



## STADTRECHNUNGSHOF WIEN

Landesgerichtsstraße 10  
A-1082 Wien

Tel.: 01 4000 82829 FAX: 01 4000 99 82810

E-Mail: [post@stadtrechnungshof.wien.at](mailto:post@stadtrechnungshof.wien.at)

[www.stadtrechnungshof.wien.at](http://www.stadtrechnungshof.wien.at)

DVR: 0000191

StRH I - 8/17

MA 53, Maßnahmenbekanntgabe zu

MA 14 und MA 53,

Prüfung der Suchfunktion [wien.at](http://wien.at)

## INHALTSVERZEICHNIS

Erledigung des Prüfungsberichtes .....	3
Kurzfassung des Prüfungsberichtes .....	3
Bericht der Magistratsabteilung 53 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen .....	4
Umsetzungsstand im Einzelnen .....	5
Empfehlung Nr. 1 .....	5
Empfehlung Nr. 2 .....	5
Empfehlung Nr. 3 .....	6
Empfehlung Nr. 4 .....	7
Empfehlung Nr. 5 .....	7

## ABKÜRZUNGSVERZEICHNIS

bzw. ....	beziehungsweise
CMS .....	Content Management System
IT .....	Informationstechnologie
Nr. ....	Nummer
SEO .....	Suchmaschinenoptimierung
z.B. ....	zum Beispiel

## **Erledigung des Prüfungsberichtes**

Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Magistratsabteilung 53 einer Prüfung der Suchfunktion des öffentlichen Internetauftrittes der Stadt Wien "wien.at". Der diesbezügliche Bericht des Stadtrechnungshofes Wien wurde am 5. Oktober 2017 veröffentlicht und im Rahmen der Sitzung des Stadtrechnungshofausschusses vom 12. Oktober 2017, Ausschusszahl 88/17 mit Beschluss zur Kenntnis genommen.

## **Kurzfassung des Prüfungsberichtes**

*Der Stadtrechnungshof Wien unterzog die Suchfunktion des öffentlichen Internetauftrittes der Stadt Wien "wien.at" einer stichprobenweisen Prüfung.*

*Im Rahmen der Prüfung war festzustellen, dass auf Basis der von der Magistratsabteilung 53 durchgeführten und vorgelegten Suchanfragen-Analyse für wien.at Verbesserungsbedarf im Bereich der Koordination und der Priorisierung von Inhalten bestand. Hinsichtlich der Verantwortlichkeiten und den ausgewiesenen Maßnahmen für die Suche und der daraus resultierenden Suchergebnisse waren Empfehlungen auszusprechen. Des Weiteren wurde empfohlen, die Suchbegriffe kontinuierlich durch Analysen zu beobachten und entsprechende Maßnahmen zu setzen.*

*Im Bereich der Effektivität der Suchfunktion des Intranetauftrittes "Stadt Wien intern" waren Verbesserungspotenziale zu erkennen.*

*Vom Stadtrechnungshof Wien wurde zusätzlich bemerkt, dass bei der Prüfung der Ordnungsmäßigkeit des Betriebes der Suchfunktion von wien.at bei der Magistratsabteilung 14 in der Dokumentation der Ereignisse in einem IT Service Management Informationssystem qualitätssichernde Maßnahmen zu berücksichtigen wären.*

**Bericht der Magistratsabteilung 53 zum Stand der Umsetzung der Empfehlungen**

Im Rahmen der Äußerung der geprüften Stelle wurde folgender Umsetzungsstand in Bezug auf die ergangenen 5 Empfehlungen bekannt gegeben:

Stand der Umsetzung der Empfehlungen	Anzahl	Anteil in %
Umgesetzt	3	60,0
In Umsetzung	1	20,0
Geplant	1	20,0
Nicht geplant	-	-

## **Umsetzungsstand im Einzelnen**

Begründung bzw. Erläuterung der Maßnahmenbekanntgabe seitens der geprüften Stelle unter Zuordnung zu den im oben genannten Bericht des Stadtrechnungshofes Wien erfolgten Empfehlungen, der jeweiligen Stellungnahme zu diesen Empfehlungen seitens der geprüften Stelle und allfälliger Gegenäußerung des Stadtrechnungshofes Wien:

### **Empfehlung Nr. 1**

Die einzelnen Organisationen wären anzuhalten, eine Analyse ihrer priorisierten und notwendigen Inhalte für wien.at zu evaluieren. Zugleich wäre ein Abgleich der jeweiligen Suchbegriffe auf Inkonsistenzen durchzuführen, sodass die Anwenderin bzw. der Anwender zu den jeweiligen Suchbegriffen auf die aus wien.at Sicht zutreffenderen Seiten landen.

#### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird die Empfehlung aufgreifen und auch die eigenen entsprechenden Analysen und Prüfungen weiterverfolgen.

#### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Bei der Erstellung neuer bzw. Überarbeitung bestehender Inhalte wird mittlerweile standardmäßig auf die Analysen der Magistratsabteilung 53 als Entscheidungsgrundlage zurückgegriffen.

### **Empfehlung Nr. 2**

Maßnahmen wären zu evaluieren, die eine Sicherstellung bzw. Übereinstimmung der Daten auf wien.at, wie z.B. Verantwortlichkeiten, garantieren.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Überprüfung der Daten, auch hinsichtlich Verantwortlichkeiten, ist im Zuge der laufenden Qualitätssicherung durch die Magistratsabteilung 53 vorgesehen. Diesbezügliche Maßnahmen werden mit dem Ziel der Qualitätsverbesserung laufend evaluiert.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung befindet sich in Umsetzung.

Eine Analyse der Sozialinfo Wien erfolgte. Maßnahmen zur verbesserten Integration bzw. besser nachvollziehbaren inhaltlichen Abgrenzung wurden gemeinsam mit dem Fonds Soziales Wien getroffen. Eine vollständige Umsetzung ist für das Jahr 2018 vorgesehen. Doubletten werden laufend bereinigt. Ein Datenpaket insbesondere für Verantwortlichkeiten und Kontaktinformationen wird für die Neugestaltung von wien.at erarbeitet und mit der Data governance-Koordination abgestimmt. Ein Konzept zur Stärkung der Qualitätssicherung in diesem Bereich wurde entwickelt.

**Empfehlung Nr. 3**

Die in der Suchanfragen-Analyse identifizierte Kernthematik "Wohnen" für wien.at an die Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen wäre zu kommunizieren, um entsprechende Verbesserung im wien.at Auftritt in Abstimmung mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen anzustreben bzw. zu ermöglichen.

Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Magistratsabteilung 53 wird der Empfehlung nachkommen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Umsetzung der Empfehlung ist geplant.

Die Magistratsabteilung 53 wird im Zuge der Neugestaltung von wien.at, die für das Jahr 2018 geplant ist, mit der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen Kontakt auf-

nehmen, um zumindest ein verbessertes Basisangebot auf wien.at anbieten zu können. Weiters wird die Magistratsabteilung 53 der Unternehmung Stadt Wien - Wiener Wohnen die Vorhaben hinsichtlich CMS und Neugestaltung/Relaunch vermitteln und auf dieser Basis Verbesserung bei der Contentgestaltung vorschlagen.

#### **Empfehlung Nr. 4**

Die Begriffe von Suchanfragen über externe Suchmaschinen - wie z.B. über Suchanfragen-Analysen - wären kontinuierlich entsprechend zu beobachten und angepasst auf die Ergebnisse entsprechende Maßnahmen zu setzen.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wird seitens der Magistratsabteilung 53 bereits laufend umgesetzt.

##### Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Die Magistratsabteilung 53 initiierte SEO-Workshops mit externer Expertise und Einbeziehung der Magistratsabteilung 14. Den Fachabteilungen wird eine redaktionelle Lösung angeboten, die sowohl die Verwendung der Fachbegriffe als auch der für die Suchmaschinen relevanten Begriffe ermöglicht. Ergänzend dazu werden den für den Inhalt verantwortlichen Fachabteilungen Auswertungen von Zugriffs- und Verlaufsstatistiken zur Verfügung gestellt.

#### **Empfehlung Nr. 5**

Die Suchfunktion von Stadt Wien intern wäre unter Einbeziehung aller Beteiligten in deren Effektivität zu evaluieren und bei dieser Evaluierung entsprechende Maßnahmen zu erarbeiten und gemeinsam mit der Magistratsabteilung 14 umzusetzen.

##### Stellungnahme der geprüften Stelle:

Die Weiterentwicklung des Intranets erfolgt derzeit unter Projektleitung der Magistratsabteilung 14. Die Magistratsabteilung 53 wird

die Empfehlung aufgreifen und der Magistratsabteilung 14 im Hinblick auf die Optimierung der Suchfunktion ihre Expertise zur Verfügung stellen.

Maßnahmenbekanntgabe der geprüften Stelle:

Die Empfehlung wurde umgesetzt.

Eine Abstimmung mit der Magistratsabteilung 14 erfolgte bereits mit dem Ergebnis, dass die Magistratsabteilung 14 im Zuge der von ihnen geplanten Entwicklungsschritte auf die Magistratsabteilung 53 zukommen wird.

Für den Stadtrechnungshofdirektor:

Mag. Manfred Jordan

Wien, im Jänner 2018