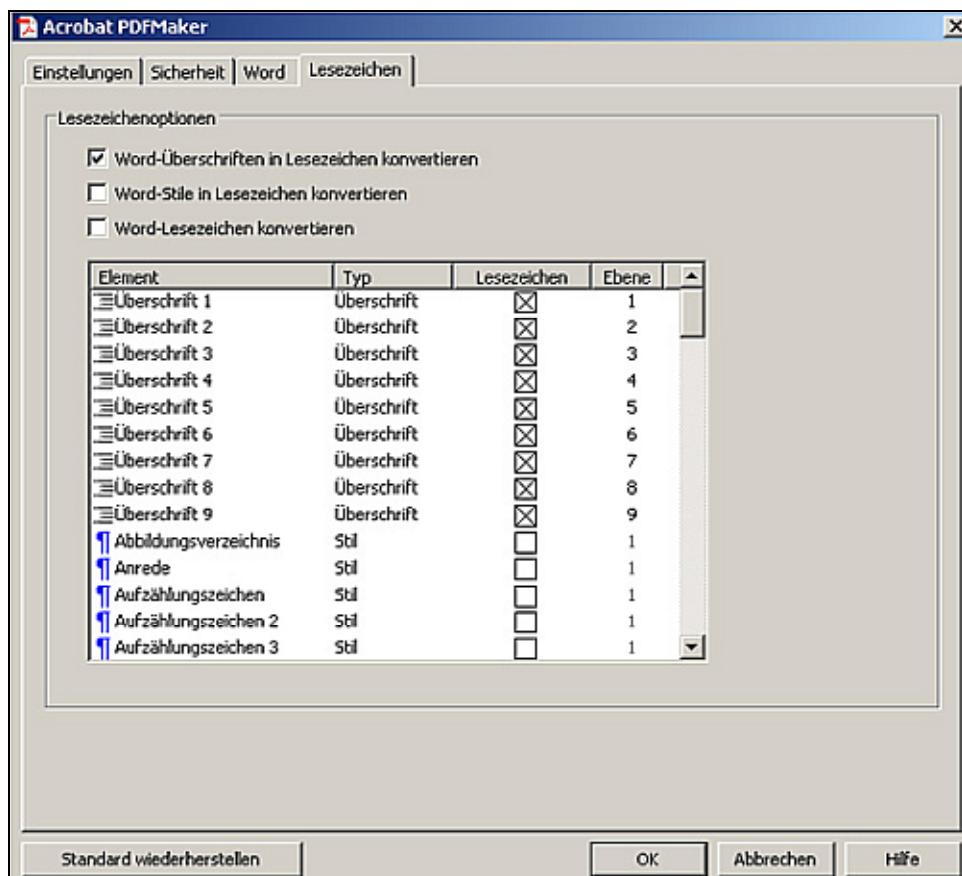


Bei der Registerkarte „Word“ ist bei folgenden beiden Punkten ein Häkchen zu setzen:

- Querverweise und Inhaltsverzeichnisse in Verknüpfungen konvertieren
- Fußnoten- und Endnotenverknüpfungen konvertieren



Bei den „Lesezeichen“ ist die Funktion „Word-Überschriften zu Lesezeichen konvertieren“ zu aktivieren. „Word-Stile in Lesezeichen konvertieren“ ist zu deaktivieren. Jene Stile, die im PDF-Dokument Lesezeichen sein sollen, können manuell ausgewählt werden.



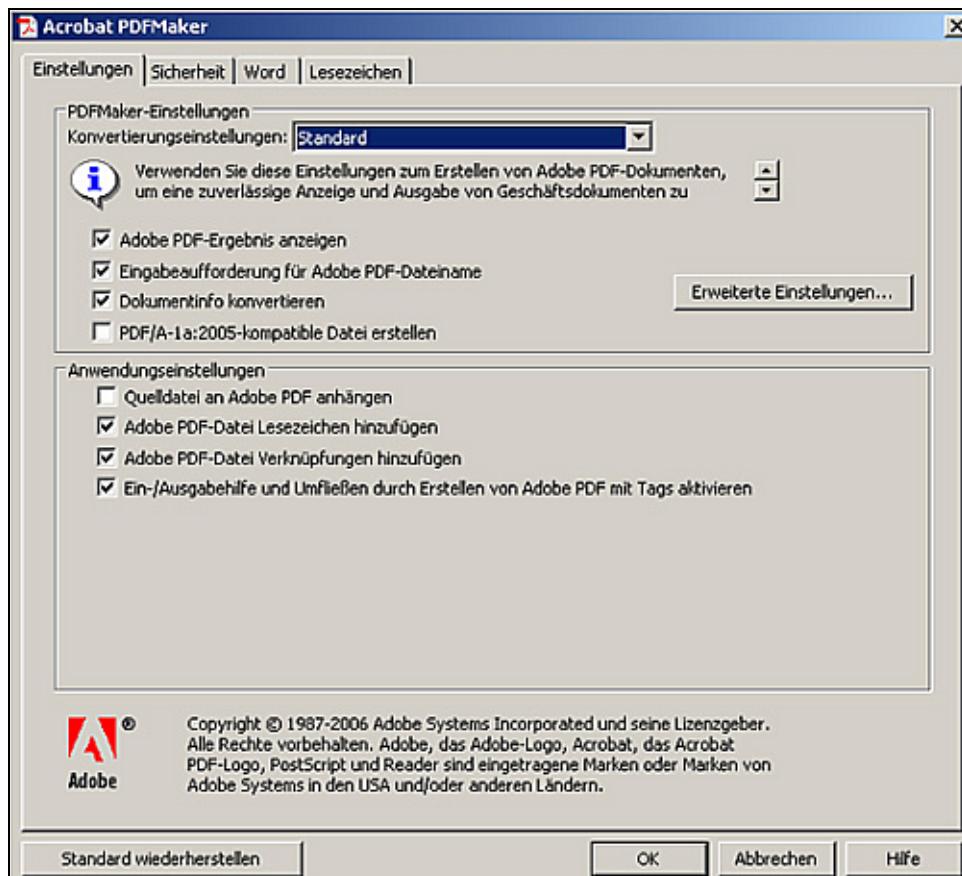
Sind diese Einstellungen gesetzt, drücken Sie im Menü „Adobe PDF“ - „In Adobe PDF konvertieren“ und das PDF wird erstellt.

8.4.2 Microsoft Excel-Dokument konvertieren

Die Umwandlung eines Excel-Dokumentes erfolgt ähnlich wie bei einem MS Word-Dokument. Daher werden hier nur kurz die abweichenden Schritte dargestellt.

Bei den „Konvertierungseinstellungen“ sind folgende Punkte auszuwählen:

- Adobe PDF-Ergebnis anzeigen
- Eingabeaufforderung für Adobe PDF-Dateiname
- Dokumentinfo konvertieren
- Adobe PDF-Datei Lesezeichen hinzufügen
- Adobe PDF-Datei Verknüpfungen hinzufügen
- Ein-/Ausgabehilfe und Umfließen durch Erstellen von PDF mit Tags aktivieren
- Aufforderung zur Auswahl von Excel Arbeitsblättern



Bei Tabellen dürfen keine „Drucktitel“ definiert sein, ansonsten werden bei der Umwandlung keine Tags, Lesezeichen und Verknüpfungen übertragen. Um die Drucktitel auszuschalten oder zu kontrollieren, ob keine eingeschalten sind, ist folgendermaßen vorzugehen: Menü Datei - „Seite einrichten“, Registerkarte „Tabelle“. Dort sind unter „Drucktitel“ die Felder „Wiederholungszeilen oben“ und „Wiederholungszeilen links“ zu löschen.

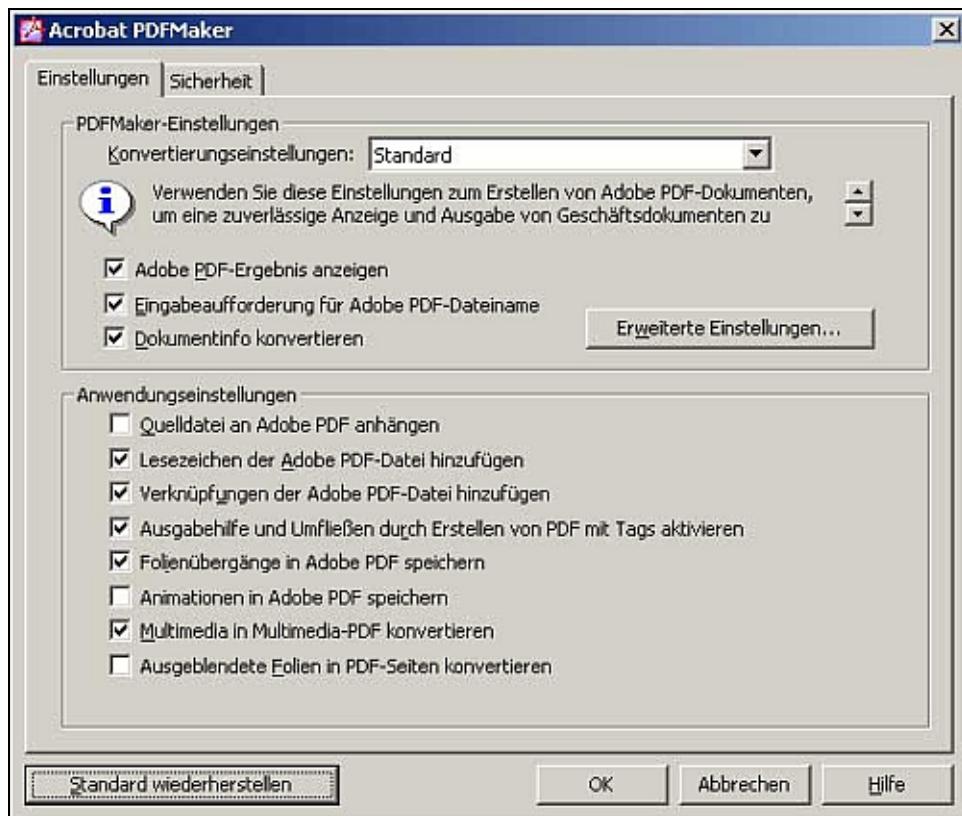
Danach kann das Dokument konvertiert werden.

8.4.3 Microsoft Power Point-Dokument konvertieren

Die Umwandlung einer Power Point-Datei läuft ähnlich ab wie bei einem MS Word-Dokument. Daher werden hier nur kurz die Unterschiede erläutert. Bei den „Konvertierungseinstellungen“ sind folgende Punkte auszuwählen:

- Adobe PDF-Ergebnis anzeigen
- Eingabeaufforderung für Adobe PDF-Dateiname
- Dokumentinfo konvertieren
- Lesezeichen der Adobe PDF-Datei hinzufügen

- Verknüpfungen der Adobe PDF-Datei hinzufügen
- Ausgabehilfe und Umfließen durch Erstellen von PDF mit Tags aktivieren
- Folienübergänge in Adobe PDF speichern
- Multimedia in Multimedia-PDF konvertieren



Die restliche Vorgehensweise ist dieselbe wie bei anderen Microsoft Office-Dokumenten.

8.4.4 Layout-Programme und Spezialfälle

Zahlreiche weitere Textverarbeitungsprogramme, Layout-Programme (zum Beispiel QuarkExpress, InDesign) und PDF-Generatoren bieten zwar auch die Möglichkeit, Texte zu strukturieren und in ein PDF zu konvertieren. Allerdings sind solcher Art erstellte PDF-Dokumente meist nicht ausreichend zugänglich. Die Qualität dieser PDF-Dokumente ist höchst unterschiedlich. Häufige Probleme bei mittels Layout-Programmen erstellten PDF-Dateien sind fehlende „Tags“ und die lineare Reihenfolge. Die Reihenfolge kann sehr einfach auch im Acrobat Reader mit dem Befehl „Umfließen“ kontrolliert werden.

Folgende Layout-Programme können PDF-Dokumente mit „Tags“ erzeugen:

- Adobe InDesign
- Adobe Page Maker 7.0
- Adobe FrameMaker 6.0 und höher
- Microsoft Office mit einem [Adobe Export Plugin](#) (nur Office 2000 und später)
- Programme, die PDFlib 6.0 oder höher verwenden

Die Nachbearbeitung mit Acrobat Professional gestaltet sich ebenfalls schwieriger. Es ist daher besonders wichtig, bereits bei der Erstellung auf die Barrierefreiheit Rücksicht zu nehmen. Sofern auf diese Weise erstellte PDF-Dokumente den in diesem Dokument angeführten Richtlinien entsprechen, spricht jedoch nichts gegen deren Veröffentlichung auf wien.at.

8.4.4.1 Gescannte Dokumente

Bei der Konvertierung eingescannter Dokumente gibt es drei Ausgangsvorlagen:

- Ein PDF, das nur aus einem eingescannten Bild besteht
- Eine Bilddatei (zum Beispiel ein TIFF oder ein JPG)
- Ein gedrucktes Dokument

Mit OCR (Optical Character Recognition) kann bei dieser Ausgangssituation meistens auch ein barrierefreies PDF erstellt werden. Der Aufwand ist jedoch beträchtlich.

Eine Beschreibung der Vorgangsweise findet sich im Adobe Acrobat Handbuch.

8.4.4.2 PDF-Formulare

Siehe das Kapitel [Formulare](#).

8.4.5 Fertigstellung mit Adobe Acrobat

Nach der Konvertierung sind folgende Schritte mit Acrobat Professional durchzuführen:

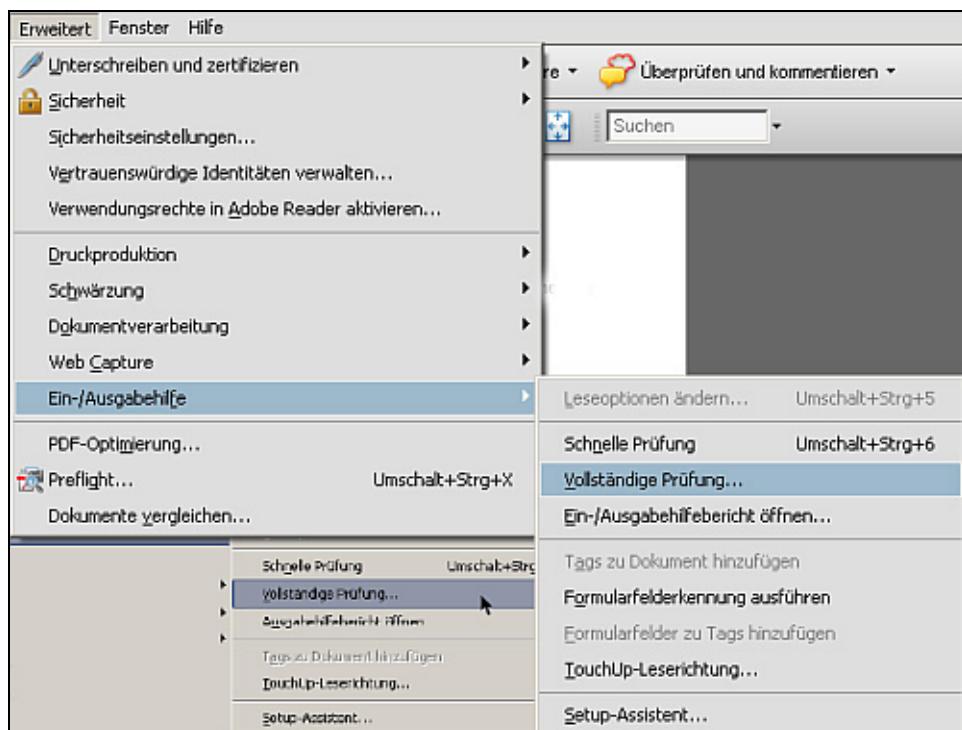
- Dokumente mit Links, Anmerkungen und Formularen sollten für die Tab-Reihenfolge „Dokumentstruktur“ aufweisen. Markieren Sie dazu im Navigationsfenster „Seiten“ (links neben dem Dokument) alles – „Optionen“ – „Seiteneigenschaften“ – „Tab-Reihenfolge“ – „Dokumentstruktur“.
- Festlegen der Dokumentsprache unter „Datei“ – „Dokumenteneigenschaften“ – „Erweitert“ – „Leseoptionen“ – „Sprache“ muss die Hauptsprache des Dokuments, zum Beispiel „Deutsch“, angegeben werden. Sprachwechsel können im Navigationsfenster „Tags“ durch rechten Mausklick auf ein Tag („Eigenschaften“ – „Tag“) eingestellt werden.
- Die Speichernutzung von Dokumenten sollte nach dem Taggen geprüft und optimiert werden: Menü „Erweitert“ – „PDF-Optimierung“.
- Unter „Erweitert“ – „Ausgabehilfe“ – „Vollständige Prüfung“ muss geprüft werden, ob der verwendete Zeichensatz auch in Sprachausgaben nutzbar ist.
- Alle Inhalte müssen im Kontrastmodus (Menü „Bearbeiten“ – Grundeinstellungen – Ausgabehilfe, und dort in verschiedenen Vordergrund- und Hintergrundfarben) gelesen werden können.
- Im Navigationsfenster „Lesezeichen“ ist zu prüfen, ob eine sinnvolle Navigationshilfe vorhanden ist.

8.5 Überprüfung von PDF-Dokumenten

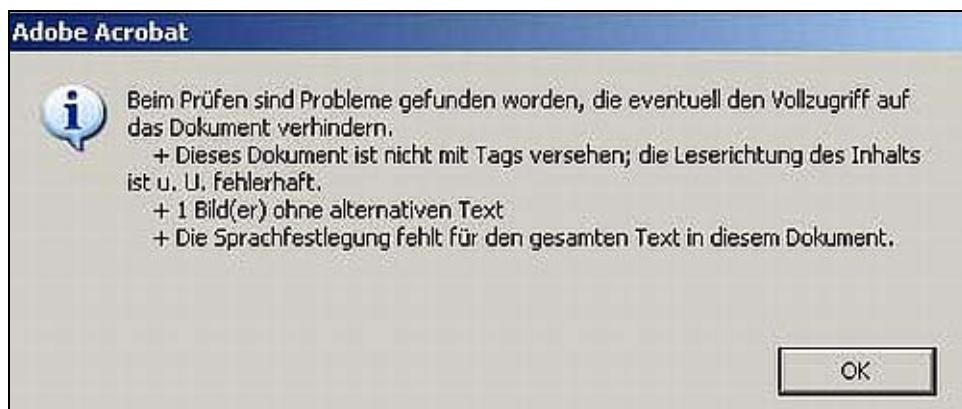
Dieses Kapitel basiert weitgehend auf dem [Tutorial für barrierefreie PDF-Dokumente](#), mit freundlicher Genehmigung des Schweizerischen Bundesamts für Informatik und Telekommunikation.

8.5.1 Vollständige Ausgabehilfeprüfung

Acrobat Professional bietet mehrere Möglichkeiten, PDF-Dokumente zu überprüfen. Die umfassendste ist dabei die vollständige Ausgabehilfeprüfung. Diese Prüfung wird über das Menü „Erweitert“ - „Ausgabehilfe“ - „Vollständige Prüfung“ aufgerufen:



Im folgenden Fenster können verschiedene Optionen gewählt werden. Hier können die Voreinstellungen beibehalten werden. Mittels des Buttons „Prüfung starten“ wird die Überprüfung begonnen. Am Ende der Prüfung erscheint ein Fenster mit einem Kurzbericht über das Ergebnis:



Nach dem Bestätigen erscheint seitlich des Dokuments der vollständige Ausgabebericht. Der Bericht enthält die Links, die direkt zu den fehlerhaften Stellen führen. Diese Fehler sind entsprechend zu korrigieren.

8.5.2 Lesereihenfolge überprüfen

8.5.2.1 TouchUp-Leserichtungs-Werkzeug

Das TouchUp-Leserichtungs-Werkzeug bietet die umfangreichsten Möglichkeiten, die Reihenfolge im Dokument zu prüfen, zu ändern und einfache Tag-Probleme zu lösen.

Um das Werkzeug zu aktivieren im Menü „Erweitert“ - „Ausgabehilfe“ - „TouchUp-Leserichtung“ wählen. Jede Seite ist in nummerierte Blöcke aufgeteilt. Die Nummerierung zeigt die Lesereihenfolge an.

8.5.2.2 Umfließen

Eine gute und schnelle Möglichkeit, um die Reihenfolge aller Elemente visuell zu prüfen, ist das Umfließen. Das Dokument wird einspaltig dargestellt und man sieht sehr schnell, ob der Textfluss irgendwo unterbrochen ist.

Um Umfließen zu aktivieren: Menü „Ansicht“ - „Umfliessen“

Um es auszuschalten: nochmals „Umfliessen“ oder eine andere Ansicht wählen.

Ist die Reihenfolge falsch, kann sie mit dem [TouchUp-Leserichtungs-Werkzeug](#) korrigiert werden.

8.5.2.3 Tag-Baum durchklicken

Bei dieser Möglichkeit wird jedes Element im Text hervorgehoben und zwar in der Reihenfolge wie ein Screenreader es vorlesen würde:

Wählen Sie im linken Navigationsteil „Tags“ und in den „Optionen“ „Inhalt markieren“.

Dann den ganzen Tag-Baum öffnen, indem gleichzeitig die „Strg“-Taste gedrückt und auf das Pluszeichen des obersten „Tags“ in der Baumstruktur geklickt wird. Mit dem Auf- und Abwärtspfeil auf der Tastatur können Sie nun durch den Tag-Baum navigieren und sehen, welche Inhalte zu welchen Tags gehören.

8.5.2.4 Sprachausgabe in Adobe Acrobat

Mit der Sprachausgabe können Sie sich das PDF-Dokument in Acrobat anhören. Wählen Sie dazu im Menü „Ansicht“ - „Sprachausgabe“ - „nur diese Seite lesen“. Um

das Lesen anzuhalten oder zu stoppen, wählen Sie im gleichen Menü „anhalten“ oder „stoppen“.

Die Standard-Sprachausgabe ist Englisch. Deshalb müssen Sie für die deutsche Sprachausgabe das [Microsoft Text-to-Speech Package](#) herunterladen und installieren.

In Acrobat können Sie die Grundeinstellungen zum Lesen ändern: Menü „Bearbeiten“ - „Grundeinstellungen“ - „Lesen“. Wenn die Installation erfolgreich war, erhalten Sie verschiedene Sprecherstimmen (LH Anna, LH Stefan und Sam).

8.5.2.5 Überprüfung der Zeichencodierung

Zum Überprüfen, ob ein PDF für einen Screenreader lesbar ist, gehen Sie wie folgt vor:

Öffnen Sie das PDF-Dokument. Dann speichern Sie den Inhalt mit „Datei“ - „Speichern unter“ - „Speichern als txt“.

Nun kann das txt-Dokument in „MS Word“ geöffnet werden. Wenn der Text lesbar ist, ist der Test bestanden, wenn nicht, müssen Sie die Schrift im Quelldokument ändern und nach der Konvertierung erneut prüfen.

8.5.2.6 Checkliste - Kriterien für barrierefreie PDF-Dokumente

Mit der Checkliste kann überprüft werden, ob ein PDF-Dokument barrierefrei ist. Ob ein fertiges PDF diese Kriterien erfüllt, kann mit dem Acrobat Reader ermittelt werden. Zusätzliche Informationen zu den Kriterien finden sich in den einzelnen Kapiteln dieser Richtlinien.

- Das Dokument ist eine durchsuchbare Textdatei und kein eingescanntes Bild.
- Die Dokumentstruktur ist durch Tags gekennzeichnet.
- Alle Grafiken, Bilder, Verknüpfungen und Formularfelder sind mit einem beschreibenden Text versehen.
- Die Lesereihenfolge ist eindeutig und korrekt und entspricht der logischen Reihenfolge.
- Der Inhalt des Dokumentes ist redaktionell entsprechend aufbereitet. Hierfür gelten ähnliche Regelungen wie für HTML-Seiten.

- Navigationshilfen sind verfügbar: Tags, Links, Lesezeichen, detailliertes Inhaltsverzeichnis, voreingestellte Tabulatorreihenfolge für Formulare.
- Die Dokumentsprache ist festgelegt.
- In einem Dokument werden Schriftarten verwendet, die es ermöglichen, Zeichen in Text zu extrahieren.
- Screenreader werden durch die Sicherheitseinstellungen nicht beeinträchtigt.
- Offenlegung: Das Dokument sollte Informationen über die Herausgeberschaft enthalten (Impressum).

Die Checkliste basiert auf dem [Tutorial für barrierefreie PDF-Dokumente](#), mit freundlicher Genehmigung des Schweizerischen Bundesamts für Informatik und Telekommunikation.

8.6 Korrektur von PDF-Dokumenten

Wenn möglich sind Änderungen eines Dokumentes in jenem Programm durchzuführen, in dem es erstellt wurde. Ist die ursprüngliche Datei nicht mehr vorhanden, kann auch mit Acrobat Professional eine Reihe von Korrekturen durchgeführt werden. Zum Festlegen der Dokumentsprache und der Tab-Reihenfolge siehe Kapitel [Fertigstellung mit Adobe Acrobat](#).

8.6.1 Ergänzen von Tags

Bevor bei einem PDF-Dokument Tags ergänzt werden, sind folgende Dinge zu überprüfen:

- Sind wirklich keine Tags vorhanden? Um das zu überprüfen, ist folgendermaßen vorzugehen: „Datei“ - „Eigenschaften“. In der Registerkarte „Beschreibung“ steht dann „PDF mit Tags: Ja“ oder „PDF mit Tags: Nein“.
- Bei „Ja“ kann das Dokument noch über die „Vollständige Ausgabeprüfung“ überprüft werden. Es kann auch vorkommen, dass Acrobat bei einem Dokument Tags anzeigt, obwohl diese als fehlerhaft eingestuft wurden. In diesem Fall sind die Tags neu zu setzen. Mit dem Befehl „Tags zu Dokument hinzufügen“ werden die alten Tags automatisch gelöscht.
- Ist das PDF-Dokument eine einzige Grafik beziehungsweise enthält es eingescannte Teile? Wenn ja, muss die Grafik in Text umgewandelt werden: „Dokument“ - „Text mit OCR erkennen“ - „Starten“. Unter „Bearbeiten“ sollte der Ausgabestil auf „Formatierter Text und Grafiken“ eingestellt sein.

- Enthält das PDF-Dokument Formularfelder? Wenn ja, sind diese entsprechend zu bearbeiten (siehe dazu das Kapitel [PDF-Formulare](#)).
- Sind im PDF-Dokument alle Links und URLs in aktive Verknüpfungen umgewandelt?
 - Falls nicht, wählen Sie im Menü „Erweitert“ - „Verknüpfungen“ - „Aus URLs in Dokument erstellen“. Es ist wichtig, diesen Schritt durchzuführen, bevor die Tags ergänzt werden. Ansonsten muss dies für jeden Link einzeln gemacht werden.

Um in einem PDF-Dokument Tags zu ergänzen, öffnen Sie „Erweitert“ – „Ausgabehilfe“ – „Tags zu Dokument hinzufügen“.

Acrobat analysiert jede Seite, um die verschiedenen Elemente und die korrekte Lesereihenfolge zu ermitteln. Dem Dokument wird ein Tag-Baum hinzugefügt, in dem alle Seitenelemente und ihre Lesereihenfolge dargestellt werden. Weiters wird ein Ergebnisbericht erstellt, der bei der weiteren Reparatur hilft. Meistens wird die Tag-Struktur nämlich nicht korrekt erstellt, sondern muss noch weiter bearbeitet werden. Dafür ist das [TouchUp-Leserichtungs-Werkzeug](#) zu verwenden. Mit diesem Werkzeug kann allen Seitenelementen der entsprechende Tag zugewiesen werden.

8.6.1.1 Ergänzen von Lesezeichen

Lesezeichen ermöglichen das direkte Anspringen bestimmter Abschnitte in einem PDF-Dokument und erleichtern die Navigation innerhalb eines PDF ganz entscheidend.

Lesezeichen können automatisch während der Konvertierung zu einem PDF-Dokument aus dem Quelldokument erstellt werden. Lesezeichen können aber auch in Acrobat hinzugefügt werden, entweder aus der Struktur eines mit Tags versehenen PDF-Dokuments oder einzeln für ausgewählten Text.

Um Lesezeichen aus der Struktur zu erstellen, öffnen Sie die Registerkarte „Lesezeichen“ im Navigationsfenster und wählen dann bei „Optionen“ – „Neue Lesezeichen aus Struktur“.

Um ein einzelnes Lesezeichen zu erstellen, wählen Sie das Auswahlwerkzeug („Auswählen“) aus, wählen den Text auf der Seite, für den Sie das Lesezeichen erstellen möchten und wählen dann auf der Registerkarte „Lesezeichen“ den Befehl „Optionen“ – „Neues Lesezeichen“.

8.6.1.2 Ergänzen von barrierefreien Verknüpfungen

Mithilfe von Verknüpfungen können Benutzerinnen und Benutzer schnell von einem Teil des Dokuments zu einem anderen gelangen.

Adobe Acrobat bietet mehrere Möglichkeiten zur Erstellung von aktiven Verknüpfungen für Text, Objekte und URLs in PDF-Dokumenten. Da diese Methoden sich auf den Tag-Baum auswirken, wird empfohlen, jede Verknüpfung manuell zu aktivieren. Obwohl Sie jede Verknüpfung einzeln aktivieren müssen, lassen sich Verknüpfungen mit dem Befehl „Verknüpfung erstellen“ am schnellsten und mit dem geringsten Nachbearbeitungsaufwand einrichten. Sie können anschließend den Tag-Baum bearbeiten und einen Alternativtext hinzufügen.

Aktive Verknüpfung erstellen: Wählen Sie den Inhalt auf der Seite (Text, URL oder ein Objekt) mit dem Auswahlwerkzeug („Auswählen“) in der Menüleiste aus.

Öffnen Sie das Kontextmenü, indem Sie mit der sekundären Maustaste auf die markierte Stelle klicken und dann „Verknüpfung erstellen“ wählen. Definieren Sie nun eines der drei Attribute („Gehe zur Seitenansicht“, um im Dokument Sprungmarken zu platzieren, „Datei öffnen“, um zum Beispiel eine Worddatei einzubinden oder „Webseite öffnen“ um eine Webseite im PDF-Dokument zu verlinken).

8.6.1.3 Ergänzen von Alternativtext zu Verknüpfungen

Screenreader können die URLs von Hyperlinks vorlesen, manchmal ist aber das Hinzufügen eines aussagekräftigen Texts sehr hilfreich.

So fügen Sie einer Verknüpfung Alternativtext hinzu:

- Wählen Sie im Tag-Baum das Link-Tag der Verknüpfung aus und wählen Sie bei „Optionen“ – „Eigenschaften“.
- Geben Sie den „Alternativtext“ für die Verknüpfung ein und klicken Sie auf „Schließen“.

Tag-Baum bearbeiten

Die Bearbeitung des Tag-Baums eines PDF-Dokuments verbessert die Barrierefreiheit noch weiter. Die wichtigsten Maßnahmen zur Optimierung sind:

- Erstellen, neu Anordnen oder Löschen von Tags
- Suchen eines Tags und des zugehörigen Inhalts: Diese Kenntnis erlaubt ein schnelleres Arbeiten im Tag-Baum.

- Erstellen von Tags für Verknüpfungen, die einem mit Tags versehenen PDF-Dokument über das Verknüpfungswerkzeug oder den Befehl „Aus URLs in Dokument erstellen“ hinzugefügt wurden.
- Hinzufügen von Alternativtext zu Verknüpfungen
- Hinzufügen von ausgeschriebenem Text zu Akronymen und Abkürzungen (so dass Screenreader den vollen Wortlaut vorlesen können).
- Festlegen der Sprache für bestimmte Absätze oder Textelemente.
- Überprüfen und Korrigieren der Lesereihenfolge bei komplexen Seiten
- Einrichten völlig barrierefreier Tabellen. Die Tag-Struktur von Tabellen ist der Struktur von HTML-Tabellen sehr ähnlich:
 - „Table“ (Tag-Typ: Tabelle) entspricht dem gleichnamigen HTML-Tag. Es enthält die gesamte Tabellenstruktur
 - „Caption“ (Tag-Typ: Beschriftung) entspricht dem HTML-Attribut „Summary“. Dieser Tag sollte sich direkt nach dem „Table“-Tag befinden. Er dient dazu, den Inhalt der Tabelle zu beschreiben.
 - Strukturelemente „TH“, „TR“, „TD“ (Tag-Typen: Tabellenüberschriftenzelle, Tabellenzeile, Tabellendatenzelle) entsprechen den gleichnamigen HTML-Tags.

8.7 Einbindung von PDF-Dokumenten in den HTML-Auftritt

PDF-Dokumente werden in der Regel über einen Link in einer HTML-Seite angeboten. Das Öffnen eines PDF-Dokuments wird in manchen Situationen als „lästig“ empfunden. Zudem ist die erforderliche Lese-Software zwar weit- aber nicht vollständig verbreitet.

Links zu PDF-Dokumenten werden deshalb auf wien.at über eine zentrale CSS-Anweisung automatisch mit einem entsprechenden Symbol gekennzeichnet²⁷.

Schema für die redaktionelle Einbindung von PDF-Dokumenten

[Druckversion \(45 KB PDF\)](#)

²⁷ Diese Auszeichnung geschieht im Internet Explorer 6 nicht, da dieser Browser die verwendete Methode nicht interpretieren kann. Ab Internet Explorer 7 erfolgt die Auszeichnung.

Die Größe des PDF wird von den Autorinnen und Autoren im Text angegeben, damit die Benutzerin oder der Benutzer entscheiden kann, ob sie oder er über die notwendige Bandbreite für den Download verfügt. Die Größenangabe kann gerundet werden.

Das Limit für die maximale Dateigröße eines PDF liegt bei 10 MB. Falls das Dokument größer als fünf Megabyte ist, ist es sinnvoll, das Dokument auch in einzelnen Abschnitten zum Download anzubieten.

Beispiel:

Brenner-Basistunnel - Mediationsverfahren

[Gesamtdokument \(Druckversion, 7 MB PDF\)](#)

[Teil 1 - Einleitung und Projektbeteiligte \(2 MB PDF\)](#)

[Teil 2 - Projektbeschreibung \(3 MB PDF\)](#)

[Teil 3 - Resümee \(2 MB PDF\)](#)

Wird zusätzlich auch eine RTF-Version angeboten, ist folgendes Schema zu verwenden:

[Brenner-Basistunnel \(7 MB PDF\)](#) • [Brenner-Basistunnel \(7 MB RTF\)](#)

Dadurch ist sichergestellt, dass von Screenreadern der Name des Dokuments **und** das Format sowie die Dateigröße vorgelesen werden.

Besonders bei großen PDF-Dokumenten ist eine kurze Beschreibung des Inhalts auf der HTML-Seite nützlich.

PDF-Dokumente externer Webseiten sollen nicht auf wien.at kopiert und produziert werden. Das schafft nur unnötige Doubletten, bei Änderungen bleiben womöglich alte Texte online, was äußerst problematisch sein kann. Deshalb: Externe PDF-Dokumente ausschließlich verlinken.

Wird auf PDF-Dokumente externer Webseiten verlinkt, sollte nach Möglichkeit ebenfalls auf eine vorgelagerte, passende HTML-Seite verlinkt werden. Ist dies nicht möglich (zum Beispiel weil der externe Anbieter eine solche Seite nicht anbietet oder der entsprechende PDF-Link nur einer unter zahlreichen anderen ist), muss im Interesse der Leserinnen und Leser auf der eigenen Seite kurz beschrieben werden, wohin der Link führt, wie groß das Dokument ist und welcher Inhalt einen erwartet.

Ein Link zum Download des Adobe Acrobat Reader ist nur mehr bei online zur Verfügung gestellten Bescheiden notwendig.

8.8 Verschlüsselt, gesperrt - und daher unzugänglich?

Bei der Erstellung eines PDF-Dokuments steht eine Reihe von „Sicherheitseinstellungen“ zur Verfügung, die unterschiedliche Auswirkungen auf die weitere Verwendung der Dokumente haben. Für den Einsatz auf einem öffentlichen Webserver sind solche „sicherheitsaktivierten“ PDF-Dokumente aus mehreren Gründen nicht geeignet:

- Sie sind meist nicht barrierefrei (die meisten Screenreader können geschützte Inhalte nicht interpretieren).
- Texte können je nach von Autorin oder Autor gewählter Einstellung nicht einmal auszugsweise kopiert werden.
- Suchmaschinen wie Google können die Inhalte nicht durchsuchen. Damit sind die Inhalte über Suchmaschinen nicht auffindbar.
- Außerdem sind die unterschiedlichen Schutzmechanismen nicht zuverlässig und relativ leicht zu überwinden.

Der vermeintliche Schutz ist also ohnehin unzureichend, verwehrt aber im Gegenzug etlichen Leserinnen und Lesern den Zugang.

PDF-Dokumente werden deshalb auf wien.at ohne jegliche „Sicherheitsaktivierung“ veröffentlicht. Änderungen können zwar von allen durchgeführt werden, aber immer nur in einer lokalen Kopie. Das am wien.at-Server liegende Dokument kann natürlich nicht von Unbefugten verändert werden - auch wenn es nicht „sicherheitsaktiviert“ ist.

Ist eine Sicherheitsaktivierung unbedingt erforderlich (zum Beispiel eine gesetzliche Bestimmung), muss der Inhalt zusätzlich als HTML angeboten werden. Wenden Sie sich gegebenenfalls bitte an die [wien.at-Redaktion](#).

8.9 Bestehende PDF- und RTF-Dokumente

Die barrierefreie Gestaltung von PDF-Dokumenten kann noch auf keine langjährigen praktischen Erfahrungen zurückgreifen. Dies hat zur Folge, dass eine Vielzahl an PDF-Dokumenten existiert, die den Anforderungen an die – gesetzlich verpflichtende – allgemeine Zugänglichkeit nicht entsprechen. Eine rückwirkende Beseitigung dieser Barrieren ist mit erheblichem Aufwand verbunden und ist – speziell bei großen „Archiven“ – nur langfristig zu bewältigen. Der tatsächliche Aufwand kann nur nach eingehender Prüfung der vorhandenen Dokumente eingeschätzt werden.

Die [wien.at-Redaktion](#) beziehungsweise die MA 14 bietet eine entsprechende Beratung an.

8.10 Automatisch (serverseitig) erzeugte PDF

Eine Reihe von Online-Anwendungen bietet die automatische Erstellung von PDF-Dokumenten an. So werden beispielsweise in MS Word erstellte Protokolle oder per HTML-Formular erstellte Anträge am Server in PDF-Dokumente umgewandelt.

Ausschlaggebend ist auch hier die Qualität der Formatvorlage - in diese werden dann die individuellen Daten (Texte, Formulareingaben) automatisch eingefügt.

Die Konvertierung in ein PDF-Dokument setzt voraus, dass die Software am Server ein „Tagged PDF“ erzeugen kann.

Als Standard für Archiv-PDF gilt das Format PDF/A. Beim Einsatz von PDF zur Archivierung muss beispielsweise darauf geachtet werden, dass das Dokument keine externen Referenzen oder aktiven Inhalt enthält. Die Anforderungen an den PDF/A-Standard sind weitaus umfangreicher als jene für die Erstellung von PDF-Dokumenten für wien.at.

Bei der Projektplanung von Online-Anwendungen, die ein PDF-Konvertierungsservice anbieten, sollten die wien.at-Richtlinien in die Beauftragung einbezogen werden. Die [wien.at-Redaktion](#) und die MA 14 bieten eine entsprechende Beratung an.

Weitere Informationen finden sich im Kapitel [Online-Formular zum Ausfüllen und für den Ausdruck erzeugen](#).

8.11 Beauftragung externer Dienstleister

Die folgende Checkliste verfolgt den Zweck, die Qualitätsrichtlinien für PDF möglichst früh in den Produktionsprozess von Dokumenten einzubringen, um eine nachträgliche Bearbeitung zu ersparen. Sie wendet sich in erster Linie an externe Dienstleister, in deren Beauftragung die Checkliste einbezogen werden sollte, aber ebenso an alle Magistratsbediensteten, die Office- oder PDF-Dokumente erstellen.

Werden externe Dienstleister mit der Erstellung von PDF-Dokumenten beauftragt, sollte bereits vor der Beauftragung überlegt werden, ob die Dokumente auch im Internet publiziert werden sollen. In diesem Fall sind nach Möglichkeit folgende Richtlinien umzusetzen:

- Übermitteln Sie schon vor der Beauftragung die folgende Checkliste an die Agentur, damit die Agentur bereits vorab weiß, wie das Endprodukt auszusehen hat. Ebenso können der Aufwand und die Kosten leichter abgeschätzt werden.

- Machen Sie bei der Beauftragung die Checkliste zum Auftragsbestandteil.
- Machen Sie bei der Beauftragung auch die Mitlieferung des Textes als Open Office-, RTF- oder Word-Dokument zum Leistungsgegenstand. Dies erleichtert eine spätere Weiterverarbeitung. Bei der Erstellung dieser Dokumente sollte auf jeden Fall mit Formatvorlagen gearbeitet werden.
- Korrekturen während des Herstellungsprozesses dürfen nicht nur im Layoutdokument, sondern müssen auch im originalen Textdokument durchgeführt werden.
- Bestehen Sie, wenn möglich, auf ein barrierefreies PDF-Dokument und prüfen Sie das gelieferte PDF-Dokument (siehe das Kapitel [Überprüfung von PDF-Dokumenten](#)).
- Download: [Checkliste .rtf \(29 KB\)](#)

9 Weitere Formate und elektronische Services

9.1 Archive

Werden im Zuge einer Applikation auch Datenbankinhalte erfasst, dann ist sicherzustellen, dass eine gute Strukturierung und Durchsuchbarkeit der Daten gegeben ist. Die einzelnen Datenbankobjekte müssen über fixe URLs verfügen, auf die mittels Deeplink verwiesen werden kann. Es ist auch zu klären, ob Daten vorliegen, die einer Langzeitarchivierung zugeführt werden müssen.

Für Fragen zu Archiven ist die [wien.at-Redaktion](#) Ansprechpartner.

9.2 wien.at-Shop

Der wien.at-Shop bietet die Möglichkeit, Produkte über wien.at zu verkaufen bzw. Gratisprodukte anzubieten und löst das bisherige [Bestellservice](#) ab.

Der Shop beinhaltet alles, was Online-Shopping attraktiv macht:

- Über ein Dutzend elektronische Bezahlmöglichkeiten
- Suchfunktion
- Kategorisierung
- informative Detailansicht
- Und natürlich einen „Warenkorb“

Der Shop entspricht den Richtlinien des [e-Commerce-Gesetz](#) ist barrierefrei gestaltet und zudem für die Abteilungen mit minimalen Kosten verbunden.

Die Produkte können sowohl Versandartikel als auch Downloadartikel wie zum Beispiel Fotos oder Dateien sein. Der Shop deckt den gesamten Verkaufsvorgang von der Artikel-Auswahl bis zur elektronischen Bezahlung und automatisierten Rechnungserstellung ab. Artikel können bequem selbst gewartet werden, abgewickelte Verkäufe sind jederzeit nachvollziehbar.

Der Verrechnungsprozess bis hin zur Versorgung der Haushaltskonten in der zuständigen Buchhaltungsabteilung wird abgedeckt. Protokollierung und Nachvollziehbarkeit gewährleisten die Transparenz der Verkäufe. Rechnungen können nachträglich generiert werden.

Der Shop ist ein Prepaid System. Das bedeutet, dass ein Kunde immer zuerst bezahlen muss, bevor ein Download bzw. eine Lieferung initiiert wird. Diese

Bezahlung wird über das Standardprodukt eBezahlen abgewickelt und bietet somit immer alle von diesem System unterstützten Bezahlvarianten.

Die Architektur des Systems ist so ausgelegt, dass pro Shop mehrere Magistratsdienststellen gemeinsam ihre Artikel präsentieren können, um ein konsumentenfreundliches Bestellangebot anbieten zu können. Allerdings muss pro Shop eine hauptverantwortliche Magistratsdienststelle definiert werden.

Kosten

Der Shop steht den Magistratsdienststellen kostenlos zur Verfügung. Lediglich die bei der Einrichtung des Shops anfallenden Aufwände im Umfang von 1 bis 2 Tagen (je nach Größe des Shops) werden von der MA 14 verrechnet. Diese Aufwände werden für die Konfiguration der Wünsche der einzelnen Magistratsdienststellen (welche Kategorien, Rechtevergabe etc.) benötigt.

Technische Voraussetzungen

- Einrichtung eines Mailaccounts (Postfach) in der Magistratsdienststelle als Kontaktmöglichkeit für die Kundinnen und Kunden
- Für die Artikelverwaltung ist ein Standard-PC mit Internet-Browser ausreichend.

Organisatorische Voraussetzungen

- Als Ansprechperson und für die Wartung (zum Beispiel Artikelpflege) muss in der Magistratsdienststelle eine shopverantwortliche Person definiert werden.
- Voraussetzung sind außerdem Einnahmenkonten (Buchhaltung) in der MA 6.

Checkliste für die Einrichtung eines Shops

Folgende Checkliste muss man beachten, wenn man einen neuen Shop einrichten möchte:

Fragen zur Magistratsdienststelle

- Für welche Magistratsdienststelle soll der Shop eingerichtet werden?
- Adresse, E-Mail-Adresse, Telefonnummer der Magistratsdienststelle?
- Für den Shop verantwortliche Person in der Magistratsdienststelle?
- Agiert die Magistratsdienststelle hoheitlich oder unternehmerisch?
- Soll bei Versandartikel ein Lagerstand geführt werden?

Fragen zur Buchhaltungsabteilung

- Welche Buchhaltungsabteilung ist zuständig?
- Adresse und E-Mail-Adresse der Buchhaltungsabteilung?

Fragen zum Shop

- Eindeutiger Name des Shops (zum Beispiel „mediawien“)?
- Kurzbezeichnung des Shops (zum Beispiel „Shop mediawien“)?
- E-Mail-Adresse des Shops?
- Haushaltskonto für die Erlöse?
- In welche Kategorien sind die Produkte eingeteilt (Kategorienbaum)?

Direkte Links im Shop

Um ganz gezielt einen bestimmten Artikel oder eine bestimmte Kategorie im Shop bewerben zu können, können direkte Links gesetzt werden.

Diese ergeben sich aus einer spezifischen Identifikationszahl (ID), die im Administrationsbereich des Shops ermittelt werden kann.

Beispiel für einen direkten Link zu einer Kategorie:

https://www.wien.gv.at/wienatshop/Gast_STEV/Start.aspx?Kategorie=7604

Beispiel für einen direkten Link zu einem Artikel:

https://www.wien.gv.at/wienatshop/Gast_STEV/Start.aspx?Artikel=7322

Benutzerregistrierung im Shop

Für eine Bestellung über den Shop ist ein registrierter wien.at-Benutzer notwendig. Wenn Sie nur einem bestimmten Benutzerkreis Zugang zum Shop geben möchten, so können entsprechende Berechtigungen gesetzt werden. Es ist auch möglich eine Anmeldung vor dem Einstieg in den Shop zu erzwingen (und nicht erst bei der Bestellung).

Ansprechpartner für den Shop ist die [wien.at-Redaktion](#).

9.3 Forum

Ein Diskussionsforum im Internet ist ein virtueller Platz zum Austausch und zur Archivierung von Gedanken, Meinungen und Erfahrungen. Die Kommunikation findet dabei asynchron, das heißt nicht live, statt.

Ein Forum hat ein bestimmtes Thema bzw. ist nach Themen und Unterthemen in einzelne Unterforen unterteilt. Es können Diskussionsbeiträge hinterlassen werden, welche die Interessierten lesen und beantworten können. Ein Forum ist ein erprobtes und bewährtes Mittel, um in eine Diskussion mit den Bürgerinnen und Bürgern treten zu können bzw. eine Beteiligung der Bürgerinnen und Bürger am Gestaltungsprozess zu ermöglichen.

Folgende Punkte sind für die Einrichtung eines Forums von Bedeutung:

- Foren müssen redaktionell betreut werden: neue Themen vorgeben, alte, inaktive Bereiche löschen, Fragen beantworten (die Stadt Wien wird oft direkt angesprochen!); daraus ergibt sich die Kernfrage: Wer betreut das Forum?
- Benötigt wird eine gültige E-Mail-Adresse der Abteilung (Foren-Admin), die in kurzen Abständen ausgelesen wird.
- Zu Bewerbungszwecken kann eine leicht kommunizierbare Webadresse ([Subdomain](#)) bestellt werden.
- Mehrsprachige Foren sind auf Anfrage möglich.
- Zu den Kosten siehe den [aktuellen LPK](#) der MA 14.
- Temporäre Foren (zum Beispiel für zeitlich begrenzte Kampagnen) können auch kurzfristig eingerichtet werden. Die technische Vorlaufzeit beträgt bei diesen Foren rund 3 Arbeitstage.
- [Testforum](#): Um Beiträge in diesem Forum schreiben zu können, wird ein wien.at Benutzername benötigt.

Bitte planen Sie genügend Zeit für ein ausgereiftes Konzept (siehe dazu [Checkliste für Webprojekte](#)) ein und kontaktieren Sie die [wien.at-Redaktion](#).

[Übersicht über die derzeit vorhandenen Foren auf wien.at](#).

9.4 GIS-Online-Karten (Stadtplan)

Der [wien.at-Stadtplan](#) ist eines der bekanntesten und meistgenutzten Services auf wien.at. Die laufende Betreuung und Weiterentwicklung erfolgt durch [ViennaGIS](#).

Es sind zahlreiche Kartenanwendungen realisiert (zum Beispiel: [Kulturgut](#), [Virtuelle Spaziergänge](#), ...) und es kommen auf Basis des neuen GIS-Framesets laufend weitere hinzu.

Wenn Sie eine Idee für eine neue Kartenanwendung oder neue Daten für eine bestehende Stadtplananwendung haben, dann wenden Sie sich bitte an die [wien.at-Redaktion](#) und die [GIS-Koordination](#).

9.5 Flash auf wien.at

Flash ist ein Multimediaformat der Firma Adobe (entwickelt von der Firma Macromedia, die von Adobe gekauft wurde). Um Flash-Inhalte im Internet betrachten zu können, ist ein Flash-Plugin im Browser erforderlich. Dieses Plugin ist auf allen gängigen Browsern sehr weit verbreitet.

Für wien.at kommt Flash nur als Format für Videos und Audio zum Einsatz (siehe das Kapitel [Video](#)). Bei diesem Einsatzgebiet ist es mithilfe assistiver Technologien möglich, mit vertretbarem Aufwand einen barrierefreien Zugang zu gewährleisten. Diese Einsatzmöglichkeit ist außerdem eine weltweit verbreitete Lösung und besitzt eine hohe Benutzerakzeptanz.

Der Einsatz von Flash-Applikationen ist für wien.at nicht erwünscht, da neben der Problematik der Barrierefreiheit auch die Thematik der Benutzerschnittstelle schlagend wird. Jede Flash-Applikation, die über den standardisierten Rahmen des Flash-Videoplayers für wien.at hinausgeht, hat ihre eigene Benutzerführung, die nicht mit der von wien.at übereinstimmt.

Wenden Sie sich bei Fragen zu Flash-Applikationen an die [wien.at-Redaktion](#).

9.6 Ausblick auf weitere Entwicklungen und Services

wien.at wird laufend weiterentwickelt. Wenn Sie Fragen, Wünsche oder Anregungen zu Themen wie zum Beispiel RSS, Web 2.0, Widgets,... haben, dann besuchen Sie [wien.at mit Stil – das Weblog zum Styleguide](#). Dort finden Sie aktuelle Informationen über laufende Entwicklungen und Aussichten auf Kommendes. Über die Kommentarfunktion können Sie Ihre Anliegen mitteilen.

10 Bewerbung, Suche und Auffindbarkeit der Inhalte

Ihr neues oder überarbeitetes Webangebot kann nach Rücksprache mit der wien.at-Redaktion bezüglich optimalen Zeitpunkts und entsprechender Ressourcenplanung (frühzeitige Information) auf folgenden Medien kostenlos beworben werden:

- Bewerbung auf der wien.at-Startseite
- Aufnahme in den wien.at-Index
- Bewerbung auf wien.at-Unterseiten: die dritte Layout-Spalte
- wien.at-Newsletter
- wien.at-TV: die wöchentliche TV-Sendung auf wien.at und im TV-Sender W24
- Mediale Bewerbung in der Rathauskorrespondenz
- wien.at-Medienfamilie
- Pressekonferenzen und Aussendungen anhand Ihres Medienverteilers (nach Rücksprache mit den zuständigen Öffentlichkeitsarbeiterinnen und -arbeitern)

10.1 Bewerbung auf der wien.at-Startseite

Die wien.at-Startseite ist eine der am häufigsten aufgerufenen Web-URLs des Landes. Vor allem die sogenannten bebilderten „Appetizer“ erreichen eine große Leserschaft.

Die **Appetizer**-Schaltung wird von der [wien.at-Redaktion](#) koordiniert. Appetizer sind zumeist einige Tage online, bevor sie durch neue ersetzt werden. Magistratsdienststellen der Stadt Wien haben die Möglichkeit, eigene wien.at-Seiten via Appetizer anzukündigen.

- Mindestens drei Arbeitstage vor Schaltung (Onlinestellung) den Appetizer-Wunsch der wien.at-Redaktion bekanntgeben
- URL (ausnahmslos wien.at-Seiten) und Bild mit Copyright (140 x 77 Pixel; Grafiken und Logos vermeiden) sowie die gewünschte Hauptbotschaft der zu bewerbenden Aktion an Ihre Ansprechperson in der wien.at-Redaktion schicken

- Die grundlegende Orientierung, welche Inhalte als Appetizer geschalten werden können, beachten: Inhaltlich soll die beworbene Seite von „eher breitem Interesse“ für die Wienerinnen und Wiener sein, über einen Service-Charakter verfügen und mit den aktuellen Kommunikationsmaßnahmen der Stadt Wien übereinstimmen.

Bewerbungen in den Rubriken „**Jetzt auf wien.at**“ und „**Was ist los in Wien**“ sind in Abstimmung mit der wien.at-Redaktion möglich²⁸.

10.2 Aufnahme in den wien.at-Index

Der wien.at-Index – zugänglich über die Hauptnavigation in der linken Spalte – erschließt auf systematische Weise den gesamten Inhalt von wien.at. Er ordnet die umfangreichen Inhalte thematisch zu und macht sie so auch für jene auffindbar, die nicht wissen, welche Abteilung für welches Thema zuständig ist.

Bei rund 40.000 Seiten ist es jedoch nahezu unmöglich, alle Themeninhalte über zwei bis drei Klicks zugänglich zu machen. Solange der Zugang zu einem Thema aber eindeutig ist, die Benutzerinnen und Benutzer also nicht überlegen müssen, ob sie diesen oder jenen Link anklicken sollen, ist das nicht weiter problematisch.

Da die thematische Zuordnung natürlich auch von inhaltlichen Kenntnissen abhängt, ist eine diesbezügliche Mitarbeit der Magistratsdienststellen ausdrücklich erwünscht. Bei bestehenden oder auch neuen Inhalten überlegen Sie bitte, wo diese überall auffindbar sein sollen. Dabei ist auch eine Mehrfach-Zuordnung möglich und vielfach auch sinnvoll. Am Beispiel Umweltforschung: das Thema sollte unter "Forschung" und unter "Umwelt" zu finden sein.

Vorschläge bzw. Änderungswünsche zum wien.at-Index schicken Sie bitte an Ihre Ansprechperson in der [wien.at-Redaktion](#).

10.3 Bewerbung auf wien.at-Unterseiten: die dritte Layout-Spalte

Eine neue, dritte Layout-Spalte (rechts vom Content-Bereich) ermöglicht durch die gute Platzierung sowie den Einsatz von Fotos eine Bewerbung aktueller oder besonders wichtiger Inhalte und Services an passender Stelle. Gleichzeitig ist eine klare Trennung zwischen dem eigentlichen Inhalt einer Seite und weiterführenden Informationen möglich.

²⁸ Die Reihung in diesen Bereichen erfolgt themenorientiert und nicht chronologisch. Eine weiter „unten“ stehende Meldung fällt also nicht automatisch schnell wieder hinaus.

Screenshot von <http://www.wien.gv.at/index/behinderung.htm>

Die dritte Layout-Spalte steht bei allen Seiten – mit Ausnahme der wien.at Startseite, Formularseiten, Applikationen und einigen weiteren Sonderfällen – zur Verfügung.

Boxen in der dritten Layout-Spalte können für ein ganzes Verzeichnis (Beispiel: /parks/) eingeblendet werden, was den Wartungsaufwand verringert bzw. den Effekt erhöht. Da manche Inhalte aber nur zu einer ganz bestimmten Seite passen, besteht auch die Möglichkeit einer Box in der dritten Spalte, die nur auf dieser Seite angezeigt wird.

10.3.1 Redaktionelle Richtlinien im Umgang mit der dritten Layout-Spalte

Der beworbene Inhalt in der dritten Layout-Spalte muss nicht ursächlich mit dem Inhalt des Content-Bereichs zusammen hängen. Es wird empfohlen, thematisch verwandte oder aktuelle Inhalte (auch anderer Abteilungen) zu bewerben. So steigt die Chance, interessierte Leserinnen und Leser zu finden.

Gut geeignet sind:

- Veranstaltungshinweise („Tag der offenen Tür“ etc.)
- Temporäre Hinweise
- Neuigkeiten

- Links zu Bildergalerien oder Multimedia-Inhalten
- Zum Inhalt passende Produkte (Broschüren, Bücher, ...)
- Zum Inhalt passende Nachrichten

Das Gesamtergebnis (Content-Bereich und dritte Layout-Spalte) kann nicht in einer Testumgebung vorab geprüft werden. Deshalb muss in jedem Fall sowohl jede neue Seite als auch jede neue „Bewerbungsbox“ in der dritten Layout-Spalte nach dem Publizieren online überprüft werden.

Dabei auf unpassende, peinliche Kombinationen achten, sicherstellen, dass keine veralteten Informationen angeboten werden und den Gesamteindruck der Seite im Auge behalten: wirkt sie überladen? Passt das Längenverhältnis zwischen Content-Bereich und dritter Layout-Spalte. Auch die Verlinkungen in der Box sind zu überprüfen.

Wozu die dritte Layout-Spalte **auf keinen Fall** verwendet werden darf:

- Für die Kerninhalte des Artikels – diese gehören in den Content-Bereich
- Als Navigationselement (zum Beispiel eigener Menübaum; „nächste Seite“ etc.)
- Für Kontaktdaten

Beispiele für die dritte Layout-Spalte



Verlinkung des Wiener Web-Flohmarkts mit thematisch passendem Inhalt

Bestellservice



[wien.at-Magazine](#)
[Broschüren](#)

Verlinkung des Broschüren-Bestellservices

Gedenkjahr 2008



90 Jahre Republik: Beiträge zur Geschichte unserer Stadt und unseres Landes - [Mehr...](#)

Verlinkung eines Zeitgeschichte-Schwerpunkts

Gratis Trinkflasche



20.000 Fahrradflaschen im Sportartikelhandel bei Fahrradservice oder -kauf - [Mehr...](#)

Wiener Wasser aktuell

[Triesterstraße: Rohrauswechslung ab Montag, 4. Mai](#)

[Vermählungsbrunnen am Hohen Markt wieder in Betrieb](#)

[Wissenschaftlicher Förderpreis: Sonderpreis "Wasser"](#)

Kombination aus einer Bilderbox und einer rein textlich gehaltenen Box mit Links

10.3.2 Erstellen einer Box in der dritten Layout-Spalte

Die Boxen werden ausschließlich zentral von der [wien.at-Redaktion](#) erstellt und technisch gewartet. Die inhaltliche Wartung liegt bei der jeweiligen Abteilung.

Wenn Sie die Möglichkeiten der dritten Layout-Spalte nutzen möchten, wenden Sie sich bitte an Ihre Kontaktperson in der wien.at-Redaktion.

Welche Inhalte werden benötigt:

- Wo soll der Inhalt angezeigt werden? Konkrete URL(s) bei Seiten-Boxen bzw. konkrete Verzeichnisse (bei Verzeichnis-Boxen)
- Wie lange soll der Inhalt angezeigt werden (von – bis)? Bitte keine Angaben wie „ewig“. Was soll nach Erreichen des Ablaufdatums angezeigt werden?
- Textvorschläge (Überschriften, Beschreibung)²⁹
- Bei Boxen mit Bildern:
 - Foto (180 Pixel Breite und 80 Pixel Höhe) mit der Benennung nach dem Schema: box-xxx.jpg
 - Copyright
 - Alternativ-Text
- Bei Links einen Linktext und eine Webadresse

10.4 Die Medienfamilie wien.at

Die eigenen Medien der Stadt Wien erreichen mit hohen Auflagen und auf unterschiedlichen Kanälen sehr hohe Verbreitungszahlen. Das ermöglicht eine sehr effektive und gleichzeitig kostenlose Bewerbung Ihrer Web-Inhalte.

- **wien.at – Das Infoblatt Ihrer Stadt**
wien.at – „Das Infoblatt Ihrer Stadt“ ist die kostenlose Zeitschrift der Stadt Wien für alle Wienerinnen und Wiener. Auf 24 Seiten finden sich etwa aktuelle Berichte aus Wien, spannende Geschichten und Gewinnspiele. Die Publikation geht monatlich an alle **950.000 Wiener Haushalte**.

Ihre Webinhalte können bei besonders attraktiven Angeboten in Form eines

²⁹ Die Textlänge (Beschreibung) sollte etwa 95 Zeichen nicht übersteigen. Zu lange Texte werden von der wien.at-Redaktion gekürzt.

eigenen Artikels oder auf der „Seite 13 – Neu im Netz“ **kostenlos** beworben werden. Bei Fragen können Sie sich an die [wien.at-Redaktion](#) wenden.

- **wien.at – Webservice der Stadt Wien**
siehe die Kapitel [Bewerbung auf der wien.at-Startseite](#) und [Bewerbung auf wien.at Unterseiten: die dritte Layout-Spalte](#)
- **wien.at-TV**
[wien.at-TV](#) bietet Ihnen das Wichtigste aus Ihrer Stadt, mit wechselnden Schwerpunkt-Themen sowie Informationen zu Veranstaltungen, Service-Themen und Unterhaltung. Zu empfangen ist die Sendung online auf wien.at sowie auf W24, von Montag bis Sonntag um 14.30 und 20 Uhr, im Wiener Kabelnetz.
- **wien.at-Magazine**
"Informationen genau dann zu geben, wenn die Menschen sie brauchen." – Das ist das Ziel der kostenlosen [wien.at-Magazine](#) der Stadt Wien. Sie sollen die Wienerinnen und Wiener durch wichtige Lebensabschnitte begleiten. Ideal für zielgruppengerechte Bewerbungen (Senioren, Jugendliche,...).
- **wien.at aktuell – Das Magazin für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wien**
Geht an rund 130.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Stadt Wien und pensionierte Magistratsbedienstete.
- **Wien.at Intern – das Intranet der Stadt Wien für Magistratsbedienstete**
Bewerbungen auf der Startseite des Intranets ([Ansprechpartner](#))
- **Amtsblatt**
Das [Amtsblatt der Stadt Wien](#) erscheint jeden Donnerstag und enthält unter anderem Informationen über Sitzungen von Landtag, Gemeinderat und Gemeinderatsausschüssen sowie über Gewerbeberechtigungen. Es informiert weiters über amtliche Kundmachungen, Postenausschreibungen innerhalb der Stadt Wien und Bekanntmachungen von Vergabeverfahren der Stadt Wien sowie anderer Einrichtungen.
Eine Bewerbung als „Internet-Tipp“ ist auf der Titelseite möglich. Auf Grund der Zielgruppe ist dies ideal für Business-relevante Anwendungen (Gewerbe etc.). [Kontakt zur Amtsblattredaktion](#).

10.5 Aussendungen und Pressekonferenzen

Die rk – Rathaus-Korrespondenz ist die kommunale Nachrichtenagentur der Stadt. Täglich werden zahlreiche Nachrichten aus dem Bereich der Stadtverwaltung und der Kommunalpolitik über das Netz der Austria Presse Agentur (APA) an die heimischen Medien ausgesandt. Die Artikel der rk stehen auch den Benutzerinnen und Benutzern von wien.at kostenlos zur Verfügung. Die jährlich rund 4.000 Artikel dienen den österreichischen Medien in weiterer Folge als Grundlage für ihre Berichterstattung.

Besonders attraktive Services sollten deshalb in eigenen Presseaussendungen beworben werden. Diese sind in Absprache mit der zuständigen Geschäftsgruppe zu erstellen und auszusenden. Dies gilt auch für Pressekonferenzen zur Präsentation eines neuen Webangebots.

Berücksichtigen Sie bitte die Möglichkeit, [kurze Adressen für Ihren Auftritt \(Subdomains\)](#) einzurichten, das kann die Kommunikation wesentlich erleichtern.

Bitte beachten: Nichts ist peinlicher als die Bewerbung eines Webauftritts, der zum Zeitpunkt der Bewerbung noch nicht online ist. Stimmen Sie deshalb in Aussendungen (oder auch Inseraten etc.) kommunizierte Onlinestellungstermine unbedingt mit der [wien.at-Redaktion](#) ab!

10.6 Kurze Adressen für Ihren Auftritt (Subdomains)

Alle Webinhalte, die unter der Marke wien.at veröffentlicht werden, beginnen mit der Webadresse www.wien.at bzw. www.wien.gv.at.

Um mitunter lange Webadressen (URL) wie etwa <http://www.wien.gv.at/lebensmittel/ernaehrung/kulinarik/kochduell/index.html> besser bewerben zu können (zum Beispiel in Printprodukten), kann eine sogenannte **Subdomain** angelegt werden, die kürzer ist und auf die ursprüngliche Seite umleitet.

Diese Subdomains folgen alle dem Schema www.xyz.wien.at, in unserem Beispiel also www.kochduell.wien.at³⁰.

Ein weiterer Vorteil von Subdomains: sollte sich die physische URL ändern (zum Beispiel in Folge einer redaktionellen Umstrukturierung), kann die Subdomain (und somit alle Schilder, Broschüren etc. mit dieser Adresse) beibehalten werden, sie leitet einfach auf die neue Seite um.

³⁰ Alle Subdomains sind in verschiedenen Kombinationen (mit und ohne „www“, jeweils für „wien.at“ und „wien.gv.at“) erreichbar. Es ist jedoch weiterhin ausschließlich die Variante www.xyz.wien.at zu kommunizieren und zu bewerben.

Kosten für Subdomains

Die Kosten für die Einrichtung von Subdomains entnehmen Sie dem [LPK der MA 14](#).

Bitte stellen Sie vor der Bewerbung einer Subdomain unbedingt sicher, dass diese auch eingerichtet wurde und funktioniert!

10.7 Suchmaschinenoptimierung und Meta-Daten

Die Auffindbarkeit von Webinhalten gilt bereits als wissenschaftliche Disziplin und ist ein eigener Wirtschaftszweig geworden. Das sogenannte „Ranking“ (die Reihung einer Seite in der Ergebnisliste zu einem bestimmten Suchbegriff) entscheidet mitunter sogar über die wirtschaftliche Überlebensfähigkeit von Unternehmen.

Grundsätzlich gilt, dass wien.at-Inhalte in populären Suchmaschinen wie Google oder Yahoo! sehr gut gereiht werden, was unter anderem am offiziellen Charakter des Wiener Webportals liegt, andererseits an der konsequenten Berücksichtigung unterschiedlicher Qualitätsstandards bei der Gestaltung von wien.at. Eine 100% exakte Beurteilung ist nicht möglich, weil die Suchmaschinenbetreiber ihre jeweiligen Bewertungskriterien geheimhalten.

Dennoch entsprechen immer wieder einzelne Suchergebnisse nicht den Vorstellungen der für einen bestimmten Inhalt Verantwortlichen. Oft lässt sich das durch geringfügige Maßnahmen ändern – denn **ob und wie gut ein Dokument passend zum Suchbegriff gefunden wird hängt zu einem großen Teil von den Redakteurinnen und Redakteuren ab**, die diese Seiten erstellen.

Entscheidend ist natürlich, dass die angebotenen Inhalte ausreichend interessant sind. Dies hat eine häufige Verlinkung des Inhalts durch andere Webseiten zur Folge, ein entscheidendes Kriterium für den Google-Suchmechanismus.

Stark gewichtete Kriterien bei jeder Suchmaschine sind das Vorkommen des Suchbegriffs in den sogenannten Metaangaben und Überschriften.

Wichtigstes Kriterium für Suchmaschinen ist der Seitentitel (HTML-„title“). Laut offiziellem Statement von Google wird die Metaangabe „Schlagwörter“ („keywords“) komplett ignoriert. Die Beschlagwortung macht jedoch aus anderen Gründen Sinn und hat weiter zu erfolgen (siehe dazu das Kapitel [Schlagwörter \(„keywords“\)](#)).

Die Metaangabe „Beschreibung“ („description“) ist von großer Bedeutung für das sogenannte „Snippet“, also den kurzen Text unterhalb eines Suchtreffers bei Suchmaschinen. Oft bestehen diese zwei Zeilen unter dem Link in den organischen Suchergebnissen aus der Beschreibung. Es kann folglich großer Einfluss auf die Klickfreundlichkeit ausgeübt werden.

Im view4/CMS haben Sie bei den Meta-Daten des view4/CMS-Dokuments verschiedene Möglichkeiten, bestimmten Seiten relevante Begriffe zuzuordnen. Versuchen Sie zunächst das zentrale Thema der Seite herauszufiltern und stimmen Sie danach die verwendeten Schlagwörter („keywords“), Beschreibungen („description“), Seitentitel (HTML-Titel), Überschriften, etc. für diese Seite ab.

Bitte beachten Sie, dass eine korrekte Verwendung von Meta-Daten, Seitentiteln und Überschriften auch die Auffindbarkeit in der [wien.at-Suche](#) verbessert.

Berücksichtigen Sie auch das Kapitel [Namenskonventionen bei Verzeichnis- und Dateinamen](#) – ein sprechender Verzeichnis- oder Dateiname hat ebenfalls (positive) Auswirkungen auf die Auffindbarkeit über Suchmaschinen.

10.7.1 HTML-Titel

Für die Auffindbarkeit und Zuordnbarkeit einer Internetseite ist der HTML-Titel von großer Bedeutung. Er wird für die Suchmaschinenbewertung herangezogen, dient als Überschrift bei der Anzeige der einzelnen Suchergebnisse der wien.at-Suche und wird auch vom Browser als Bookmark-Bezeichnung vorgeschlagen.

Die Verwendung eines aussagekräftigen HTML-Titels dient auch zur Standortbestimmung von assistiven Technologien und ist somit eine Mindestanforderung der Barrierefreiheit (Level A).

Das macht den HTML-Titel zu einem der wichtigsten Teile eines Dokuments, er sollte deshalb mit besonderer Sorgfalt gewählt werden.

Der HTML-Titel entspricht dem Inhalt der Seite in wenigen Worten. Oft ist er gleichlautend mit der Überschrift erster Ordnung der Seite (vergleiche das Kapitel [Überschriften](#)).

Der HTML-Titel muss einzigartig sein. Jede Seite muss einen eigenen HTML-Titel besitzen. Wichtig ist, dass das entscheidende Schlagwort bzw. die Schlüsselphrase vorkommt, möglichst zu Beginn des HTML-Titels.

Als Richtlinie für die Gestaltung des HTML-Titels gilt: Er sollte so kurz wie möglich und so lang wie nötig sein. Eine empfohlene Länge liegt bei 55 bis 65 Zeichen. Die schematische Einheitlichkeit aller HTML-Titel eines Webauftrittes ist dabei weniger wichtig als die Aussagekraft für die einzelnen Seiten.

- Verwenden Sie einen **sprechenden, aussagekräftigen Titel**, der für sich alleine stehen kann, und nicht den Inhalt der dazu gehörenden Seite benötigt, um verstanden zu werden. Keine unbekannten, abgewandelten Slogans o.ä. oder „Rätsel“ !

- Das Hinzufügen von „wien.at“ im HTML-Titel ist nicht notwendig
- **Probleme bei Überlänge:**
Der HTML-Titel sollte kein „Wegweiser“ von der Startseite bis zur jeweiligen Unterseite sein, sondern den konkreten Inhalt der Seite wiedergeben.

Suchmaschinen zeigen bei Überlänge im Suchergebnis nur einen bestimmten Teil des HTML-Titels (womöglich nicht den aussagekräftigsten), in der wien.at-Volltextsuche werden mehrzeilige Links angezeigt;

Beispiel:

Nicht: "Verkehrsorganisation und technische Verkehrsangelegenheiten – Verkehrsmanagement Wien (VEMA) – Aktuelle Verkehrslage – Übersichtskarte"
sondern: "Aktuelle Verkehrslage – Übersichtskarte"

- **Probleme bei zu kurzen, nicht aussagekräftigen HTML-Titeln:**

Der Titel gibt nur unzureichend Auskunft über den dazu gehörenden Inhalt, was zum Beispiel bei Suchergebnislisten dazu führt, dass der Link nicht angeklickt wird. Man kann sich nichts darunter vorstellen.

Beispiel:

„Projektbeschreibung“ – was für ein Projekt ist gemeint?

- Wenn es um eine Abteilungsseite im eigentlichen Sinn geht (zum Beispiel „Kontakt“, oder „Aufgaben“, sollte der Abteilungsname im HTML-Titel enthalten sein. Dieser wird mit Bindestrich nach dem eigentlichen Titel ergänzt.

Beispiel:

„Aufgaben der Baupolizei (MA 37)“

Beispiele: Seiten eines Themenauftretts (etwa als Suchergebnis angezeigt).

Die Wichtigkeit des HTML-Titels wird in den folgenden Beispielen für die Benennungen der einzelnen Seiten eines Themenauftretts klar.

Varianten 1:

[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal](#)

Ganz schlecht; welche Seite soll man anklicken? Es ist ja nicht gesagt, dass der erste Link zur Startseite des Auftritts führt.

V a r i a n t e 2 :

[Bombardier-Areal](#)
[Geschichte](#)
[Produktionsstätte für Schienenfahrzeuge](#)
[Städtebauliches Expertenverfahren](#)
[Leitprojekt](#)
[Ausstellung](#)

Nicht viel besser; man kann sich nicht darauf verlassen, dass der Treffer „Ausstellung“ wirklich zur Bombardierausstellung führt.

V a r i a n t e 3 :

[Bombardier-Areal](#)
[Geschichte – Bombardier-Areal](#)
[Produktionsstätte für Schienenfahrzeuge – Bombardier-Areal](#)
[Städtebauliches Expertenverfahren – Bombardier-Areal](#)
[Leitprojekt – Bombardier-Areal](#)
[Ausstellung – Bombardier-Areal](#)

Erfüllt den Zweck, die verschiedenen Inhalte des Auftritts leichter auffindbar zu machen.

Sieht etwas unruhig aus, ist aber keine Katastrophe.

V a r i a n t e 4 :

[Bombardier-Areal](#)
[Bombardier-Areal – Geschichte](#)
[Bombardier-Areal – Produktionsstätte für Schienenfahrzeuge](#)
[Bombardier-Areal – Städtebauliches Expertenverfahren](#)
[Bombardier-Areal – Leitprojekt](#)
[Bombardier-Areal – Ausstellung](#)

Vermutlich die beste Variante – Übersichtlich, man erkennt Zusammenhänge.

10.7.2 Beschreibung („description“)

Die Beschreibung („description“) ist eine kurze, stichwortartige Beschreibung des Seiteninhaltes. Sie ist wichtig für die Ergebnisliste von Suchmaschinen. Viele Suchmaschinen stellen sie im Ergebnis als Beschreibungstext („snippet“) dar. Wenn

die Beschreibung fehlt, werden die ersten Zeichen des sichtbaren Seitentextes im Suchergebnis angezeigt.

Die Beschreibung sollte etwa 120 bis 160 Zeichen lang sein. Zu lange und dadurch abgeschnittene Snippets werden nicht so häufig geklickt. Zu kurze Beschreibungen erscheinen als einzeiliges Snippets, die ebenfalls weniger häufig geklickt werden.

Die Beschreibung unterscheidet sich von Seite zu Seite und sollte demnach kein zweites mal vorkommen, da eine ihrer zentralen Aufgaben ja darin besteht, Unterschiede zwischen ähnlichen Seiten hervorzuheben.

Abgrenzung von HTML-Titel und Beschreibung:

Wenn der HTML-Titel zum Beispiel den Namen der Magistratsabteilung bereits enthält, soll er in der Description nicht nochmal vorkommen. Wer die Description sieht, sieht auch den HTML-Titel. HTML-Titel und Description sind deshalb immer aufeinander abzustimmen. Sehr wichtige Schlagwörter aus dem HTML-Titel sollten in der Beschreibung wiederholt werden, um eine höhere Reihung in Suchmaschinen mit diesem Begriff zu erzielen (s. im folgenden Beispiel den Begriff „Abnehmen“).

Beispiel:

HTML-Titel: „Gesund Abnehmen“

Beschreibung: „Informationen über Diäten, Fastenkuren, Diätenwahnsinn und gesunde Tipps fürs Abnehmen.“

Vergleiche das Kapitel [HTML-Titel \(Name des Dokuments\)](#)

10.7.3 Schlagwörter („keywords“)

Die Schlagwörter („keywords“) sind die zentralen Begriffe einer bestimmten Seite, unter denen diese Seite in Suchmaschinen und in der wien.at-Suche gefunden werden soll. Die Schlagwörter als Meta-Angabe haben für die Suchmaschinen (Google, Yahoo!, etc.) keine Relevanz, müssen aber für die wien.at-Suche eingepflegt werden. Für die Qualität der wien.at-Suche sind die richtigen Schlagwörter besonders wichtig. Das bedeutet, dass die Schlagwörter einer Seite einerseits als Meta-Angabe (für die wien.at-Suche) erstellt werden und andererseits im Inhalt der Seite enthalten sein müssen (um eine Auffindbarkeit über Google & Co zu gewährleisten).

Als Richtlinie für die Gestaltung von Schlagwörtern gilt:

- Suchen Sie die Schlagwörter und Schlüsselphrasen heraus, die eine bestimmte Seite am besten beschreiben. Nutzen Sie diese, um Ihre Seitentitel

und die Seitenbeschreibungen zu optimieren. Die Schlagwörter sollten außerdem auch in Überschriften und im Text der Seite vorkommen.

- Konzentrieren Sie sich auf wenige konkrete Wörter, die den Inhalt der Seite am besten umreissen.
- Speziell statt allgemein: Verwenden Sie prinzipiell keine zu allgemeinen Begriffe.
- Die Schlagwörter müssen eine enge Beziehung zum Inhalt haben. Wörter, die nur im allerweitesten Sinn mit dem Thema zu tun haben, machen wenig Sinn, zum Beispiel Mensch, Menschen, Wien, Polizei, Hilfe – denn das sind Wörter, die auch einem völlig anderen Kontext zugeordnet werden können. Keywords sollen nicht – ähnlich wie das Ergebnis eines Brainstormings – sämtliche auch nur entfernt mit dem Thema verwandte Begriffe sein.
- Synonyme:
Bei übergeordneten oder wichtigen Seiten (Übersichtsseiten, Indexseiten etc.) ist es sinnvoll zusätzlich zu den relevanten Begriffen Synonyme für diese Begriffe zu finden und auch unter den Schlagwörtern einzutragen bzw. auch im Text zu verwenden (Beispiel: für Stadtplan sind mögliche Synonyme: Wegeverzeichnis, Plan, Karte, Straßenkarte, Landkarte, etc.).
- Die Schlagwörter als Meta-Angabe werden klein geschrieben und mit Beistrichen getrennt.
- Nutzen Sie die Schlagwörter vor allem in den Überschriften.
- Mehrzahl/Einzahl:
Die wien.at-Suche ist eine exakte Suche. D.h. nur die exakte Schreibweise eines Suchbegriffes wird auch gefunden. Deshalb ist es im Rahmen von wien.at sinnvoll, auch die Mehrzahl eines relevanten Begriffes mit einzutragen. (Beispiel: Stadtplan; Stadtpläne)
- Umlaute und Bindestriche:
Schreibweisen von Begriffen mit oder ohne Umlaute oder Bindestriche führen zum gleichen Ergebnis. Unterschiedliche Schreibweisen müssen also nicht angeführt werden.
(Beispiel: Begriffe wie „Flächenwidmung“, „Flaechenwidmung“ oder „Flächen-Widmung“ werden alle von der wien.at Suche gefunden, wenn nur einer der Begriffe im Text vorkommt.)

- Männlich/weiblich:
Auch männliche oder weibliche Schreibweisen sollen gemeinsam angeführt werden (Beispiel: Zahnarzt, Zahnärztin).

10.7.4 Optimale Auffindbarkeit durch geeignete Überschriften

Befindet sich ein gesuchtes Wort in den Überschriften eines Dokuments wird der Treffer von der wien.at-Suche (und anderen Suchmaschinen) höher bewertet als wenn der Begriff „nur“ im Text der Seite vorkommt. Bedenken Sie dies bei der Gestaltung von Überschriften.

Beispiel: Eine Seite, in der das Wort „Grillplatz“ im HTML-Titel, in den Schlagwörtern und in einer Überschrift vorkommt, wird in der Trefferliste (nach einer entsprechenden Suchabfrage) weiter oben gereiht als eine Seite in der dieses Wort nur ab und zu im Fließtext vorkommt.

Bei Übersichtsseiten bzw. übergeordneten Seiten zum Thema „Grillplatz“ sollte dieser Begriff also in den Schlagwörtern, der Beschreibung und dem HTML-Titel vorkommen. Bei untergeordneten Seiten (zum Beispiel Beschreibung eines speziellen Grillplatzes) sollte der Begriff demnach nicht so stark eingesetzt werden.

Beachten Sie dazu auch das Kapitel [Überschriften und Zwischentitel](#).

10.7.5 Einschränkungen für Suchmaschinen

Sie können über das view4/CMS Suchmaschinen verbieten, bestimmte Seiten in ihren Suchergebnissen anzuzeigen („noindex“). Die Seite ist dann zwar trotzdem frei zugänglich, es wird aber verhindert, dass die Seite über Google und Co. gefunden wird.

Dies ist in erster Linie für Seiten sinnvoll, deren Inhalt sich nur aus dem Kontext erschließt (etwa eine Hilfeseite zu einem Online-Service). Die meisten Suchmaschinen halten sich an diese Angaben, auch die wien.at Suche zeigt solche Seiten nicht an.

Im view4/CMS muss dazu bei den Meta-Daten des CMS-Dokuments unter „Einschränkungen für Suchmaschinen (robots)“ die Option „Seite nicht berücksichtigen (noindex)“ ausgewählt werden.

Die im view4/CMS an dieser Stelle ebenfalls verfügbare Option „verlinkte Seiten nicht berücksichtigen (nofollow)“ ist für wien.at Seiten derzeit nicht relevant.

Generell werden bei wien.at bereits automatisch Seiten von der Durchsuchbarkeit für Suchmaschinenen (und die wien.at-Suche) ausgenommen, die in den folgenden Verzeichnissen liegen:

- /hilfetext/
- /ahs-info/
- /formulare/, /forms/, /formularserver/

Weitere Informationen finden Sie im [vieW4/CMS-Handbuch](#).

10.8 Die wien.at-Suche

Die [wien.at-Suche](#) liegt seit 2008 in einer neuen Version vor. Unter anderem sind folgende Verbesserungen erzielt worden:

- Optimierung des Rankings (Trefferoptimierung)
- Verbesserung der Ergebnisseiten
- Ausbau der „erweiterten Suche“
- Anbindung von weiteren Datenbanken aus dem Bereich der Stadt Wien an die Suche
- Erhöhte Flexibilität und Aktualität (tagesaktueller Index)

Die geschilderten redaktionellen [Maßnahmen zur Suchmaschinenoptimierung](#) beeinflussen auch das Ergebnis der wien.at-Suche entscheidend. Sollten diese Maßnahmen bei der wien.at-Suche nicht zum gewünschten Ergebnis führen, verwenden Sie bitte das [Feedback-Formular zur wien.at-Suche](#). Die wien.at-Redaktion wird sich umgehend um Ihr Anliegen kümmern.

Die MA 14 erstellt im Rahmen des Statistik-Service Listen, die eine Übersicht über die in wien.at und wien.at-Intern [nicht gefundenen Begriffe](#) geben.

Diese Listen sind von den Magistratsdienststellen auf eigene Schlüsselwörter der Fachabteilung hin zu durchsuchen. Wenn Begriffe gesucht werden, zu denen keine relevanten Treffer aufgelistet werden, dann sind die entsprechenden Seiten zu überprüfen (Überschriften, Beschreibungen, HTML-Titel korrekt?) bzw. die Begriffe in Artikel aufzunehmen oder sogar neue Artikel zu erstellen.

Weiters müssen Korrekturen und Ergänzungen, die sich aus Rückmeldungen von Bürgerinnen und Bürgern ergeben, umgehend eingearbeitet werden.

Neben der wien.at-Suche gibt es einige Suchfunktionen, die nur bestimmte Bereiche durchsuchen, zum Beispiel die [Suche im Virtuellen Amt](#), die alle Amtshelferseiten abdeckt. Weitere, automatisch generierte Datenbankinhalte, die nicht in der wien.at-Suche integriert sind, können über die Seite [Suche in Datenbanken](#) abgefragt werden.

10.9 Newsletter

Ein Newsletter ist ein sehr gutes Instrument, um eine interessierte Leserschaft kontinuierlich über ein bestimmtes Thema am laufenden zu halten. Wenn Sie regelmäßig (wöchentlich, 14-tägig, monatlich, quartalsweise) neue Informationen zu einem bestimmten Thema haben, und dieses Thema noch nicht über einen der bestehenden [Newsletter auf wien.at](#) abgedeckt wird, dann können Sie einen neuen Newsletter einrichten lassen.

10.9.1 Newsletter anfordern

- Newsletter über IKT-Betreuung der MA 14 anfordern
- Die IKT-Betreuerin oder der IKT-Betreuer informiert über die einmaligen und laufenden Kosten.
- [Vorarbeiten](#) in der anfordernden Magistratsdienststelle berücksichtigen
- Nach Erledigung der nötigen Vorarbeiten erstellt die MA 14 den Newsletter und informiert im Anschluss über die Handhabung des Newsletters.

10.9.2 Informationen für die IKT-BetreuerIn bereit stellen

- Wer ist die Administratorin oder der Administrator des Newsletters?
- Name, URL und Text des Newsletters (Beispiel: [wien.at-Newsletter](#)) definieren, danach sind diese Informationen der [wien.at-Redaktion](#) zur Prüfung weiterzusenden.
- Begrüßungstext des Newsletters definieren, dieser Text soll von folgendem Muster nicht abweichen:

"Willkommen bei wien.at!"

Wir freuen uns, dass Sie von unserem wien.at-Newsletter-Service Gebrauch machen. Als Abonnentin

oder Abonnent dieses Newsletters werden Sie von uns ueber News von wien.at regelmaessig informiert.

Wenn Sie sich von der Liste wieder abmelden wollen, verwenden Sie bitte unser Online-Formular, das Sie unter

<http://www.wien.gv.at/newsletter/wien.at/list?del>
finden.

Ihr wien.at-Team
wien.at@post.wien.gv.at

10.9.3 Standard für Newsletter im reinen Text-Format

Der Zweck des „Text E-Mail-Newsletter-Standard“ (TEN) ist es, in textbasierten E-Mail-Newslettern für alle Leserinnen und Leser die Orientierung zu vereinfachen, speziell jener, die Geräte und Programme zur Sprachausgabe oder andere spezielle Zugriffstechniken verwenden.

Der TEN-Standard leistet damit einen Beitrag zur barrierefreien Nutzbarkeit von E-Mail-Newslettern, analog zu den [Richtlinien für Barrierefreiheit](#) für Webseiten.

Aufbereitung/Struktur

- Die erste Zeile der E-Mail (also des Newsletters) soll der Betreff-Zeile (Subject) der E-Mail gleichen. Diese soll enthalten: Name des Newsletters, Ausgabe, Datum
- Pluszeichen „+“ oder Raute „#“ verwenden, um Hierarchie-Ebenen zu kennzeichnen und die Navigation im Dokument zu erleichtern
- Listen: jedes Element mit einem Strich „–“ oder einem Punkt „.“ beginnen; jedes Element mit einem Semikolon „;“ oder Punkt beenden; zwischen jeder Zeile eine Leerzeile lassen
- Zwei oder drei Leerzeilen zwischen zwei Absätzen bzw. Überschrift und Absatz einfügen
- Überschriften mit Punkt oder Doppelpunkt beenden
- URLs und E-Mail-Adressen in einer eigenen Zeile und immer samt <http://www.> einfügen; innerhalb eines Textes in Klammer (und innerhalb der Klammer mit je einem Leerzeichen) setzen. Empfohlen werden URLs und E-Mail-Adressen am Ende eines Absatzes.

- Inhaltsverzeichnis bei längeren Newslettern ist empfohlen (kurze Einleitung davor ist möglich)
- Hinweis zur (An- und) Abmeldung des Newsletters bzw. Copyright, Impressum und Offenlegung ans Ende setzen

Schreibweisen

Nur die Zeichen 32 bis 127 des ASCII Zeichensatzes verwenden, andere Zeichen können zu Fehlern führen. Dieser Bereich umfasst die Ziffern 0 bis 9, die Buchstaben a-z bzw. A-Z, sowie die meisten auf einer Standardtastatur verfügbaren anderen Zeichen (wie etwa „!“, „?“, „+“, „&“, „\$“, „%“, „#“...).

Das bedeutet:

- Auf Akzentzeichen verzichten, wenn sie für das Verständnis nicht erforderlich sind (Anzeige kann fehlerhaft sein).
- Umlaute (ä, ö, ü) vermeiden, stattdessen: ae, oe, ue
- Kein scharfes s (ß) – stattdessen: Doppel-s (ss)
- EUR oder Euro, aber nicht das Euro-Zeichen (€)
- **fett**, *kursiv*, unterstrichen nicht verwenden
- Sternchen (*) nicht verwenden

Weiterführende Informationen

10.10 Kommerzielle Werbung auf wien.at

Der Webauftritt der Stadt Wien ist werbefrei.

Speziell die Einbeziehung kommerzieller Interessen, die Objektivität und Seriosität Zweifeln aussetzen könnten, ist ausgeschlossen.

Weiterführende Links werden von der wien.at-Redaktion und den Fachdienststellen ausschließlich nach dem Gesichtspunkt des Nutzens für die Benutzerinnen und Benutzer kostenlos gesetzt. Dies gilt auch für Verlinkungen, Bewerbungen auf der Startseite oder im wien.at-Index.

Wenn weiterführende Links auf kommerzielle Angebote gesetzt werden, sind eine sachliche Verlinkung (Linktext) und eine redaktionelle Behandlung verpflichtend. Redaktionelle Beiträge können mit Bild erfolgen, wobei das Bild in inhaltlicher Entsprechung zum Text stehen muss. Es darf zu keinem übertriebenen Einsatz von

Logos kommen, da man diese von kommerzieller Bannerwerbung nicht unterscheiden kann (keine „Logo-Friedhöfe“).

Wird über Kooperationen, Sponsoring, etc. berichtet, muss man sich auf den Inhalt und das Service und nicht auf das Sponsoring konzentrieren. Der Firmenname sollte deshalb nicht in einer Überschrift erster Ordnung oder im HTML-Titel aufscheinen. Die Unterstützung durch eine Firma kann im Text („mit freundlicher Unterstützung von...“) erwähnt werden, wobei der Firmenname auf die Firmenhomepage verlinkt werden kann.

Im Grundprinzip der Werbefreiheit ist auch ein wesentlicher Faktor für die unangreifbare Seriosität und den messbaren Erfolg von wien.at zu sehen.

Siehe dazu auch das Kapitel [wien.at online: Grundsätze und Rahmenbedingungen](#).

11 Glossar

- **Applikation**
Ein Computerprogramm, das eine für die AnwenderInnen nützliche Funktion ausführt. Typische Applikationen auf wien.at sind etwa ein Forum, eine Bildergalerie oder der Web-Flohmarkt.
- **Alternative Ausgabegeräte**
Ein Ausgabegerät gibt auf dem Computer gespeicherte beziehungsweise verarbeitete Daten in alternativer Form wieder (hörbar, lesbar, Brailleschrift). Alternative Ausgabegeräte sind Lautsprecher, Monitor, (Braille-)Drucker. Sie sind eine wichtige Unterstützung für hör- oder sehgeschädigte Personen.
- **Assistive Technologien**
Assistive Technologien, auch Unterstützungstechnologien genannt, ermöglichen Menschen mit Behinderungen, Zugang zu EDV-Anwendungen. Dies geschieht mit Hilfe von speziellen Ausgabegeräten und Softwareprogrammen, wie Screenreader.
- **Brotkrümel („Breadcrumbs“)**
Zeigen den Verzeichnispfad (teilweise klickbar) zur aktuellen Seite an. Mit Hilfe der Brotkrümel soll die Orientierung innerhalb mehrerer Seiten erleichtert werden, indem sie Links zu vorher besuchten, übergeordneten und verwandten Seiten anzeigen.
- **Browser**
Computersoftware zum Betrachten von Webseiten im World Wide Web. Bekannte Browser sind der *Microsoft Internet Explorer* oder *Mozilla Firefox*.
- **Community**
Überbegriff für verschiedene Arten von Gemeinschaften, die sich im Internet gebildet haben. Eine Community ist dort, wo Menschen sich auf Grund von gemeinsamen Interessen zusammenfinden und sich über Diskussionsforen, Chats oder auch Linkssammlungen und Datenbankeinträge etc. austauschen.
- **Corporate Design (CD)**
Corporate Design umfasst das Erscheinungsbild/Profil eines Unternehmens. Dazu zählen Teilbereiche wie die Gestaltung der Schrift, Logo, Internetauftritt, Design und andere. Das CD legt das Aussehen der Firmenmarke und die damit verbundenen Auftritte (Print, Online) fest. Sie ist Teil der Corporate Identity.
- **Corporate Identity (CI)**
Corporate Identity umfasst nicht nur das Erscheinungsbild einer Firma (siehe [Styleguide wien.at](#) (Version 2.1.1))

Corporate Design), sondern auch Verhalten und Kommunikation. Corporate Identity definiert das Profil einer Firma nach innen und nach außen.

- **CSS (Cascading Style Sheets)**

CSS ist ein Stylesheet, vergleichbar mit einer Formatvorlage bei einem Textverarbeitungsprogramm. CSS legt dabei die optische Formatierung (etwa Größe, Farbe, Schriftart usw.) fest. Inhalte werden so in verschiedenen Ausgabemedien immer optimiert auf das Ausgabemedium dargestellt. Für Autorinnen und Autoren bedeutet das, dass bei der Erstellung der Inhalte die optische Formatierung nicht berücksichtigt werden muss – sehr wohl aber die semantische Auszeichnung der Inhalte (Überschriften, Listen, etc.).

- **Description**

Die Description ist eine kurze Beschreibung des Seiteninhaltes in den Metadaten. Sie kann stichwortartig formuliert sein, muss also kein ganzer Satz sein. Sie ist wichtig für die Ergebnisliste von Suchmaschinen. Viele Suchmaschinen stellen sie im Ergebnis als Beschreibungstext dar. Wenn die Description fehlt, werden die ersten ca. 150 bis 380 Zeichen des sichtbaren Seitentextes im Suchergebnis angezeigt. Wichtig ist der aussagekräftige Inhalt, nicht die Zeichenzahl. Beschreibungen die länger sind, werden im Suchergebnis gekürzt dargestellt.

- **Domain**

Eine Domain ist ein „Namensraum“, der bei dafür verantwortlichen Registrierungsstellen beantragt werden kann. Für die Vergabe der „Top-Level“-Domain „.at“ (die oberste Hierarchie-Ebene) ist die Firma nic.at verantwortlich. Unterhalb einer Domain kann die Besitzerin oder der Besitzer Namen von Services definieren, die auf verschiedene Rechner zeigen (zum Beispiel ist www.xyz.at ein Rechnername der Domain xyz.at).

- **FAQ**

„Frequently Asked Questions“ sind eine Zusammenstellung häufig gestellter Fragen zu einem Themenbereich oder zu einer Webseite. Auf wien.at kommen keine FAQ zum Einsatz.

- **Frames (und Frameset)**

Frames (englisch für „Rahmen“) sind eine besondere Art, Webseiten zu programmieren. Dabei wird die Seite in mehrere Bereiche aufgeteilt, die sich unabhängig voneinander ändern können. Die Definition des Verhaltens mehrerer Frames erfolgt in einem **Frameset**.

- **GIS**

Abkürzung für „Geoinformationssystem“. Umfasst die gesamte Infrastruktur, die notwendig ist, um geographische Daten in digitaler Form darzustellen (zum

Beispiel: Online Stadtplan, Desktopwerkzeuge, Datenbanken für die Inhalte,...). Mehr Informationen für die Stadt Wien unter [ViennaGis](#).

- **Header**

Der „Kopf“ eines E-Mails, wo verschiedene technische Informationen zu dem jeweiligen Mail gespeichert sind (z. B. über welchen Server es verschickt wurde).

- **HTML**

„Hyper Text Markup Language“ ist jene Sprache, die zur Erstellung von Webseiten verwendet wird.

- **Image-Map**

Image-Maps sind klicksensitive Elemente innerhalb einer Grafik – auf wien.at etwa die Bezirksübersicht. Durch aktive Regionen werden die Grafiken navigierbar.

- **IP**

Das „Internet Protocol“ ist eine Methode und ein Protokoll, um Daten im Internet von einem Rechner zum anderen zu schicken. Es ist das Basis-Protokoll im World Wide Web, auf dem andere Protokolle aufsetzen.

- **IP-Adresse**

Die IP(Internet-Protocol)-Adresse bezeichnet die Adresse eines Computers oder Geräts in einem IP-Netzwerk. Mit Hilfe von IP-Adressen können sich alle im Netzwerk verbundenen Computer/Geräte erkennen und Daten in beiden Richtungen weiterleiten. Ein ans Internet angeschlossener Computer ist über die IP-Adresse identifizierbar. Beim Surfen im Internet wird die IP-Adresse ins Logfile geschrieben.

- **Javascript**

Javascript ist eine weitverbreitete clientseitige Script-Sprache, d.h. das Script ist im Quellcode des Webdokuments eingebettet und wird erst vom Browser interpretiert und ausgeführt. Javascript erlaubt zahlreiche dynamische Funktionen. Barrierefreie Seiten müssen auch ohne Javascript funktionieren, d.h. der Zugang zu allen Inhalten muss gewährleistet sein, auch wenn Javascript z.B. aus Sicherheitsgründen deaktiviert ist.

- **Keywords**

Keywords sind Schlagwörter, die in den Metadaten ergänzt werden. Sie entsprechen dem zentralen Thema der Seite und beschreiben diese in wenigen, konkreten Wörtern.

- **Link** (auch: **Hyperlink**)

Ein **Hyperlink** ist ein elektronischer Querverweis innerhalb eines Hypertextes. Durch den Link gelangt man von einem Dokument auf ein anderes Dokument, das meist thematisch mit der ursprünglichen Seite verbunden ist: Man spricht dann von einem verlinkten Dokument.

- **LogFile**

Textdatei, in der ein Server automatisch gewisse Ereignisse mitschreibt, zum Beispiel wenn eine Webseite aufgerufen wird. Logfiles sind für Statistiken, Ressourcenplanung und Fehlersuche von Providern unerlässlich, dienen aber oft auch als Basis für Strafverfolgung.

- **Maßeinheiten im Webdesign (Pixel, em, Prozent)**

Pixel bezeichnet die kleinste Einheit (Bildpunkt) einer digitalen Rastergrafik. Die grafische Darstellung auf dem Bildschirm wird ebenfalls in Pixel gekennzeichnet. Eine Grafik setzt sich aus mehreren Pixel zusammen.

em ist eine Maßeinheit die zur Bestimmung der Zeilenbreite und der Schriftgröße dient. Im Webdesign kann somit unabhängig von Webbrowser das Erscheinungsbild fix definiert werden.

Prozent: Schrift sowie Textaufteilung der Bildschirmdarstellung werden relativ (Prozent, Buchstabenhöhen und -breiten) zu einer Grundschrift bzw. zur Breite des Bildschirmfensters angegeben. Unabhängig von der Browsetreinstellung wird so mangelnde Lesbarkeit umgangen und der Text beziehungsweise die Bildschirmsicht passt sich dynamisch an die Browsetreinstellung an.

- **Metadaten**

Als Metadaten bezeichnet man allgemein Daten, die Informationen über andere Daten enthalten. Man könnte auch von einer modernen Beschlagwortung der redaktionell erstellten Seiten online sprechen.

- **Nickname (Nick)**

Name einer virtuellen Identität, im realen Leben mit einem Spitznamen zu vergleichen.

- **PDA**

Abkürzung für: „Personal Digital Assistant“ – ein kleiner tragbarer Computer ohne Tastatur. Heute spielen klassische PDAs am Markt praktisch keine Rolle mehr, sie wurden durch **Smartphones** ersetzt, die selbst über einen GSM- und/oder UMTS-Zugang verfügen und so als Mobiltelefon fungieren können und Internet-Zugang haben.

- **PDF**

Abkürzung für „Portable Digital Format“. PDF ist ein von der Firma Adobe entwickeltes Dateiformat, das in allen Anzeigeformen eine identische Darstellung

(zum Beispiel am Bildschirm und im Ausdruck) liefert. Eine barrierefreie Zugänglichkeit stellt besondere Anforderungen an die Produktion von PDF.

- **Plugin**

Ein Plugin ist eine Erweiterung für Softwareprodukte und muss gesondert installiert werden.

- **Screenreader**

Ein Screenreader (deutsch: Bildschirmleseprogramm) ist ein Software-Produkt, das Blinden und Sehbehinderten eine alternative Benutzerschnittstelle anstelle des Textmodus oder anstelle einer grafischen Benutzeroberfläche bietet. Die Wiedergabe der Inhalte erfolgt akustisch, der Inhalt wird automatisiert vorgelesen. Ein weiteres Hilfsmittel für Blinde und Sehbehinderte ist die **Braillezeile**. Sie stellt die Zeichen, die sich auf dem Bildschirm befinden, in Brailleschrift dar.

- **Server**

Rechner, auf dem Dateien gespeichert sind, die von anderen Rechnern (Clients) gelesen oder verarbeitet werden können. Typische Server sind etwa Webserver oder Mailserver, aber auch File-Server in einem Unternehmensnetzwerk.

- **Spam**

Im angelsächsischen Raum wurde unter Spam ursprünglich eine bestimmte Marke von Dosenfleisch verstanden, die auch bei uns durch einen Monty-Python-Sketch bekannt wurde. Heute ist Spam ein Sammelbegriff für jede Art von unerwünschten E-Mails, insbesondere für Massenaussendungen zur Bewerbung scheinbar günstiger Angebote.

- **Subdomain**

Eine Subdomain ist eine Domain, die in der Hierarchie unterhalb einer anderen („Top-Level-Domain“) liegt. Im allgemeinen Sprachgebrauch sind damit jedoch meist Domains in der dritten oder einer weiteren Ebene gemeint. Domains, die direkt unterhalb der Top-Level-Domain liegen, werden umgangssprachlich nicht als Subdomains, sondern als Second-Level-Domain oder nur Domain bezeichnet. Ein Beispiel für eine Subdomain in diesem Sinne ist „umwelt.wien.at“. Die (Second-Level-)Domain wäre hier „wien.at“ und die Top-Level-Domain wäre „.at“.

- **Tag**

Tags definieren den Inhalt von Webdokumenten. Sie werden im Quelltext durch spitze Klammern markiert und bestehen aus einem einleitenden und einem abschließendem Tag. Tags sind Bestandteil der HTML-Codierung und werden vom Browser interpretiert.

- **Tagged PDF**

Tags sind Markierungen innerhalb eines PDF-Dokuments, die den Inhalt strukturieren. Durch Tags wird das PDF automatisch bei unterschiedlichen Ausgabegeräten an die jeweilige Bildschirmgröße und Auflösung angepasst. Tags sind notwendig um PDF-Dokumente für den Screenreader lesbar zu machen.

- **Textbrowser**

Textbrowser sind Browser, die nur textbasierte Inhalte darstellen (also keine Bilder, Video- oder Audiodateien). Sie sind besonders für blinde Personen nützlich, die das Internet barrierefrei nutzen wollen. Mit ihnen kann Text leicht in Sprache umgewandelt werden. Ein bekannter Textbrowser ist *Lynx*.

- **URL**

„Uniform Resource Locator“ ist der allgemeine Ausdruck für eine Adresse im Netz, die zum Beispiel mit „<http://>“ beginnt.

- **URL-Linkcheck**

Regelmäßig auf wien.at durchgeführte automatische Überprüfung aller Links. Dabei werden Links, die ins Leere verweisen, identifiziert, damit sie raschstmöglich geändert werden können.

- **W3C**

Das „World Wide Web Consortium“ ist das internationale Gremium zur Standardisierung des WWW betreffender Techniken.

- **WAI**

Die „Web Accessibility Initiative“ (WAI) des W3C beschäftigt sich mit dem barrierefreien Zugang zum Internet und seinen Inhalten. Sie definiert allgemein anerkannte Standards.

- **Weblog**

Ein Weblog, meist abgekürzt als Blog, ist ein auf einer Webseite geführtes und damit öffentlich einsehbares Tagebuch oder Journal.

- **wien.at-Redaktion**

Die Redaktion von wien.at ist im PID (Presse- und Informationsdienst) in der MA 53 angesiedelt. Die [wien.at-Redaktion](#) wird durch externe Redaktionsdienstleister unterstützt.

- **WWW (Web)**

Das „World Wide Web“ ist ein über das Internet abrufbares Hypertext-System. Neben Texten umfasst es auch multimediale Inhalte (wie Bilder, Videos,

Tondokumente). Die einzelnen Seiten im WWW sind über Links miteinander verknüpft.

- **XML**

XML („Extensible Markup Language“) ist eine Auszeichnungssprache zur Darstellung von Textdaten. Sie dient der Codierung von Textdaten, die so zwischen Computersystemen ausgetauscht werden können (Internet) und auch für Menschen lesbar sind.

- **XHTML**

XHTML („Extensible HyperText Markup Language“) ist eine Erweiterung von HTML auf Basis von XML und somit eine Auszeichnungssprache zur Darstellung von Inhalten wie Texten, Bildern und Hyperlinks in Dokumenten.