



Herrn Stadtrat  
Richard Quaas  
c/o Stadtratsfraktion der CSU

Rathaus

Datum

Nach Relaunch – Chaos-Wochen bei muenchen.de?  
Schriftliche Anfrage gemäß § 68 GeschO vom 19.09.2011,  
eingegangen am 19.09.2011

Sehr geehrter Herr Stadtrat Quaas,

in Ihrer Anfrage vom 19.09.2011 stellen Sie die Behauptung auf, dass nach dem Relaunch von muenchen.de bei den Sehenswürdigkeiten gegenüber dem bisherigen Auftritt ein „Info-Chaos erster Güte“ entstanden sei. Vor diesem Hintergrund schließen sich eine Reihe von Fragen an. Acht von zehn Fragen betreffen Angelegenheiten, die überwiegend in den operativen Geschäftsbereich der Portal München Betriebs-GmbH & Co KG fallen. Hierzu darf im Folgenden die Antwort des Geschäftsführers, Herrn Dr. Lajos Csery, wiedergegeben werden.

Vorab möchte ich jedoch noch Grundsätzliches zu dem erfolgten Relaunch des Stadtportals muenchen.de anmerken, was die Beantwortung der Fragen 9 und 10 einschließt:

Dem Relaunch ging eine Reihe von intensiven Prüfungen, Tests, Qualitätssicherungen und Behebung von Fehlern voraus. Dies betraf die Umstellung von ca. 20.000 Internetseiten verschiedenster Inhalte, Querverlinkungen und strukturellen Anpassungen, insgesamt waren mehr als 60.000 Objekte betroffen. Bei dem Relaunch handelt es sich damit um ein äußerst komplexes und technisch sehr anspruchsvolles Projekt, das von wenigen Ausnahmen einmal abgesehen reibungslos und erfolgreich abgewickelt wurde. Der so genannte „Going Live“ verlief problemlos. Alle Beteiligten kann ich angesichts der unzähligen Stolperstellen und Fallstricke, die eine solche Umstellung mit sich bringt, nur beglückwünschen. Daher ist es m. E. unangebracht, von einem „Chaos“ zu sprechen, zumal nur marginale Fehler auftraten. Nach Mitteilung des Presse- und Informationsamtes gingen seitens der Internet-User gerade mal 10 Mitteilungen mit Hinweisen auf Fehler ein. Das ist im Vergleich zu den ca. 2 Mio. Visits pro Monat eine absolut vernachlässigbare Größe und bezeugt die hohe Qualität des Relaunch-Projektes. Es gibt weder massenhaft fehlerhafte Inhalte, noch ist die Benutzerfreundlichkeit des Portalauftritts zu beanstanden.

Rathaus, Marienplatz 8  
80331 München  
Telefon:233-92353  
Telefax:233-28128

Anschließend die Beantwortung Ihrer Fragen durch Herrn Dr. Csery:

Frage 1:

Warum werden seit dem Relaunch des offiziellen Münchner Internetauftritts „muenchen.de“ viele Informationsmöglichkeiten und Weiterleitungen, also „Links“, die bislang für die Nutzer verfügbar waren, nicht mehr zur Verfügung gestellt?

Antwort:

Beim Relaunch des Stadtportals handelte es sich grundsätzlich nicht um einen Relaunch der Inhalte, sondern um einen Wechsel der technischen Plattform verbunden mit einer Neustrukturierung der bestehenden Inhalte. Die Artikeltexte haben sich nicht verändert.

Die Verlinkung der Artikel untereinander hat sich mit dem Wechsel erheblich verbessert, was am Beispiel von Ausstellungen und den zugehörigen Häusern einfach nachvollzogen werden kann: Die Ausstellung "Carlo Mollino. Maniera moderna" mit der Adresse

<http://www.muenchen.de/veranstaltungen/event/524521.html> weist in der Terminbox den Ort "Haus der Kunst" aus. Der Text "Haus der Kunst" ist verlinkt mit der zugehörigen „Location-Seite“ <http://www.muenchen.de/veranstaltungen/orte/139999.html>, auf welcher sich neben Informationen zum Haus nicht nur der Link auf die o.g. Ausstellung, sondern auch Links zu fünf weiteren Ausstellungen dieses Hauses befinden. Alle weit über tausend

Veranstaltungsdaten des Portals sind auf diese Weise mit ihren Veranstaltungsorten verlinkt, und für einen Großteil der etwa 700 Veranstaltungsorte werden die dort stattfindenden aktuellen oder kommenden Veranstaltungen aufgelistet. Diese Funktionalität ist komplett neu.

Darüber hinaus befinden sich auf Portalseiten, die Orte wie z.B. Sehenswürdigkeiten oder Veranstaltungsstätten beschreiben, unterhalb der Suchbox kontextbezogene „Quicklinks“. Wer ähnliche Inhalte sucht, kann diese hierüber leicht finden und ggf. seine Suche durch weitere Eingaben in der Suchmaske fortsetzen. Im Ergebnis sind damit heute dabei wesentlich mehr interne Links auf ähnliche Inhalte vorhanden als zuvor.

Auch wenn die Links durch den Relaunch also nicht reduziert, sondern vielmehr ausgebaut wurden, ist es richtig, dass die von der Portalgesellschaft betreuten Seiten – genau wie bereits vor dem Relaunch - in häufigen Fällen keine externen Links auf Institutionen, wie z.B.

Veranstaltungsorte, Schlösser oder Museen enthalten, da diese i.d.R. erst nach Absprache mit den betroffenen Institutionen und im Rahmen von Anzeigenkooperationen gesetzt werden.

Die Seiten des Rathauses enthalten dagegen sowohl im bisherigen Portal, wie auch jetzt im neuen Portal, weiterführende Links (z.B. auch bei den Museen, Schlössern und

Ausstellungshäusern). Wurden daher vor dem Relaunch die einschlägigen Seiten der Rathausrubrik angesehen, und werden diese jetzt nach dem Relaunch mit Seiten der Portalgesellschaft verglichen, so kann der unzutreffende Eindruck entstehen, die Links stünden jetzt nicht mehr zur Verfügung. Die Situation, dass es zu einem Thema mehrere

Trefferseiten auf [muenchen.de](http://muenchen.de) gibt, ist aus Sicht der Portalgesellschaft wie auch der Stadtverwaltung suboptimal, ist aber historisch bedingt. Um dem User von [muenchen.de](http://muenchen.de) künftig homogene Inhalte anbieten zu können, ist im Zuge der Weiterentwicklung des Portals geplant, zu kulturellen Einrichtungen nur eine Trefferseite vorzuhalten. Nach dem Relaunch der Rathaussäule sind hier Abstimmungen zur Zusammenführung der Inhalte mit dem Kulturreferat und Tourismusamt geplant.

Frage 2:

Warum gibt es seit dem Relaunch von „muenchen.de“ teilweise eine vollkommen unterschiedliche Behandlung von aufgeführten Kultur-Institutionen, z.B. bei den geradezu willkürlichen Angaben zu Öffnungszeiten sogar innerhalb einzelner Rubriken?

Antwort:

Da Öffnungszeiten häufigen Änderungen unterliegen, wurden diese bisher aufgrund des personalintensiven Pflegeaufwands auch im bisherigen Portal nur selektiv abgebildet. Die Portalgesellschaft hält es jedoch ebenfalls für wichtig, dem User möglichst umfassende Informationen zur Verfügung zu stellen. So ist im Zuge der Weiterentwicklung der neuen Portalplattform bereits ein Ausbau der Datenredaktion sowie eine technische Lösung vorgesehen, bei der Öffnungszeiten automatisiert in den Adressfeldern dargestellt und somit in höherer Abdeckung angeboten werden können.

Frage 3:

Warum wurden im Bereich „Sehenswürdigkeiten“ z.B. bei den Museen, den Schlössern und den Ausstellungshäusern seit dem Relaunch fast sämtliche Links auf die Seiten der jeweiligen Institutionen, die für den Nutzer weitergehende und wichtige Informationen bereithalten, getilgt?

Antwort: s. Antwort auf Frage 1

Frage 4:

Warum werden Ausstellungen noch 5 Tage nachdem sie schon geschlossen sind, aufgeführt?

Antwort:

Das redaktionelle Konzept sieht vor, dass Veranstaltungen, bei denen klar ersichtlich ist, dass sie bereits abgeschlossen sind, nicht vom Portal gelöscht werden, sondern weiterhin im Archiv gelistet werden. Diese Artikel werden aber nach Auslaufen der Veranstaltung mit einem sichtbaren Balken mit der Beschriftung „Archivinhalt“ und der Angabe „keine aktuellen Termine“ im Terminfeld gekennzeichnet. Der in der Anfrage angesprochene Artikel war zwar als archiviert gekennzeichnet und wies auf das Datum des bereits erfolgten Ausstellungsschlusses hin, hätte aber aus den Ausstellungstipps früher gelöscht werden müssen. Dass dieser Löschvorgang erst relativ spät vorgenommen wurde, ist darauf zurückzuführen, dass die redaktionelle Aufmerksamkeit in der ersten Zeit nach dem Relaunch auf das weitere Testen der nun erstmals im Wirkbetrieb stehenden Portalfunktionalitäten gelegt wurde. Doch auch außerhalb solcher Spitzenbelastungszeiten, werden im Tagesgeschäft des Portalbetriebs, bei mehreren tausend Veranstaltungsdaten und zigtausend Adressdaten auch zukünftig, trotz sorgfältiger Qualitätssicherung, Fehler nie komplett auszuschließen sein.

Frage 5: Warum werden bei den „Ausstellungstipps“ keinerlei weiterführende Informationen zu den Häusern gegeben, in den die Ausstellungen stattfinden, geschweige denn Links zu den Institutionen und wo diese in München zu finden sind?

Antwort:

In dem in der Anfrage genannten Beispiel handelt es sich um die bereits unter Punkt 4 bemängelte „ausgelaufene Veranstaltung“. Hier wurde der Link zur Artikelseite planmäßig entfernt, als der Artikel zur Archivierung gekennzeichnet wurde. In allen anderen Fällen befindet sich auf den Artikelseiten der Ausstellungen im Veranstaltungskalender ein Link auf eine Seite über die Institutionen, in denen die Ausstellungen stattfinden und eine Darstellung im Stadtplan. Je nach Größe bzw. Relevanz des Veranstaltungsortes wird zudem auch ein

Beschreibungstext angeboten. Auch hier wird im Zuge der Weiterentwicklung angestrebt, möglichst alle Veranstaltungsorte zu beschreiben.

Frage 6:

Ist der Internetauftritt der Landeshauptstadt nach dem Relaunch von der Portalgesellschaft und städtischen Dienststellen auf Fehler geprüft worden?

Frage 7. Wenn ja, von wem genau und was waren die Ergebnisse?

Antwort:

Sowohl Portalredaktion als auch Produktmanagement haben während der Erstellung des neuen Portals laufend Qualitätssicherung hinsichtlich der Inhalte betrieben. Vor dem Relaunch wurden die fertiggestellten Seiten von einem gemischten Team aus Content- und Produktmanagern intensiv auf Fehler geprüft. Die Fehler wurden dokumentiert und beseitigt. Zusätzlich wurde ein Usability-Testing des Portals durch einen externen Dienstleister vorgenommen. Dieser hat anhand allgemeiner Fragestellungen und anhand der Simulation spezifischer Anwendungsfälle, die Nutzbarkeit des Portals überprüft. Hierbei wurde dem Portal gute Übersichtlichkeit und leichte Verständlichkeit attestiert. Die in der Anfrage geäußerte Einschätzung der User werde „verwirrt“, ergab sich daraus nicht.

Frage 8: Wenn nein, warum nicht und warum hat man sich darauf verlassen, dass schon alles gut sei?

Antwort: entfällt

Frage 9: Teilt der Oberbürgermeister die Einschätzung, dass solche gravierenden Mängel und Fehler für einen Internetauftritt der Tourismus- und Kunstmetropole München nicht hinnehmbar sind und die Chaos-Wochen dort schnellstens behoben werden müssen?

Frage 10: Ist damit zu rechnen, dass die Stadtverwaltung die Inhalte des gesamten Stadt-Portals jetzt kritisch unter die Lupe nimmt, um die Benutzerfreundlichkeit wieder herzustellen bzw. tiefgreifend zu verbessern?

Antwort: s. hierzu meine Ausführungen in der Vorbemerkung

Ich bitte, von den Ausführungen Kenntnis zu nehmen und gehe davon aus, dass die Angelegenheit damit erledigt ist.

Mit freundlichen Grüßen

gez

Christian Ude