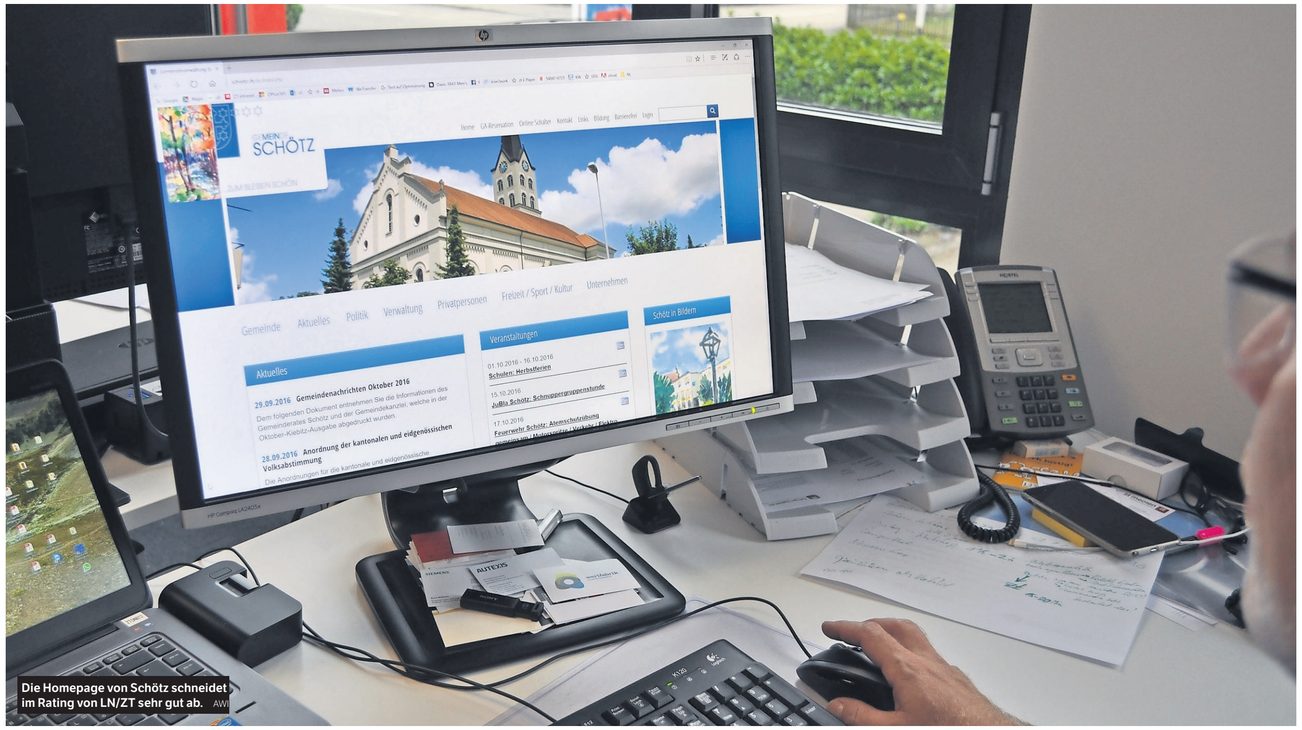

Die Homepage von Schötz schneidet im Rating von LN/ZT sehr gut ab. AWI

Der Servicegedanke wird gross geschrieben

Eine vierköpfige Jury hat die Internetpräsenz der 10 Luzerner Gemeinden im Einzugsgebiet von LN/ZT unter die Lupe genommen. Fazit: Schötz überzeugt inhaltlich und optisch am meisten.

VON ANDRÉ WIDMER

Kommunikation ist (fast) alles. Nur die wenigsten Bürger sind heute nicht digital unterwegs. Eine wichtige Funktion nimmt für die öffentliche Hand heute der Auftritt im Internet ein. Die Website einer Gemeinde ist nicht nur ein Schaufenster, um die Vorzüge eines Dorfes zu zeigen, sondern dient eben auch oder vor allem als Informationsplattform für die Bevölkerung. Welche Behörde ist für was zuständig? Wie erreiche ich den Gemeindepräsidenten? Wann findet die nächste Versammlung statt? Umso besser, wenn auch diverse Dienstleistungen online erledigt werden können – das Bestellen, Ausdrucken oder Ausfüllen von Formularen beispielsweise. Oder die Reservation des gemeindeeigenen Generalabonnements. Und das alles 24 Stunden, sieben Tage in der Woche, 365 Tage im Jahr.

Ein Blick auf die Websites der Luzerner Ortschaften im Einzugsgebiet dieser Zeitung zeigt: Die Inhalte und Funktionen der Webpräsenz der zehn Gemeinden überzeugen grundsätzlich stark. So sehen es jedenfalls die vier Jurymitglieder, die die Seiten auf Herz und Nieren geprüft haben. Selbstverständlich sind die Eindrücke der Juroren subjektiv, auch wenn die vier Beurteilungspunke Inhalt, Funktionen, Design und Struktur/Handhabung nach jeweils mehreren Fragestellungen untersucht und schliesslich benotet werden mussten. Insbesondere bei der Gestaltung (Design) der Websites lassen sich so die teils erheblichen Unterschiede in der Beurteilung erklären.

5,62

lautet die **Note** für die Homepage der Gemeinde Schötz. Acht von 16 Teilnoten waren sogar das Maximum von 6.

Roggliswiler Seite überzeugt

Am besten schneidet Schötz ab. Mit Abstand. 5,62 lautet der Notendurchschnitt. Gelobt werden insbesondere die gute Übersicht, der Onlineschalter, die kurzen Wege zu gesuchten Informationen. Die Schötzer Website überzeugt die Juroren nicht nur inhaltlich, sondern auch optisch. Wert gelegt wurde hier bei der Gestaltung der Seite auch auf Barrierefreiheit. Auch Menschen mit Behinderungen oder älteren Endgeräten gelangen so an relevante Informationen. 2013 ging die aktuelle Version der Gemeindehomepage online.

Gemäss Tamara Burri, Verwaltungsangestellte in Schötz, wird besonders auf die Aktualität wert gelegt. «Es ist wichtig, dass die Seite gepflegt werden muss.» So reagiert man auch schnell darauf, wenn aus der Bevölkerung überholte Informationen auf der Seite bemerkt und gemeldet werden. Bereits an zweiter Stelle in der Rangliste folgt die Internetpräsenz von Roggliswil, der Kleingemeinde mit etwas über 600 Einwohnern. Man findet auf dieser Seite praktisch alles, was man braucht. Die Seiten sind informativ, aber nicht überladen. Roggliswil hat seine Website vor einigen Monaten überarbeiten lassen. «Wir hatten gute Reaktionen innerhalb der Gemeinde», erklärt Gemeindeschreiber Toni Eigensatz zum neuen Auftritt. Bezogen wurde die Seite von der Firma i-web, welche zahlreiche andere Luzerner Gemeinden bedienen durfte. Gemäss Toni Eigensatz hält man nun die Seite selber à jour, dies gehe relativ einfach. «Der Textteil soll noch bereinigt werden.» Allerdings seien die zeitlichen Ressourcen für die Betreuung der Seite beschränkt. Ganz allgemein sollte wohl auch festgehalten werden, dass der Aufwand für die Bewirtschaftung einer Gemeindesite wohl auch sehr stark mit den personellen Ressourcen auf der jeweiligen Gemeindeverwaltung zusammenhängen dürfte.

Der Aufwand für die Bewirtschaftung einer Homepage sollte auch unter dem Gesichtspunkt der verfügbaren personellen Ressourcen gesehen werden.

Die Aktualisierung der Nachrichten und Meldungen aus der Ratsstube sowie deren Umfang dürften mit der Informationspolitik der jeweiligen Gemeinde zusammenhängen. Hier sind grosse Unterschiede ersichtlich: So finden sich bei Wauwil unter «News» seit dem 1. Juni lediglich drei Meldungen. Schötz und Dagmersellen stellen die monatlichen Gemeinderatsnachrichten im PDF-Format online, derweil diese auf der Altishofer Website nur in der Onlineversion des Schlosskuriers nach mühsamem Blättern auffindbar sind.

Egolzwil plant Ausbau

Quasi aufs Podest geschafft hat es auch Egolzwil. Kommunikationsprofi und Juror Roland Marti lobt: «Gelungene Weiche auf der Startseite für bestimmte Anspruchsgruppen.» Es existieren nicht nur die üblichen Rubrikeinteilungen und Aktuelles, sondern eben auch Schnellzugriffsbereiche. Der Egolzwiler Gemeindeschreiber David Schmid erklärt: «Es ist sehr wichtig, möglichst viele Informationen einfach und übersichtlich anzubieten. Unser Ziel ist auch, den Onlineschalter weiter auszubauen.» So stellt man sich zum Beispiel vor, dass künftig Wohnsitzbestätigungen per Internet bestellt werden könnten. Zu den Pionieren im Kanton dürfte Egolzwi wohl mit seinem neuen Angebot gehören, dass die Meldungen für Baukontrolle wie beispielsweise Baubeginn, Schnurgerüst oder Rohbauabnahme neu online getätigt werden können. Früher musste man dies per Meldekarte tun.

Wie bereits erwähnt ist das Design der Seiten unterschiedlich benotet worden. Von zwei Jurymitgliedern wird beispielsweise die Site von Wikon als etwas «verstaubt» beurteilt. Bei Nebikon wird das übergrosse Ortwappen als nicht mehr zeitgemäss erachtet, auch hier dürfte wie bei Wikon eine gelegentliche Layouttüberarbeitung angezeigt sein.

Roland Marti
Social Media Manager, Kommunikationsbranche

Walter Bürgi
Gemeindeschreiber Eggenwil (AG)

Rosmarie Brunner
Redaktorin Oberwiggertaler

André Widmer
Leiter Luzern/Redaktor LN/ZT

Die Websites, die Beurteilungskriterien und die Noten dazu

Gemeinde	Inhalte	Funktionen	Design	Struktur/Handhabung	Gesamtnote
Schötz	6,0/ 5,0 / 6,0 / 5,5	6,0/ 5,5 / 5,5 / 6,0	4,5/ 5,0 / 6,0 / 6,0	6,0/ 5,5 / 6,0 / 5,5	**5,62**
Roggliswil	6,0/ 4,5 / 6,0 / 5,0	5,0/ 5,5 / 5,5 / 5,5	5,5/ 5,0 / 5,5 / 5,0	5,5/ 5,0 / 5,5 / 5,5	**5,34**
Egolzwil	6,0/ 5,5 / 5,5 / 6,0	4,0/ 5,5 / 5,0 / 5,5	4,5/ 5,0 / 5,5 / 5,5	6,0/ 5,0 / 5,5 / 5,5	**5,34**
Dagmersellen	5,5/ 5,5 / 5,5 / 5,5	4,0/ 5,5 / 5,5 / 5,0	4,5/ 6,0 / 5,0 / 5,5	5,5/ 6,0 / 5,5 / 5,0	**5,31**
Pfaffnau	5,5/ 5,0 / 6,0 / 5,5	5,0/ 5,5 / 5,5 / 5,5	4,5/ 5,5 / 5,5 / 4,5	5,5/ 5,0 / 5,5 / 5,0	**5,28**
Reiden	6,0/ 5,5 / 5,5 / 5,5	5,0/ 5,0 / 5,0 / 5,5	4,5/ 5,0 / 5,0 / 4,0	6,0/ 5,0 / 5,0 / 5,5	**5,18**
Wauwil	6,0/ 5,0 / 6,0 / 4,5	5,0/ 4,5 / 5,0 / 5,0	4,5/ 4,5 / 5,5 / 4,5	6,0/ 4,5 / 5,5 / 4,5	**5,03**
Altishofen	5,0/ 4,5 / 6,0 / 4,5	4,0/ 5,0 / 5,5 / 5,5	4,5/ 5,0 / 5,5 / 4,0	5,5/ 4,5 / 5,5 / 5,0	**4,96**
Nebikon	6,0/ 4,5 / 5,0 / 5,0	5,0/ 5,0 / 5,5 / 5,0	5,0/ 5,0 / 4,5 / 3,5	5,5/ 5,0 / 5,0 / 5,0	**4,96**
Wikon	6,0/ 5,0 / 5,5 / 5,0	5,0/ 5,5 / 5,0 / 4,5	5,0/ 5,0 / 4,5 / 3,5	5,5/ 5,0 / 5,0 / 4,5	**4,96**

Schlechteste Note = 1; beste Note = 6

«Einen Dialog erlauben»»

Interview Experte Peter Stücheli vom Institut für Angewandte Medienwissenschaften plädiert für die Gemeindewebsites als offene Kommunikationsplattform.

VON ANDRÉ WIDMER

Ganz allgemein: Wie ist es um die Kommunikation von Gemeindebehörden in der Schweiz bestellt? Es scheint, dass das Gefälle sehr gross ist.
Peter Stücheli: Die Unterschiede sind tatsächlich sehr gross. Allerdings haben wir wegen der Forschungslücken, die hier bestehen, keinen verlässlichen Überblick. Aber Unterschiede zwischen den Gemeinden sollten uns nicht wundern: Gemeinden sind weitgehend autonom, und die Bedürfnisse können von Ort zu Ort sehr unterschiedlich sein. Das Schlimmste wäre also eine mediale Einheitskultur.

Welche Funktionen muss die Website einer Gemeinde erfüllen?
Das Wichtigste ist: Sie sollte nicht nur aktuelle und vertiefende Informationen bereitstellen. Sie sollte auch einen Dialog zwischen Bürgern und Behörden erlauben und den Austausch der Einwohnerschaft untereinander. Idealerweise enthält eine Website also nicht nur das, was auch gedruckt greifbar ist. Sondern sie profiliert sich als offene Kommunikationsplattform eines Standorts und seiner Demokratie.

Gibt es technische Entwicklungen im Onlinebereich, die schon umsetzbar sind, die Gemeinden aber noch zu wenig oder gar nicht wahrnehmen?
Ja, dazu zählen sicher Möglichkeiten der demokratischen Online-Debatte, der Online-Transaktionen und der Kollaboration. Wichtiger werden auch die Möglichkeiten der Analyse des öffentlichen Diskurses, die computergestützt heute viel einfacher geworden sind. Man kann im Netz also nicht nur besser informieren, sondern auch besser zuhören. Die Senkung der Distributionskosten könnte zudem genutzt werden, um mehr in inhaltliche Qualität und Übersetzungen für multikulturelle Kommunen zu investieren.

«Man kann im Netz nicht nur besser informieren, sondern auch besser zuhören.»

Peter Stücheli-Herlach leitet den Forschungsbereich «Organisationskommunikation und Öffentlichkeit» am Institut für Angewandte Medienwissenschaft der Zürcher Fachhochschule.

Früher waren amtliche Mitteilungsblätter in Mode. Hat deren Bedeutung abgenommen?
Keineswegs – im Gegenteil: Die intensivierte globale Kommunikation führt dazu, dass man lokal die Unterschiede markieren will, auch medial. Das «Blättli», wie es häufig genannt wird, ist da für Behörden wie Gewerbe und Vereine eine gute Möglichkeit, die auch Generationen zusammenführt.

Gewisse Gemeinden geben eigene Dorfzeitungen heraus – finden Sie das richtig?
Wenn gut gemachte Dorfzeitungen an einem Ort möglich sind, so ist das ein Gewinn für alle. Am Beispiel Bülach kann man sehen, was passieren kann, wenn solche Projekte scheitern. Der politische Streit kann unübersichtlich, unverständlich werden, die Demokratie kann unzugänglich erscheinen. Das ist in niemandes Interesse.

Späte oder spärliche Informationen im Vorfeld von Abstimmungen können sich negativ auswirken. Welches Verhalten in der Kommunikation empfehlen Sie Gemeinden?
Die frühzeitige, kontinuierliche und möglichst umfassende öffentliche Kommunikation ist immer der richtige Weg. Behörden sollten vor der Kontroverse nicht zurückschrecken, sondern sie führen. Denn sie ist ohnehin unausweichlich. Wenn sie zu spät beginnt, regieren nur noch Emotionen und Feindbilder, nicht mehr das Urteil des informierten Bürgers. Und jüngeren oder weniger aktiven Kreisen wird die Möglichkeit genommen, sich in die Demokratie zu integrieren.