

„Alexa für kleine Lokalredaktionen“

Projektverantwortlicher: Georg Watzlawek (gwatzlawek@in-gl.de)

Das Bürgerportal Bergisch Gladbach hat ein Nachrichteangebot auf Alexa mit begrenztem Aufwand entwickelt, eingeführt und optimiert.

Unsere Erfahrungen stellen wir in diesem Whitepaper als Praxisleitfaden für kleine (Lokal-)Redaktionen zur Verfügung.

Dieses Projekt wird von der Stiftung Vor Ort der Landesmedienanstalt für Medien NRW gefördert.

Inhalt:

1. Unsere Hypothesen
2. Unsere Projekt-Ziele
3. Die Anforderungen unserer Leser: Umfrage
4. Unsere Ausgangslage
5. Konzeptionierung und technische Umsetzung
 - 5.1 Welche Arten von Skills stehen zur Verfügung – sind sinnvoll?
 - 5.2 Wie werden die Nachrichten ausgeliefert?
 - 5.3 Welche Frequenz von Nachrichten ist möglich und sinnvoll?
 - 5.4 Welche Länge der Nachrichten ist möglich und sinnvoll?
6. Redaktioneller Workflow
 - 6.1 Wie müssen die Nachrichten aufgebaut sein?
 - 6.2 Wie wird Alexa in den Workflow der Redaktion eingepasst?
 - 6.3 Wie werden die Nachrichten aufbereitet? Texten für Alexa
 - 6.4 Welche lokalen Inhalte sind für Alexa geeignet?
7. Einführung von Alexa als neues Nachrichtenangebot
8. Nutzerverhalten und Feedback
9. Optionen für den Ausbau
10. Zum Schluss
- XI Anhang: Lesetipps

1. Unsere Hypothesen

Das Bürgerportal verbreitet lokale Informationen auf einer Vielzahl von Kanälen. Unser Claim lautet: „Ihre Nachrichten, wann, wo und wie Sie sie brauchen.“

Die Nachrichten waren bislang ausschließlich auf das Sehen ausgerichtet, sie bestehen aus Text, Fotos und Videos. Nachrichten, die über das Ohr aufgenommen werden, fehlten bisher.

Audioinhalte werden aber (wieder) wichtiger, weil viele Nutzer Medien unterwegs und parallel zu anderen Tätigkeiten konsumieren. Wie Radiohören - aber nicht zu vorgegebenen Zeiten und bei einem Sender, sondern wann und wo es passt.

Zielgruppe sind daher alle Nutzer, die viel aktiv / unterwegs sind und wenig Zeit haben, sich auf das Lesen von Nachrichten zu konzentrieren.

Eine zusätzliche Zielgruppe sind Menschen mit Sehbehinderungen, darunter auch eine wachsende Zahl von Senioren. Sie leiden häufig an einem großen Defizit an Informationen, besonders im lokalen Umfeld.

Sprachgesteuerte Geräte, sogenannte „Smartspeaker“, bieten dafür eine gute Plattform. Die „Echo“-Geräte des Unternehmens Amazon mit der digitalen Assistentin Alexa sind derzeit am weitesten verbreitet. Über entsprechende Apps ist Alexa auch auf dem Smartphone und damit ortsunabhängig abrufbar, weitere Geräteformen werden folgen.

Alexa bietet ein standardisiertes Nachrichten-Format an, das Nutzer mit einer individuellen Auswahl von Angeboten füllen und so ein differenziertes Informationsmenü zusammenstellen können.

Diese sogenannten Skills sind relativ unaufwendig einzurichten und greifen auf RSS-Feeds zurück, über die digitale journalistische Angebote in der Regel verfügen.

Daher ist diese Technik für einen Einstieg in die nutzergesteuerten Audioangebote besonders gut geeignet. Bei der Entwicklung wird aber darauf geachtet, dass Technik und Workflow auch für die Geräte anderer Anbieter (Google, Apple, Microsoft) sowie für andere Audio-Plattformen einsetzbar sind.

2. Unsere Projekt-Ziele

Wir wollen unseren Nutzern einen zusätzlichen Audio-Kanal zur Verfügung stellen.

Wir wollen einen Workflow, entwickeln, der zu einer nur geringen zusätzlichen Belastung der Redaktion führt.

Wir wollen uns als digitalen Vorreiter und Marktführer weiter profilieren. Möglichkeiten zur direkten Monitarisierung der Audio-News sind nicht erkennbar; sie passen zudem nicht in das Reichweiten-Modell des Bürgerportals. Die Generierung von Umsätzen ist daher nicht Ziel des Projektes.

3. Die Anforderungen unserer Leser: Umfrage

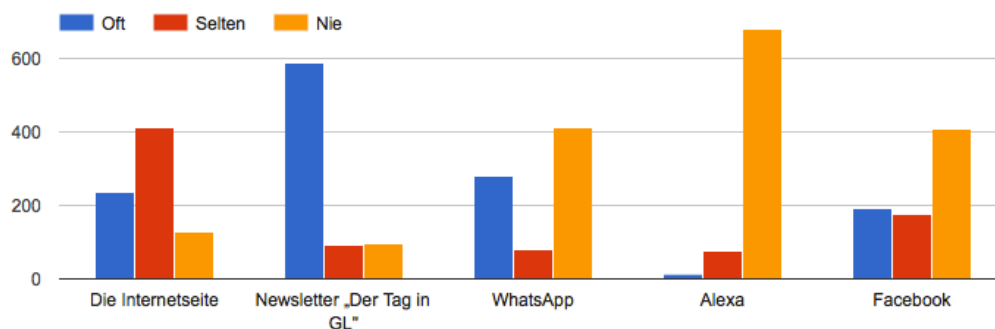
Bislang vertreibt das Bürgerportal seine Nachrichten statisch über die Website, vor allem aber dynamisch über einen frühmorgendlichen Newsletter, über zwei ergänzende RSS-Newsletter, über Facebook und WhatsApp.

Um besser zu identifizieren, über welche Kanäle, zu welchen Uhrzeiten und mit welchen inhaltlichen Prioritäten unsere Nutzer die Nachrichten (am liebsten) rezipieren, haben wir eine Umfrage mit 772 Teilnehmern durchgeführt.

Die wichtigsten Ergebnisse:

Der größte Teil der Nutzen folgt dem klassischen Nachrichtenzyklus: Basisinfo am Morgen, vereinzelt Updates im Laufe des Tages, gründliches Update am Abend.

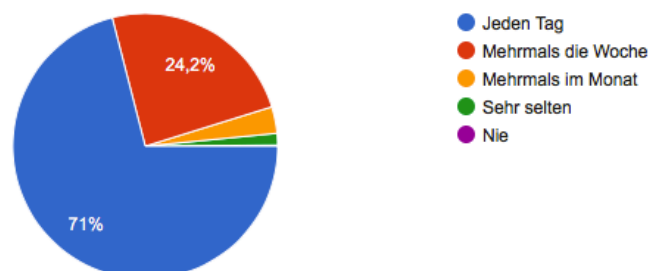
Welche Angebote des Bürgerportals nutzen Sie?



Konkret: 90 Prozent der Nutzer erreicht das Bürgerportals früh morgens. Dabei wird der Newsletter als regelmäßiger Push-Dienst besonders geschätzt. 70 Prozent der Nutzer öffnen ihn mehrmals die Woche. WhatsApp wird als Kanal für die Info zwischendurch genutzt, die Startseite im Netz und auch Facebook werden mit fallender Tendenz genutzt.

Wie häufig nutzen Sie es?

772 Antworten



Die Nutzungsfrequenz ist sehr hoch: 76 Prozent der Befragten nutzen das Bürgerportal täglich, weitere 21 mehrfach die Woche.

Gefragt sind vor allem kurze Nachrichten, hier sind 55 Prozent mit dem Angebot zufrieden, 45 Prozent wollen noch mehr. Nachholbedarf sehen die Befragten auch

bei Hintergrundinfos, aber nicht bei den großen journalistischen Geschichten.

Die Technologie „Alexa“ trifft auf große Vorbehalte, aber auch auf Neugier. Immerhin zehn Prozent der Befragten nutzen Alexa. Aber 78 Prozent geben an, dass ein solches Gerät für sie (v.a. wegen Datenschutz-Bedenken) nicht in Frage kommt.

Diese Antwort ist allerdings nicht ganz konsistent: Für die Teilnahme an der Befragung waren Preise ausgeschrieben, rund 30 Prozent wünschten sich ein Alexa-Gerät (und nicht den Buch- oder Restaurant-Gutschein).

Zudem sagten einige Befragten, dass sie Alexa persönlich zwar nicht nutzen wollen, ein solches lokales Angebot aber für bestimmte Zielgruppen (Behinderte, Senioren) sinnvoll sein könne.

Alle Ergebnisse der Umfrage: bit.ly/umfrage-buergerportal2018

Unsere Schlussfolgerung: Alexa fügt sich gut in den Informationsalltag und die Bedürfnisse unserer Nutzer ein, muss aber mit Vorbehalten kämpfen und wird vorerst ein Nischenangebot bleiben. Spezialangebote für Menschen mit Handicap, etwa Nachrichten in einfacher Sprache, können eine weitere Option sein.

4. Ausgangsbasis der Redaktion

Das Bürgerportal hat eine sehr kleine Redaktion mit einem Vollzeit- und zwei Teilzeitmitarbeitern. Das Hauptprodukt erscheint morgens früh um sieben Uhr, bis 21 Uhr ist jeweils ein Redakteur vom Dienst für die aktuellen Angebote zuständig.

Wir veröffentlichen werktags zwischen fünf und zehn Beiträgen. Dazu gehören sowohl eigene Artikel wie auch User Generated Content. Mindestens die Hälfte der Beiträge hat einen aktuellen Newswert, nur sehr wenige sind echte Eilmeldungen.

Angesichts der Personaldecke muss sich das Alexa-Angebot in den normalen Workflow einpassen, zusätzliche Arbeiten sind nur begrenzt möglich.

5. Technische Konzeptionierung und Programmierung

Bei der Konzeptionierung, Einrichtung und Programmierung haben wir mit einer örtlichen IT Agentur kooperiert, die bislang vor allem Apps erstellt und mit Alexa wenig Erfahrungen hatte.

Mit eigenen Programmierkenntnissen lässt sich ein Skill auch in Eigenleistung erstellen, dazu bietet Amazon umfangreiche Hilfestellungen an. Das kam für uns aufgrund des Zeitaufwands nicht in Frage.

In drei Abstimmungsrunden mit Redaktion und dem Projektleiter des Dienstleisters haben wir grundsätzliche Fragen erarbeitet und geklärt. Dabei hat der Workflow innerhalb der Redaktion eine große Rolle gespielt.

Nach der Einrichtung wurde der Skill vom Dienstleister bei Amazon eingereicht und stand innerhalb von zwei Tagen zur Verfügung.

Der Skill des Bürgerportals: bit.ly/in-gl

Für die Darstellung des Bürgerportal-Skills haben wir unser eingeführtes Logo adaptiert, eine kurze und eine ausführliche Beschreibung getextet:

Das Bürgerportal Bergisch Gladbach bringt die wichtigsten lokalen Nachrichten auf Ihr Amazon Echo. Fragen Sie nach Ihren Nachrichten – und wir bringen Sie auf den neuesten Stand – mit aktuellen Informationen aus Politik, Wirtschaft, Kultur und Freizeit. Mit dem Bürgerportal wissen Sie immer, was in Bergisch Gladbach gerade läuft. Noch mehr Infos finden Sie auf unserer Website: www.in-gl.de

Die externen Kosten können nach unserer Erfahrung mit 2000 bis 4000 Euro angesetzt werden. Dabei spielen der Aufwand für Konzeptionierung und Beratung sowie eine möglicherweise notwendige Anpassung der Schnittstellen eine große Rolle.

5.1 Welche Arten von Skills stehen zur Verfügung – und sind sinnvoll?

Amazon bietet zwei Formate an, die komplexen Custom Skills und sogenannten Flash Briefing Skills.

Flash Briefing Skills werden von nahezu allen Nachrichtenanbietern eingesetzt, sind simpel konstruiert und für die Nutzer leicht zu bedienen:

- Auf eine standardisierte Aufforderung hin („Alexa, Nachrichten“) gibt das Gerät die Nachrichten aus, die der Nutzer in der Alexa-App abonniert hat.
- Der Nutzer kann mit dem Befehl „Alexa, weiter“ von einer Nachricht zur nächsten springen.

Bei diesem Format werden die Texte per RSS-Feed ausgeliefert und von der standardisierten Alexa-Stimme in Sprache umgewandelt, also vorgelesen

Viele Nutzer empfinden die Stimmen echter Sprecher als angenehmer. Um eigene Audiodateien über Alexa auszuliefern ist jedoch ein Custom Skill erforderlich. Dazu muss jede Nachricht von einem geschulten Sprecher eingelesen werden. Das erfordert einen hohen zeitlichen und finanziellen Aufwand, den das Bürgerportal nicht leisten kann und der zudem zu einer deutlichen Verzögerung der Auslieferung der Nachrichten führen würde.

Daher haben wir uns für einen einfachen Flash Briefing Skill entschieden.

5.2 Wie werden die Nachrichten ausgeliefert?

Der Skill liest einen RSS-Feed mit einem bestimmten Feld aus, das bei der Programmierung festgelegt wird.

Das Bürgerportal arbeitet mit Wordpress als CMS. Hier haben wir die Kategorie „Audio“ und damit einen eigenen RSS-Feed angelegt, der von Alexa ausgelesen wird. Jeder Beitrag, der auf Alexa erscheinen soll, muss dieser Kategorie zugeordnet werden.

Das Bürgerportal hat auf der Website einen klassischen Online-Teaser, der im CMS als „Auszug“ angelegt wird. Er fasst die Nachricht sehr knapp zusammen und liefert im Idealfall einen starken Leseanreiz.

Daher ist dieser Teaser als Grundlage für den Alexa-Feed gut geeignet. Aber nicht in allen Fällen.

Folglich muss im Workflow der Redaktion „Alexa“ immer mitgedacht werden, sowohl bei der Auswahl geeigneter Nachrichten als auch beim Texten des Teasers.

Praxistipp: Es gibt Fälle, in denen der Teaser auf der Startseite inhaltlich von der Alexa-Nachricht abweicht. Zum Beispiel, wenn der Verweis „Alle Informationen finden Sie auf der Website ...“ notwendig ist. Oder wenn die Nachricht auf Alexa länger als der Teaser sein muss. In diesen Fällen legen wir einen zusätzlichen Beitrag/Teaser an in der Kategorie „Audio“ an, der auf der Startseite nicht angezeigt wird. Auch das lässt sich in Wordpress über die Kategorien steuern.

5.3 Welche Frequenz von Nachrichten ist sinnvoll?

Über den Flash Briefing Skill werden fünf einzelne Nachrichtenbeiträge in chronologischer Reihenfolge vorgehalten, der jeweils sechste Beitrag fällt automatisch heraus.

Da unsere Umfrage gezeigt hat, dass die meisten Nutzer unser Angebot morgens und abends nutzen, lag für uns ein klassischer 24-Stunden-Zyklus nahe, der sich an das bestehende Profil des Bürgerportals anpasst:

- Früh morgens gibt es einen kompakten Nachrichtenüberblick
- Im Laufe des Tages werden (mindestens) vier einzelne Nachrichten nachgelegt
- Am frühen Abend folgt ein sechster Beitrag (substanzielle Nachricht oder aber eine Zusammenfassung des Tages), die damit den morgendlichen Überblick verdrängt

Ziel ist es, dem Nutzer zu jeder Tageszeit eine aktuelle und relevante „Nachrichtensendung“ zu liefern – wie er es vom Radio gewohnt ist. Aber eben nicht nur zur vollen Stunde, sondern jederzeit abrufbar.

Dabei gehen wir aber davon aus, dass der Nutzer im Laufe des Tages nicht immer wieder auf die Alexa-Nachrichten zugreift, sondern ein bis zweimal am Tag, wenn es in seinen Ablauf passt.

5.4 Welche Länge der Nachrichten ist möglich und sinnvoll?

Alexa liest pro Beitrag maximal 4400 Zeichen aus. Für normale Nachrichten ist das deutlich zu lang. Wir haben für normale Nachrichten eine Länge von maximal 500 Zeichen festgelegt. Damit kann man sich das gesamte Briefing (mit fünf Beiträgen) in weniger als einer Minute anhören.

In Ausnahmefällen bieten wir längere „Hörgeschichten“ an. Dieses Format wird nur abends oder am Wochenende ausgespielt, wenn die Nutzer mehr Zeit haben.

Praxistipp: In der Regel jeden Samstag bieten wir längere Texte in Form einer Wochenendausgabe an, Porträts oder Reportagen. Dabei nutzen wir die maximale Zeichenlänge aus.

Praxistipp: Längere Beiträge können die Nutzer mit dem Befehl „Alexa, weiter“ überspringen. Darauf weisen wir in längeren Beiträgen immer nach dem ersten Absatz hin.

6. Redaktioneller Workflow

6.1 Wie müssen die Nachrichten aufgebaut sein?

Alexa liest nur ein einziges Feld im RSS-Feed aus. Eine Kombination von Feldern (zum Beispiel Überschrift und Vorspann) ist nicht möglich.

Da bei uns das Feld „Vorspann“ (Teaser, Auszug) ausgegeben wird muss jeder Vorspann eine in sich geschlossene Nachricht enthalten und ohne den Titel verständlich sein muss.

Sollte eine solche Formulierung mit Blick auf die Startseite des Bürgerportals nicht sinnvoll sein, muss ein eigener Teaser/Beitrag für Alexa angelegt werden (s.o.).

Generell sollte der Teaser in klaren, kurzen Texten formuliert werden.

Offene Fragen und „Cliff Hanger“ sind auf Alexa kontraproduktiv.

6.2 Wie wird Alexa in den Workflow der Redaktion eingepasst?

Der RvD prüft bei jedem Beitrag auf der Website, ob er für Alexa relevant und geeignet ist. In diesem Fall wird er der Kategorie „Audio“ zugeordnet.

Im zweiten Schritt prüft der RvD, ob der Teaser Alexa-tauglich ist:

- Ist er in sich verständlich, enthält der die wichtigsten Infos?
- Funktioniert der Anlauf?
- Gibt es Eigennamen / Begriffe, die Alexa überfordern? S.a. „Texten für A.“
- Reicht die Standardlänge eines Teasers für die Website von 280 aus?
- Ist ein Hinweis auf die längere Version sinnvoll?

Ist der Teaser geeignet, wird er der Kategorie Audio zugeordnet und publiziert. Ansonsten wird ein originärer Alexa-Teaser angelegt und frei gegeben.

Praxistipp: Auf diese Weise können auch Alexa-Nachrichten angelegt werden, die es auf der Website gar nicht gibt. Zum Beispiel der frühmorgendliche Hinweis auf die aktuellen Blitzerstandorte. Oder eine Alexa-Nutzerumfrage.

Im Tagesverlauf prüft der RvD, ob das Alexa-Gesamtangebot von jeweils fünf Meldungen aktuell und stimmig ist. So sollte die morgendliche Presseschau mit der Anrede „Guten Morgen, Bergisch Gladbach“ spätestens am Mittag nicht mehr an erster oder zweiter Stelle auftauchen und abends ganz aus dem Programm gedrängt sein.

Praxistipp: Beiträge zur Eigenwerbung oder „Evergreen Content“ können als Füller ausgespielt werden, wenn überholte Nachrichten aus dem Newsfeed verdrängt werden sollen.

6.3 Wie werden die Nachrichten aufbereitet? Texten für Alexa

Die automatische Spracherkennung von Alexa arbeitet gut, die Beachtung von Satzzeichen bei der Sprachmelodie ist ausgezeichnet. Daher lohnt es sich, Kommas und Gedankenstriche gezielt einzusetzen.

Probleme gibt es bei Begriffen, die eine englische Aussprache ermöglichen – was Alexa in jedem Fall versucht.

Eigennamen und Abkürzungen können Alexa überfordern. Im Zweifel muss ein eigener Teaser angelegt und der Eigenname in Lautschrift eingegeben werden.

Praxistipp: Der RvD sollte den Audio-Feed regelmäßig abhören (das geht auch über die App „Reverb“ auf dem Handy, ohne ein Echo-Gerät). Man gewinnt schnell ein Gefühl dafür, was Alexa (nicht) kann.

6.4 Welche lokalen Inhalte sind für Alexa geeignet?

Grundsätzlich sind alle Nachrichten für Alexa geeignet. Angelehnt an das eigene Konzept liefert das Bürgerportal vor allem nutzwertige Nachrichten aus, die zur jeweiligen Situation der Zuhörer passen.

Praxistipp: Unsere Redaktionsroutine

- Morgens um 7 Uhr liefern wir einen stark aggregierten Nachrichtenüberblick aus, der den morgendlichen Newsletter noch einmal zusammenfasst. In diesem Fall immer mit der Begrüßung „Guten Morgen, die wichtigsten Nachrichten im Überblick“ und dem Verweis „Alle Details finden Sie ...“
- Noch vor 7 Uhr bringen wir in der kürzest möglichen Form die Standorte der Blitzer; der Wetterbericht wäre eine mögliche Ergänzung.

- Im Laufe des Tages folgen Nachrichten mit hohem Newswert, lokale Verkehrs- und Baustellenmeldungen haben hier Vorrang.
- Am Abend bringen wir wenn möglich einen Verweis auf eine größere eigene Geschichte, einen Hintergrund oder ein Porträt – als Verweis auf den Lesestoff für den Abend.
- Zum Wochenende hin gibt es verstärkt Hinweise auf außergewöhnliche Veranstaltungen.
- Nur vereinzelt und vor allem am Wochenende bringen wird längere Geschichten im Volltext im Audioformat.

7. Einführung von Alexa als neues Nachrichtenangebot

Wir haben Alexa zunächst zwei Wochen lang im Redaktionsalltag selbst erprobt und dann einzelne Nutzer gebeten, das Angebot zu testen.

Dabei zeigte sich, dass Alexa den Feed etwa alle zehn Minuten neu zieht. Das heißt, dass man unter Umständen einige Zeit warten muss, bis eine neue Meldung zu hören ist. Korrekturen am Text sind möglich und werden mit jedem neuen RSS-Feed-Abruf eingespielt.

In einem Beitrag auf der Website haben wir ausführlich erläutert, warum wir ein Alexa-Angebot machen und wie es funktioniert. Dafür haben wir lokale Digitalexperten um Testimonials gebeten.

Wir nutzen unsere eigenen Kanäle immer wieder, um Alexa zu bewerben. Gleichzeitig arbeiten wir an einer Plakatkampagne, um Alexa auch außerhalb unseres bestehenden Nutzerkreises bekannt zu machen und den Ruf des Bürgerportals als digitalen Marktführer zu stärken.

Ein allgemeines und zwei virale Videos sollen Alexa und unser Angebot auf humorvolle Weise darstellen und vielleicht auch Vorbehalte abbauen. Die Videos haben wir ebenfalls über unsere Website und den Newsletter distribuiert und noch mal zusätzlich auf Facebook beworben.

Video: bit.ly/lokale-nachrichten-wann-und-wo-Sie-es-brauchen

Video: bit.ly/Das-kann-Alexa-nicht

Video: bit.ly/Ein-schlechter-Tag-mit-Alexa

In einem „How to“ Video erklären wir Schritt für Schritt, wie ein Alexa-Besitzer den Skill des Bürgerportals installieren kann.

Video: bit.ly/Das-Buergerportal-auf-Alexa-in-5-Schritten

8. Nutzerverhalten und Feedback

Eine Auswertung des Nutzerverhaltens ist nur rudimentär möglich. Immerhin haben wir in den Monaten Juni und Juli 94 Unique User gewinnen können, die unsere Nachrichten 640 mal abgerufen haben. Etwa 40 Nutzer nutzen das Angebot derzeit regelmäßig.

Die ersten qualitativen Reaktionen fielen bei technisch affinen Nutzern positiv bis sehr positiv aus, was uns bei der Außendarstellung hilft.

9. Optionen für den Ausbau

Konsolidierung: Zunächst arbeiten wir daran, ein sauberes und stabiles Angebot zu gewährleisten. Sechs Nachrichten am Tag, die man gerne anhört und mit denen man sich besser informiert fühlt.

Ausbau: Wir denken über ein weiteres Nachrichtenformat nach, dass als Pendant zum Newsletter am Morgen noch einmal abends die Nachrichtenlage zusammen fasst.

Erweiterung: Viele positive Reaktionen kamen aus den Behindertenverbänden. Wir arbeiten an einem Angebot in einfacher Sprache, zunächst auf der Website. Dazu soll es eine Audioversion geben. Diese Texte würden sich aber auch für Alexa gut eignen, dann aber in Form eines weiteren Skills „Lokale Nachrichten aus Bergisch Gladbach in einfacher Sprache“.

10. Zum Schluss

Für Fragen, Hinweise, Anregungen und einen Erfahrungsaustausch stehe ich gerne zur Verfügung. Georg Watzlawek, Bürgerportal Bergisch Gladbach, gwatzlawek@in-gl.de

Anhang: Lesetipps

Das neue Hören: Smartspeaker eröffnen neue Möglichkeiten für Medien und Pressestellen. DJV NRW Journal 3/18 bit.ly/das-neue-hoeren

Viele Skills, wenig Ambitionen: So mies schneiden die meisten News-Angebote auf Amazons Alexa ab. Meedia 12.4.2018 <http://bit.ly/viele-skills>

In sieben Schritten zum eigenen Alexa-Skill, OSK 18.8.2018 bit.ly/in-7-schritten-zum-alexa-skill