

Reg. Nr. 1.3.1.11

Nr. 14-18.679.02

Interpellation Thomas Strahm betreffend Webvielfalt der Gemeinde Riehen

Der Gemeinderat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Das Kommunikationskonzept der Gemeinde Riehen, welches letztmals im März 2016 formell aktualisiert worden ist, ist der Leitfaden für die tägliche Kommunikation zwischen der Behörde und der Bevölkerung. Das oberste Ziel der Kommunikation besteht darin, die verschiedenen Ansprechpartner und Anspruchsgruppen der Gemeinde möglichst umfassend und adressatengerecht zu erreichen.

So ist im Kommunikationskonzept auf S. 4 unter anderem folgender Grundsatz festgehalten:

„**Wir kommunizieren kundenorientiert und empfängergerecht.** (Die kundenorientierte und empfängergerechte Kommunikation äussert sich einerseits in der Sprache und im Stil, andererseits in den Kommunikationsinstrumenten. Wir sind bestrebt, die Informationen mit dem am besten geeigneten Instrument zu übermitteln.)“

Die Kommunikation mittels verschiedener Webseiten ist dabei ein Teil des Ganzen.

Die einzelnen Fragen können wie folgt beantwortet werden:

1. *Wie viele Webauftritte betreibt die Gemeindeverwaltung Riehen insgesamt?*

In der Gemeindeverwaltung werden elf Webauftritte betrieben.

2. *Unter wie vielen und welchen URL (Web-Adressen) publiziert die Gemeinde inzwischen ihre Angebote?*

Die Seiten weisen folgende URLs auf:

www.riehen.ch

<http://www.riehen-tourismus.ch>

www.gemeindebibliothekriehen.ch

<http://www.kunstraumriehen.ch>

<http://www.spielzeugmuseumriehen.ch>

<http://www.eigenundartig.ch>

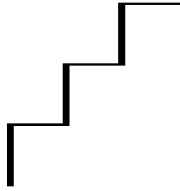
<http://www.kulturbuero-riehen.ch>

<http://www.landauer.ch>

<http://www.naturbadriehen.ch>

<http://www.grendelmatte.ch>

<http://www.wenkenhofgespraeche.ch>



Seite 2

3. *Sind noch weitere Adressen (URL) bereits registriert oder geplant, wenn ja welche?*

Es sind keine weiteren Webseiten mit eigener URL geplant. Allerdings sind einige URLs registriert, die leicht mit den bestehenden zu verwechseln wären. So zum Beispiel www.naturbad-riehen.ch, www.riehen.org, www.riehen.net oder www.riehen.info. Diese werden nicht aktiv genutzt, sondern wurden reserviert, um künftig Konflikte mit möglichen anderen Anbietern zu vermeiden.

4. *Wer sind die „Besteller“ all dieser Webauftritte bzw. welchen Leistungsaufträgen werden sie belastet?*

Der Besteller der Webseiten ist jeweils der Gemeinderat. Die Kosten werden dem entsprechenden Produkt belastet.

Die Schaffung der Webseiten im Bereich Kultur, Freizeit und Sport, die grösstenteils 2010 realisiert wurden, wurde damals auch in der zuständigen Sachkommission besprochen und sogar im Leistungsauftrag verankert.

5. *Gibt es innerhalb der Verwaltung eine verantwortliche Stelle, die den Überblick über den gesamten Webauftritt hat, die Publikationen frei gibt und das CD (Corporate Design) sicherstellt? Wenn ja, welche Stelle ist dies? Wenn nein, warum nicht?*

Die Kommunikationsverantwortliche überwacht die Einhaltung des CD.

Bei der Sicherstellung des CD wird unterschieden zwischen den fachlichen Informationen aus der Verwaltung und Informationen aus dem Kultur- bzw. Freizeitbereich.

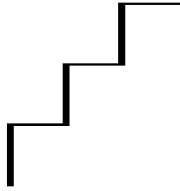
Die verschiedenen Seiten sind graphisch nach den gleichen Vorlagen aufgebaut, mit den gleichen Schriften und der gleichen Benutzerführung. Die Farbe der Balken, die einheitlich auf allen Seiten oben erscheinen, entsprechen der Farbgebung auf der „Mutterseite“ www.riehen.ch.

Der Claim „Riehen Lebenskultur“ erscheint auf allen Seiten oben rechts, sofern er nicht bereits im Titel klar und deutlich erkennbar ist (z.B. Spielzeugmuseum Riehen).

Eine Ausnahme ist hier die Webseite der „Wenkenhofgespräche“, die bewusst einem anderen Muster folgt, weil hier die Nähe zur Verwaltung nicht dem Ziel der Veranstaltung dienen würde.

6. *Warum sind die verschiedenen Webauftritte nicht Teile eines Gesamtauftritts?*

Wie bereits oben erwähnt, ist die zielgruppengerechte Aufbereitung von Inhalten eine der wichtigsten Leitlinien in der Kommunikation. Jedes Zielpublikum, wozu neben der Riehener Bevölkerung auch Auswärtige gehören, bewegt sich in seiner „eigenen



Seite 3

Welt“, so hat zum Beispiel eine jugendliche Besucherin des Freizeitzentrums Landauer einen anderen Fokus als ein Rentner, der sich nach Ergänzungsleistungen erkundigt. Es wäre eigenartig, den Rentner in der Sprache der Jugendlichen anzusprechen. Verwaltungstechnische Informationen müssen zwingend anders aufbereitet werden als zum Beispiel die Angebote des Kunst Raums, die vor allem visuell übermittelt werden.

Zusammenfassend kann gesagt werden, dass der „Verwaltungsgroove“ nicht für alle Lebenslagen passt, den die Gemeinde abzudecken hat. Diesem Umstand begegnet die Verwaltung zurzeit mit verschiedenen Webseiten, die jeweils in einer dem Zielpublikum angepassten Tonalität bewirtschaftet werden.

7. Sind alle Seiten bei einem Schweizer Registrar registriert und bei einem Schweizer Hoster gehostet? Wenn nein, warum nicht?

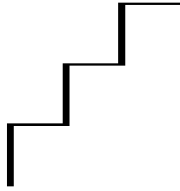
Die Seiten www.riehen.ch und www.wenkenhofgespraeche.ch sind bei switchplus AG mit Sitz in Zürich registriert. Gehostet wird die Seite www.riehen.ch bei freistil IT Ltd in Irland. Diese Firma ist spezialisiert auf unsere Software „drupalconcept“. Man könnte die Seiten auch in der Schweiz hosten lassen, allerdings ist freistil IT die beste Adresse für „drupalconcept“. Die Seite www.Wenkenhofgespraeche.ch ist bei der Schweizer Firma Weblica gehostet.

Die Seiten aus dem Bereich Kultur, Freizeit und Sport sind beim Provider green.ch AG mit Hauptsitz in Brugg registriert. Das Hosting wird von der Firma Ateliervision mit Sitz in Weil am Rhein (D) und Nidwalden (CH) geleistet, das auch ein Büro in Basel führt. Es ist hier anzumerken, dass das Hosting-Geschäft heute keine Landesgrenzen mehr kennt. Die Daten können in einem Land gehostet werden, in einem anderen physisch abgelegt und in einem dritten registriert sein.

8. Warum ist nicht bei jedem Webauftritt die Gemeindeverwaltung Riehen als Halter registriert und im Impressum aufgeführt, sondern verschiedene Privatpersonen mit teilweise privaten Mailadressen (@bluewin.ch) hinterlegt?

Auf allen Webseiten der Gemeinde ist die Gemeinde Riehen als Halterin des Copyrights aufgeführt, und auf jeder Webseite gibt es einen direkten Link zur Gemeinde Riehen. Wie auf <http://whois.domaintools.com/> einsehbar, ist für einen Grossteil der Webseiten die Gemeinde Riehen als Halterin registriert. Eine Vereinheitlichung für alle Webseiten – auch für die Impresen – ist allerdings prüfenswert.

Die Gründe für die (schon langjährige) Verwendung der @bluewin.ch-Adressen im Bereich des Kulturbüros/der Infothek liegen darin, dass das Angebot ursprünglich – auch aus technischen Gründen (u.a. Ticketing und auch wegen der damals fehlenden Anbindung an das Gemeindefachnetz) – ausserhalb des Netzwerks der Gemeinde aufgebaut werden musste. Da sich diese Adressen seither sehr gut etabliert haben,



Seite 4 hat kein formeller Transfer der Adressen stattgefunden. Eine Anpassung ist auch hier prüfenswert.

9. *Warum führen prominent platzierte Links fremder Institutionen direkt ins Ausland, Ist das für unseren Tourismus, unser Gewerbe und unseren Handel förderlich?*

Auf der Webseite www.riehen-tourismus.ch werden unter den Links die Angebote der Regio aufgelistet, so zum Beispiel Theater Basel, Fondation Beyeler, Basel Tourismus, Lörrach Tourismus, Schwarzwald-Tourismus etc.

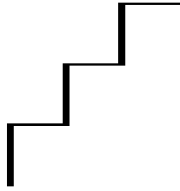
Die Webseite trägt den Regiogedanken mit und macht deswegen nicht Halt vor der Landesgrenze. Allerdings bietet die neue Tourismuswebseite dem Riehener Gewerbe (Gastronomie und Unterkünfte) gratis einen guten Auftritt.

10. *Ist der Gemeinderat auch der Meinung, dass diese Webvielfalt ineffizient unübersichtlich, aufwändig und teuer ist und ist er bereit, diese in einen professionellen, zeitgemässen ganzheitlichen und klar strukturierten und kundenfreundlichen Webauftritt zu überführen?*

Es wäre für die Verwaltung tatsächlich einfacher, eine einzige Seite zu betreiben, diese würde aber eine Innensicht widerspiegeln, nämlich diejenige der Verwaltung und der Politik. Viel wichtiger ist es aber, die Menschen dort abzuholen, wo ihre Bedürfnisse gerade liegen. Der Gemeinderat ist deshalb überzeugt, dass eine adressatengerechte Aufbereitung der Informationen im Sinne der sehr heterogenen Bevölkerung (Alter, Lebenslage, Interessen) ist. Dass dabei nicht alle Informationen über den gleichen Kamm geschert werden können, liegt auf der Hand. Die spezifischen Webauftritte sind auch ein wichtiges PR-Instrument, das dem Bedürfnis der Betriebe (z.B. Museum) entspricht und kommen nachweislich den Suchgewohnheiten der User entgegen. Der Vergleich mit anderen Städten mit vergleichbaren Grössen zeigt auf, dass das Betreiben von verschiedenen Webseiten die Regel ist.

Die Struktur der Seite www.riehen.ch wird zurzeit überarbeitet. Grundlage für die Überarbeitung sind die Daten von google analytics.

Schliesslich ist zu erwähnen, dass unter dem Arbeitstitel „Gemeindemarketing“ der Verwaltungsleiter Mitte September bereits den Auftrag erteilt hat, für die verschiedenen öffentlichkeitswirksamen Auftritten und Tätigkeiten der Gemeinde eine übergeordnete strategische Ausrichtung und Grundlage in Form eines Gemeindemarketingkonzepts zu geben, das am Ende durch den Gemeinderat verabschiedet werden soll. Dazu gehören dann eben auch die Web-Auftritte. Die Abteilungsleiter Kultur, Freizeit und Sport und Publikums- und Behördendienste sowie die Kommunikationsverantwortliche sind damit betraut worden. Dem Gemeinderat soll in einem ersten Schritt, Grössenordnung Ende November 2016, ein entsprechender Projektauftrag zur Verabschiedung vorgelegt werden.



Seite 5 11. *Warum wurde anstelle einer weiteren Webseite nicht endlich eine App für den Tagestourismus entwickelt, welche zusätzliche Möglichkeiten anbieten könnte?*

Zurzeit besuchen ca. 41 % der Besucher die Seite www.riehen.ch auf ihrem iPhone oder Tablet, bei den übrigen Seiten sind es bereits über 50 %.

Die technische Entwicklung von grossen Seiten (www.riehen.ch verfügt über 3000 Inhalte!) geht allerdings weg von der App zum responsiven Design. Im responsiven Design werden die Inhalte automatisch auf die Grösse des Geräts angepasst. Deswegen wird die Seite www.riehen.ch noch dieses Jahr technisch so angepasst, dass sich die Inhalte automatisch an das Endgerät anpassen. Die anderen Webseiten sind bereits responsiv.

Mit einer App würde eine Doppelspurigkeit aufgebaut, die mit dem responsiven Design verhindert wird. Die Vorarbeiten für die Umprogrammierung sind bereits im Gang.

Mit wöchentlich ca. 5000 Besuchern auf der Seite www.riehen.ch und ca. 2'500 auf den Seiten des Bereichs Kultur, Freizeit und Sport verzeichnet die Gemeinde im Vergleich sehr gute Zahlen. Auch in Bezug auf die Verweildauer der Besucher steht Riehen gut da. Dies bestätigt die richtige Stossrichtung der Kommunikationsstrategie.

Riehen, 27. September 2016

Gemeinderat Riehen