

Relaunch Webseite unter Einbeziehung der Gesamtstrategie Internet

Hauptausschuss, 9. November 2017

Fachbereich Medien und Kommunikation
Susanne Baldus-Spinger, Yvonne Antoni, Sarah Czerwenka



Lörrach

Mediennutzung

Allgemeine Mediennutzung

- 1. Fernsehen, 2. Radio, 3. Internet (Quelle: Media-Analyse 2017, ARD/ZDF Onlinestudie 2016)
- Rückgang Auflage und Zahl der Abonnenten von Tageszeitungen, Anstieg des Altersdurchschnitts
- Wichtige Rolle der städtischen Öffentlichkeitsarbeit, je weniger Menschen durch lokale (Print-)Medien erreicht werden
- Insbesondere jüngere Menschen informieren sich zunehmend online
- Anstieg Zugriffszahlen auf städtische Webseiten und Social Media-Auftritte
- Anstieg der Zugriffe vor allem über **mobile Endgeräte**



Mediennutzung

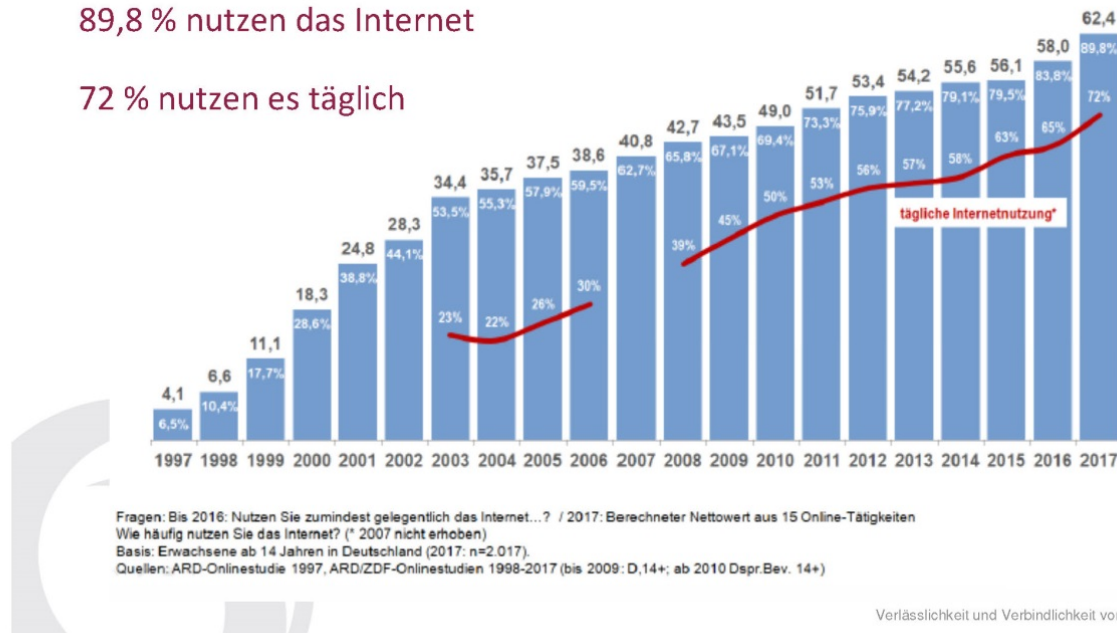
Wie sieht es mit der Nutzung aus?

Entwicklung der Onlinenutzung

Anteil Online-Nutzer, tägliche Onlinenutzung in Prozent /
Online-Nutzer in Millionen

89,8 % nutzen das Internet

72 % nutzen es täglich



Verlässlichkeit und Verbindlichkeit von Internet-Angeboten 6

Quelle: ARD-Onlinestudie 1997, ARD/ZDF-Onlinestudien 1998-2017 (bis 2009: D 14+, ab 2010 Dspr.Bev. 14+)



Lörrach

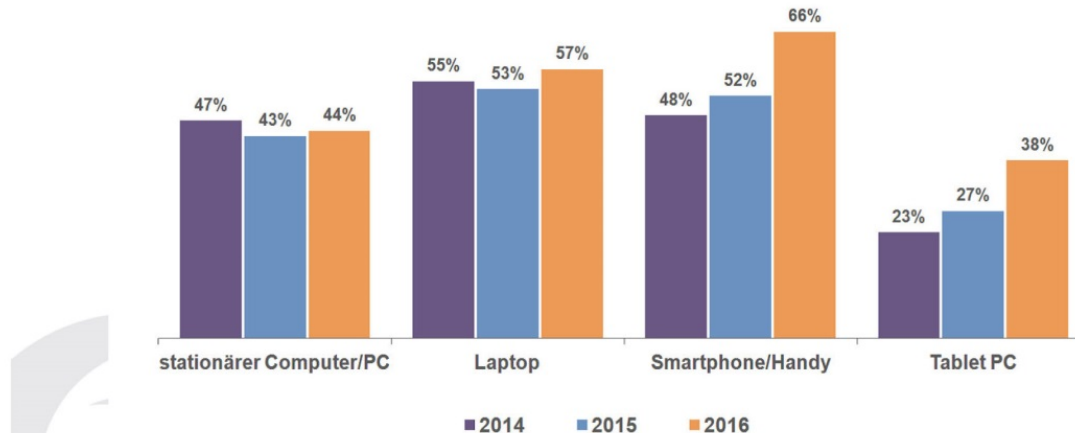
Mediennutzung

Smartphone überholt Laptop als häufigstes Internet-Gerät

Zumindest seltene Nutzung in Prozent

Nur noch 44 % nutzen das Internet über stationäre Geräte (PC)

66 % nutzen das Internet über das Smartphone/Handy

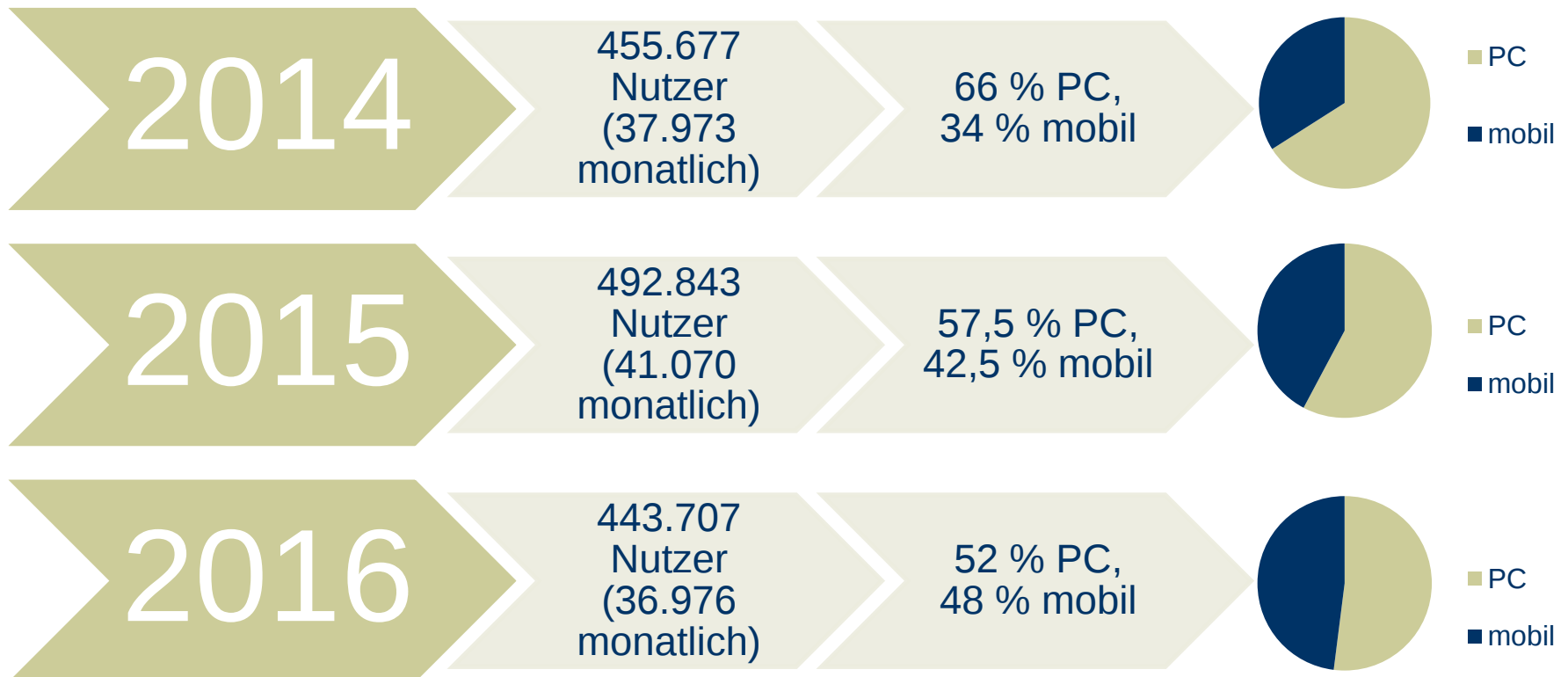


Frage: Bitte sagen Sie mir zu den folgenden Geräten, wie häufig Sie persönlich damit ins Internet gehen. (Mehrfachnennungen möglich)
Basis: Erwachsene ab 14 Jahren in Deutschland (2016: n=1.508).
Quellen: ARD/ZDF-Onlinestudien 2014 bis 2016 (Dspr.Bev. 14+)

Soziale Medien und vergleichbare Diskussionsforen – Wer haftet für was? 7

Nutzung städtische Webseiten

Endgeräte



Deutlicher Anstieg der Zugriffe auf mobiler Seite in den vergangenen Jahren



Lörrach

Mediennutzung

Wandel der Kommunikation durch digitale Medien nicht nur zwischenmenschlich, sondern auch zwischen Stadtverwaltungen und Bürgern

- Neben der geänderten und verstärkten Nutzung städtischer Webseiten spielen auch Soziale Medien wegen ihres Dialogcharakters eine wichtige Rolle

Zunahme der Digitalisierung von Verwaltungsprozessen und Dienstleistungen

- Erwartungshaltung auf Seiten der Bürger, Dienstleistungen online zu erledigen



Gesamtstrategie Internet Stadt Lörrach

Die Gesamtstrategie der Stadt Lörrach im Internet erfasst das Nebeneinander

- der städtischen Webseite (www.loerrach.de und Mobilversion: mobil.loerrach.de)
- Des Intranets der Stadt Lörrach (integriert in städtische Webseite)
- Der städtischen Webportale und -seiten (z.B. Sportstadt Lörrach, Stadtbibliothek, Dreiländermuseum)
- Der städtischen Projektwebseiten (z.B. Webseite für Kulturnach Lörrach – Weil am Rhein)
- Der externen Webportale und -auftritte sowie Webseiten der Beteiligungsunternehmen (z.B. Burghof, WFL Lörrach)



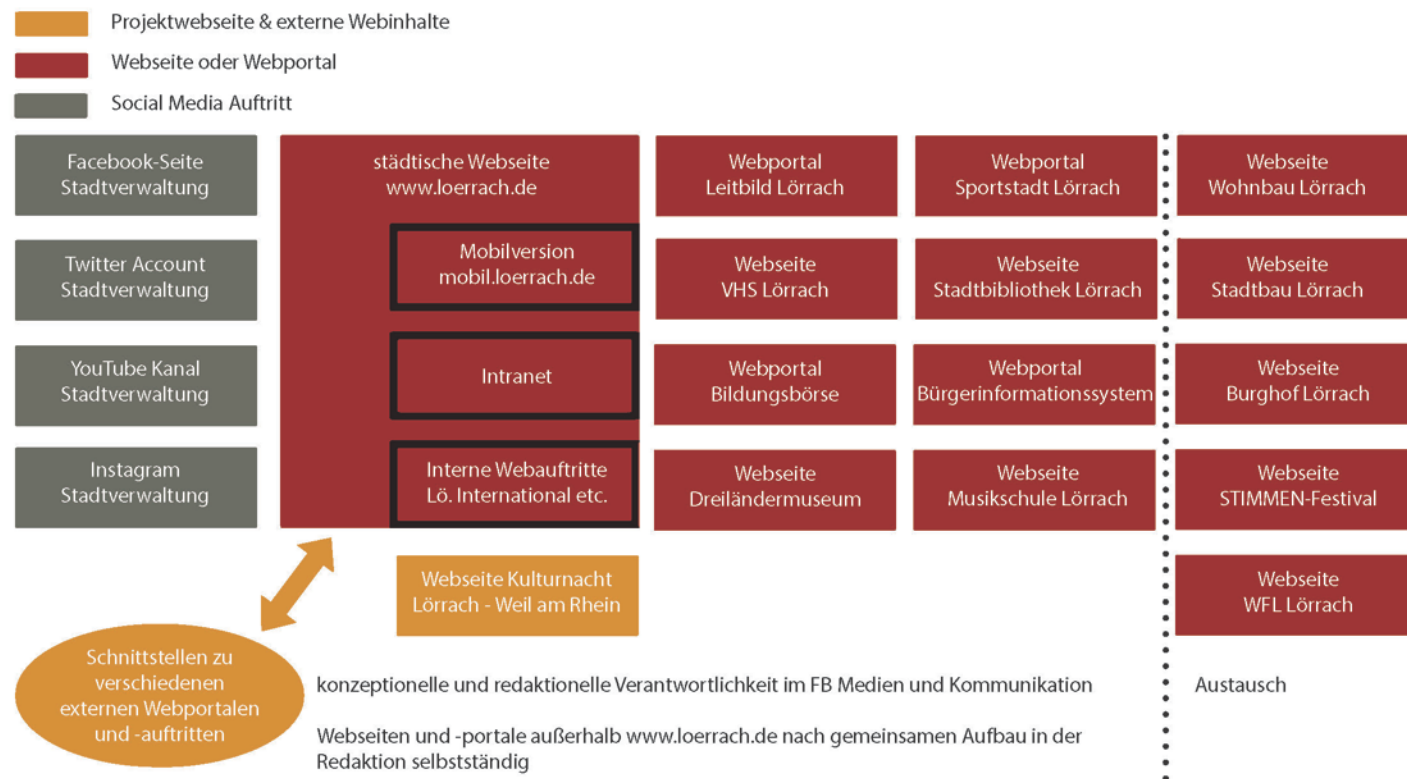
Administration loerrach.de

- Koordination durch Internetredaktion im Fachbereich Medien und Kommunikation
- Internetbeauftragte und -redakteure in den einzelnen Fachbereichen und Eigenbetrieben



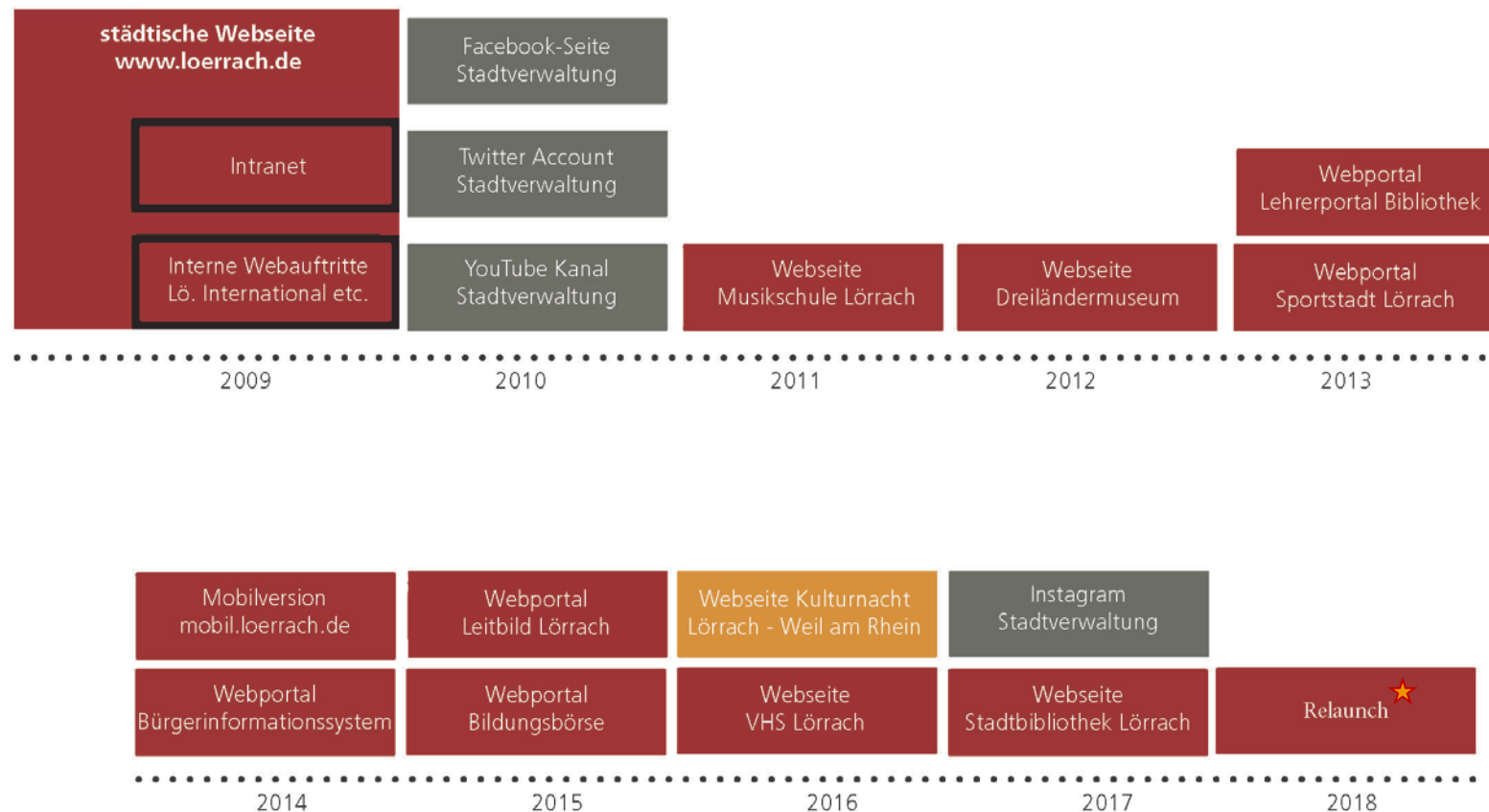
Gesamtstrategie Internet Stadt Lörrach

Anlage 1: Gesamtstrategie Internet Stadt Lörrach
Stand: 19. Juni 2017



Lörrach

Historie seit 2009



Lörrach

Städtische Webseiten

[Lörrach im Überblick](#)
[Rathaus / Bürgerservice](#)
[Bildung / Familie](#)
[Kulturstadt](#)
[Sportstadt](#)
[Wirtschaft / Einkaufsstadt](#)
[Tourismus](#)

Wollen Sie Lörrach kennen lernen?
Lörrach, die Kultur- und Einkaufsstadt im Dreiländereck, die Stadt der Stimmen und Skulpturen, die Heimat der Ila Schokolade. Eine attraktive Innenstadt, vielseitige Freizeitmöglichkeiten und eine hervorragende Küche erwarten Sie.

Aktuelles

- » Faszination Fahrrad
- » Das neue Zentralklinikum in Lörrach
- » Haushaltskonsolidierung
- » Integrationsarbeit in Lörrach
- » Bürgerinformationssystem
- » IBA Basel 2020
- » Städtische Bauprojekte
- » Aktuelle Verkehrsbehinderungen
- » Stellenangebote/Ausbildung

Veranstaltungen

07.05.2017 »	Wanderopening in Lörrach
07.05.2017 »	"Mädchen, geh in die Schweiz und mach dein Glück!" Deutsche Hausangestellte in der Schweiz
07.05.2017 »	Gästekführung: Wanderung zur Burg Rötteln
07.05.2017 »	Mitbring-Frühstück (Kneipe)
07.05.2017 »	Schatzkästlein mit Festvortrag und Verleihung des "Hebeldanks" des Hebelbunds
07.05.2017 »	Tempus Fugit - Der geheime Garten
08.05.2017 »	Galerie im Haus Sonne: Eilen Mosbacher "Natur imaginär"

TOP-Themen

Städtische Veranstaltung am 13. Mai in der Innenstadt
Am 13. Mai finden gleich zwei städtische Veranstaltungen in der Lörracher Innenstadt statt: Von 11 bis 13 Uhr ist die offizielle Eröffnung des Hebelparks und wenige Meter entfernt auf dem Alten Marktplatz der Tag der Mobilität von 10 bis 16 Uhr.
» [weiterlesen](#)

Neuer Mieter für die Villa Aichele
Für die Villa Aichele ist im Rahmen eines zweistufigen Ausschreibungsverfahrens ein neuer Pächter gefunden worden, der mit seinem Konzept für die Nutzung des zentralen, denkmalgeschützten städtischen Gebäudes überzeugen konnte.
» [weiterlesen](#)

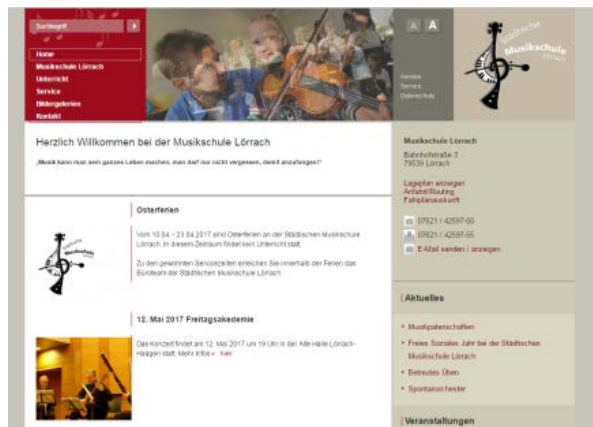
Programm zum Fahrradjubiläum vorgestellt
Das Dreiländermuseum würdigt vom 12. Mai bis 17. September 2017 in der Sonderausstellung „Faszination Fahrrad: Von der Draisine zum E-Bike“ das 200jährige Fahrradjubiläum. Die Stadt Lörrach hat für den Aktionszeitraum ein abwechslungsreiches Rahmenprogramm erarbeitet.
» [weiterlesen](#)



Lörrach

Städtische Webseiten

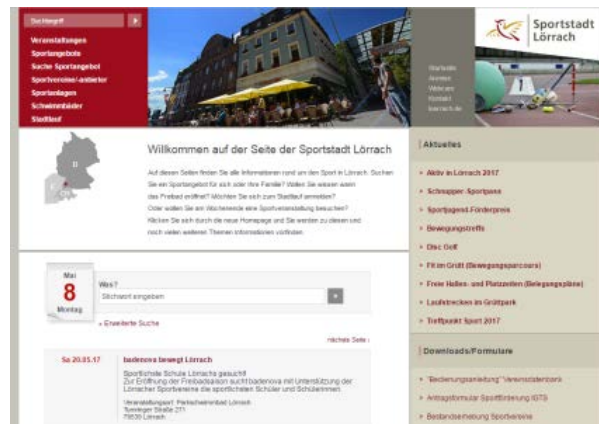
Musikschule



Stadtbibliothek



Sportstadt



Lörrach

Social Media Auftritte

Facebook



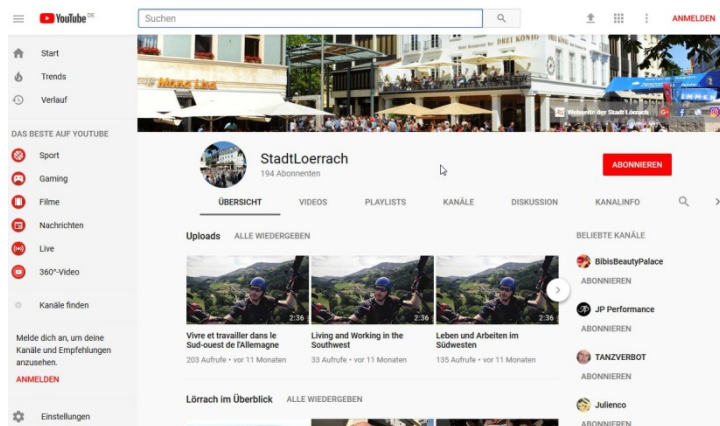
Twitter



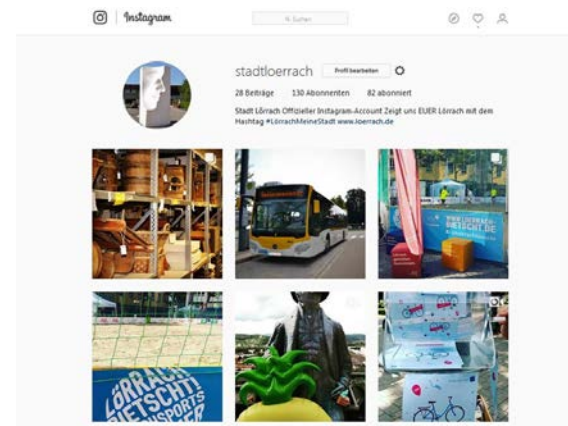
Lörrach

Social Media Auftritte

YouTube

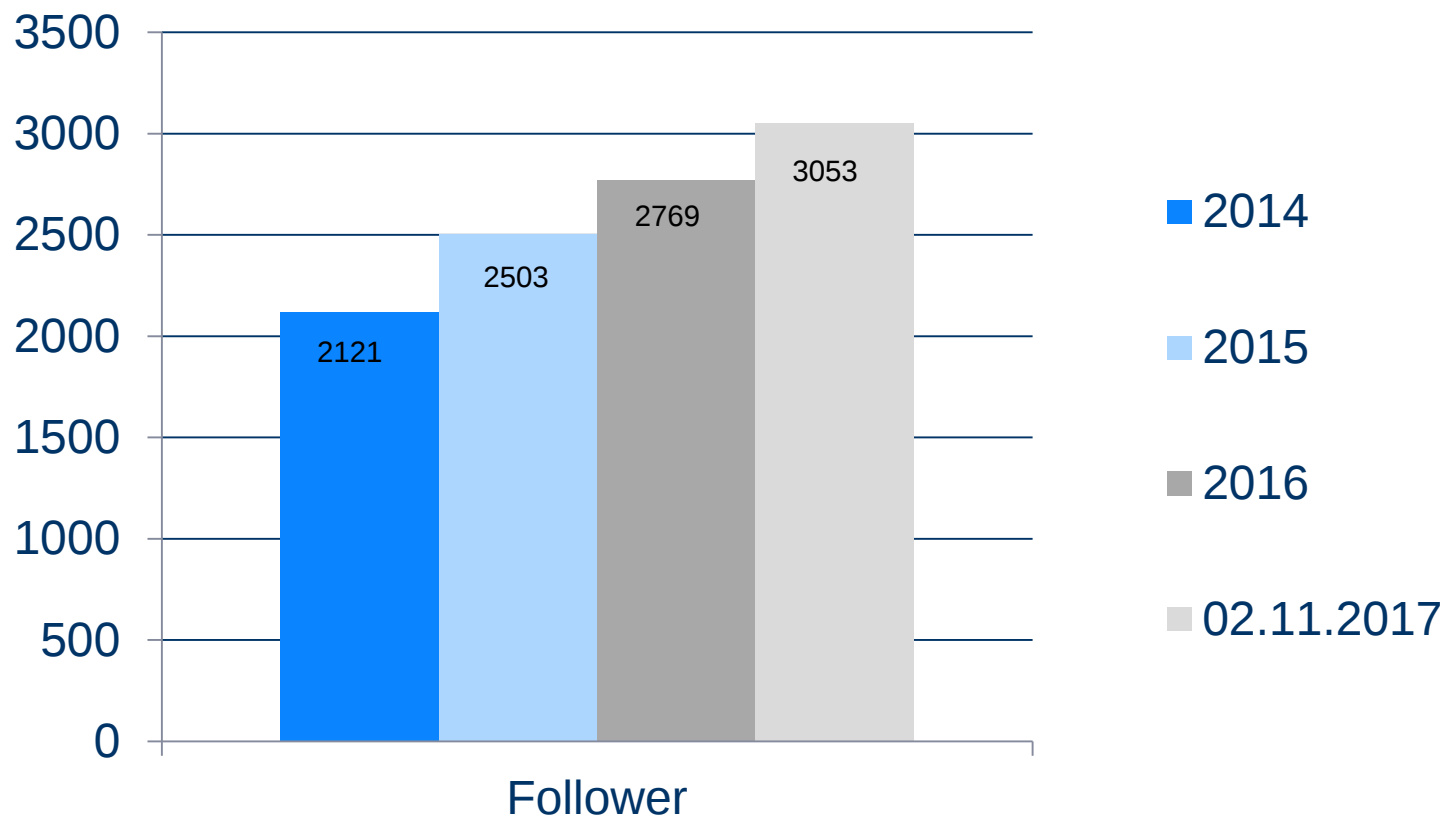


Instagram

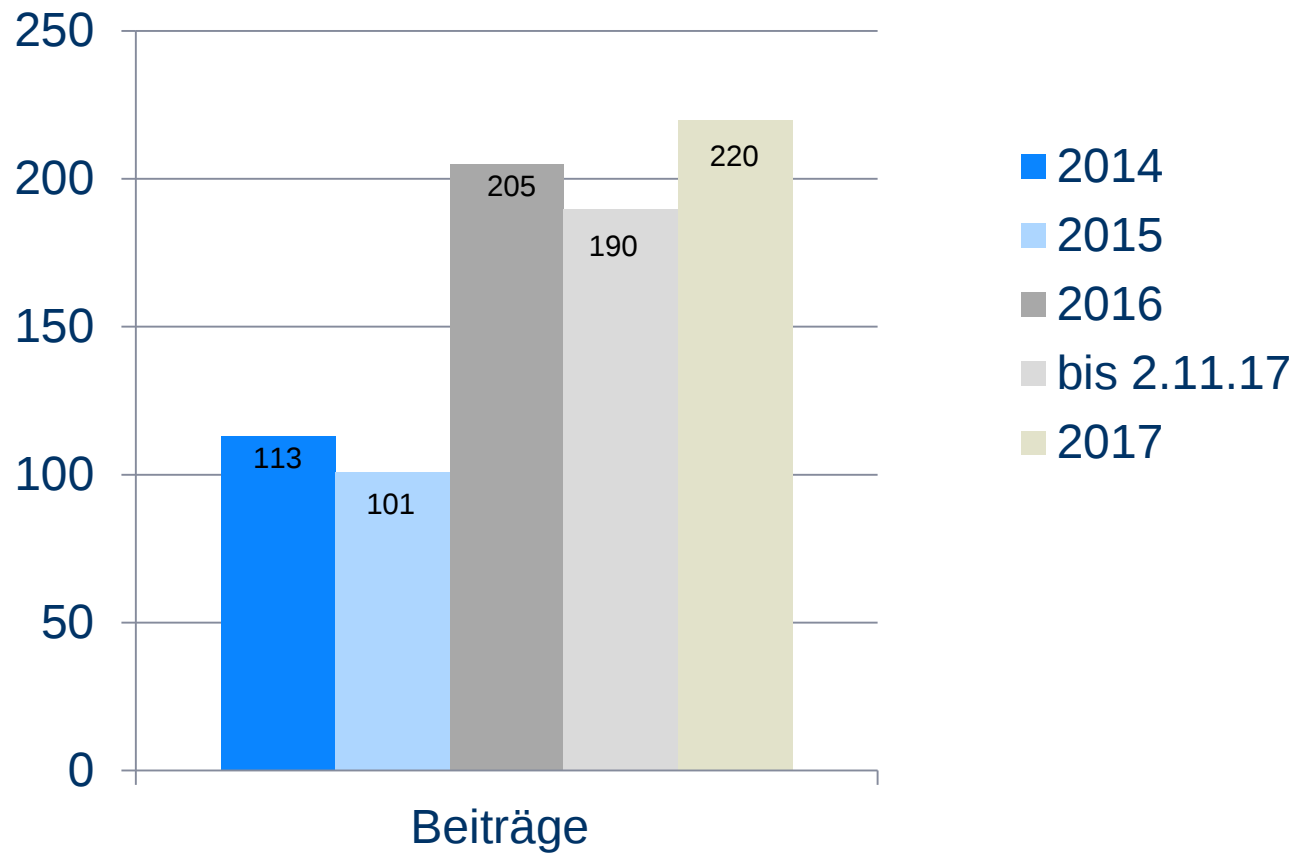


Lörrach

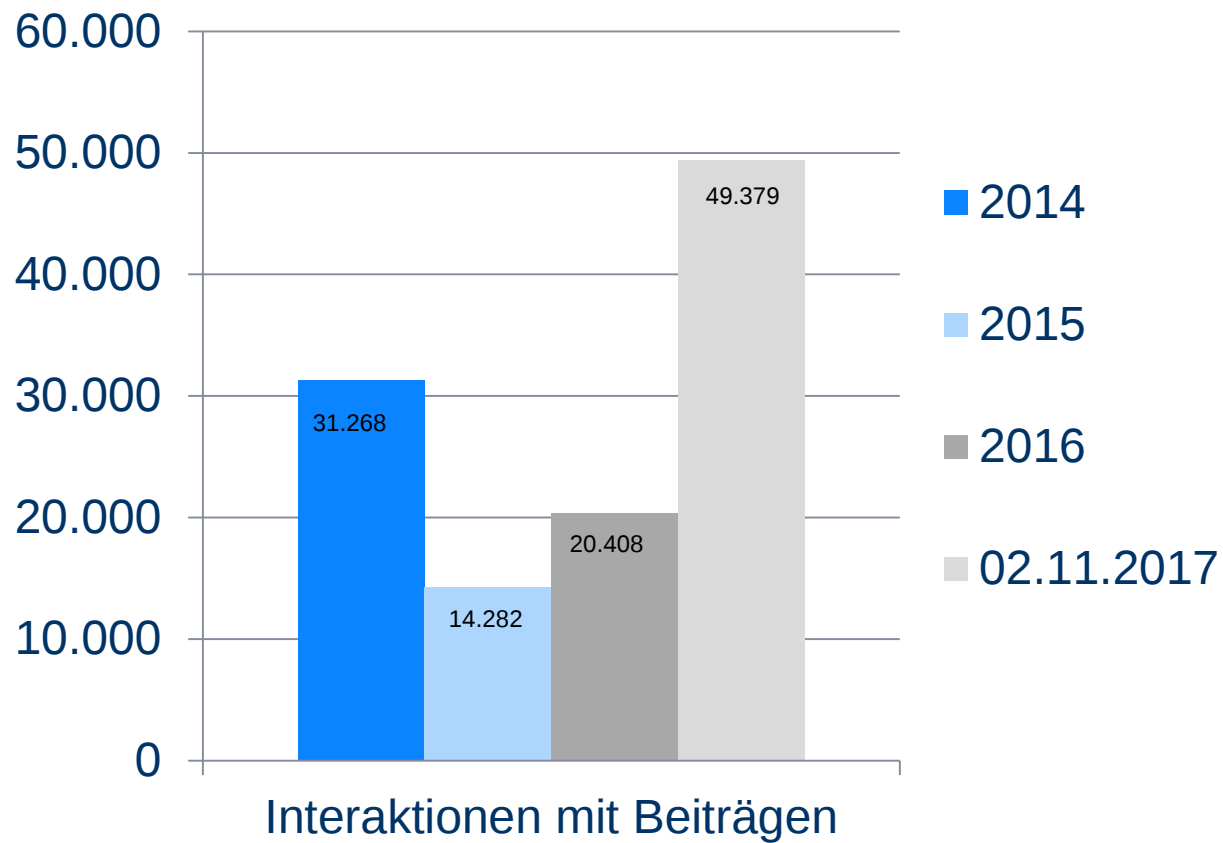
Statistiken Facebook



Statistiken Facebook



Statistiken Facebook



Instagram

Seit Mai 2017 Instagram-Business-Profil der Stadt Lörrach

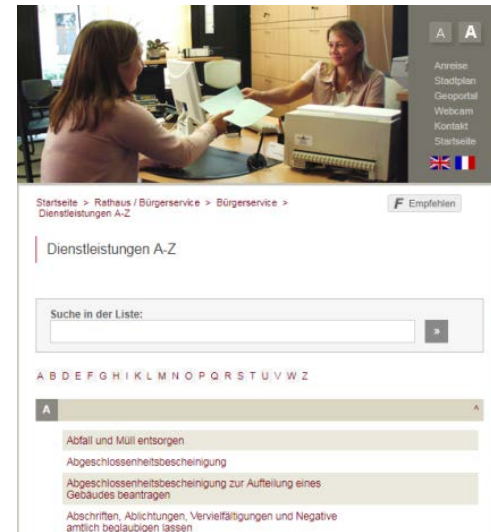
- Größerer Anteil jüngerer Nutzer im Alter von 13 bis 24 Jahren
- Schwerpunkt der Plattform auf Fotos und Videos
- Aufbau eines positiven Image der Stadt Lörrach
- Aktuell: 328 Follower (Stand 02.11.2017)
- Ziel: 700 – 800 Follower im ersten Jahr



Beliebteste Seiten 2016

1. Startseite (192.562)
2. Dienstleistungen A-Z (41.541)
3. Einkaufsstadt (35.576)
4. Verkaufsoffener Sonntag (30.766)
5. Veranstaltungen (24.834)
6. Webcam (22.694)
7. Weihnachtsmarkt (22.033)
8. Öffnungszeiten Rathaus (19.537)
9. Parkschwimmbad (18.521)
10. Hallenbad (18.060)
11. Tourismus (18.059)
12. Schlendern & Shoppen (17.487)
13. Suche (14.808)
14. Stellenangebote der Stadt Lörrach (14.436)
15. Mitarbeiter A-Z (14.001)
16. Flohmarkt (13.629)
17. Stadtplan (13.039)
18. Märkte (12.568)
19. Restaurants (10.288)
20. Fachbereiche & Eigenbetriebe (9.664)
21. Geoportal (9.507)

Zeitraum: 1.1.-31.12.2016



Lörrach

Aktuelle Entwicklungen E-Bürgerservice

- Derzeit ca. 190 Formulare für städtische Dienstleistungen auf loerrach.de im Einsatz
- Umstellung von PDF-Formularen auf intelligente Ausfüllassistenten
- Einführung von e-Payment
- Ziele
 - ✓ Nutzerfreundlichkeit steigern
 - ✓ Erledigung von Behördengängen rund um die Uhr von zu Hause aus über PC oder mobiles Endgerät, inklusive Online-Bezahlung und Verifizierung



Aktuelle Entwicklungen E-Bürgerservice

Beispiel Urkundenbestellung Standesamt Lörrach

- Einführung Oktober 2017
- Bestellung von Geburts-, Ehe-, Lebenspartnerschafts- und Sterbeurkunden über Ausfüllassistent
- Bezahlung per Giropay, Maestro, VISA und Mastercard



Aktuelle Entwicklungen E-Bürgerservice

Urkundenbestellassistent



Art der Urkunde

Aus welchem Bereich wünschen Sie eine Urkunde? *

- ☐ Geburt
- ☐ Eheschließung
- ☐ Lebenspartnerschaft
- ☐ Sterbefall

* Es handelt sich um eine Pflichtangabe.

Weiter >

Abbruch

Urkundenbestellassistent



Geburt

Sie dürfen die Urkunde bestellen, weil Sie: *

- ☐ beurkundete Person sind
- ☐ Ehegattin / Ehegatte sind
- ☐ Eingetragene Lebenspartnerin / Eingetragener Lebenspartner sind
- ☐ Kind sind
- ☐ Enkelkind sind
- ☐ Mutter sind
- ☐ Vater sind
- ☐ sonstige Berechtigte / sonstiger Berechtigter sind

Verwendungszweck *

- ☐ Anmeldung der Eheschließung
- ☐ Anmeldung der Lebenspartnerschaft
- ☐ Einschulung eines Kindes

Wann ist ein Relaunch notwendig?

- In der Regel alle 5 bis 7 Jahre ist ein Relaunch als grundlegende technische, inhaltliche und gestalterische Überarbeitung einer Webseite notwendig
- Letzter Relaunch der städtischen Webseite im Jahr 2009
- Städtische Webseite ist die Basis in der Gesamtstrategie Internet – diese ist bei Überlegungen zu Launch oder Relaunch neuer Webseiten und -portale einzubeziehen



Warum ist ein Relaunch notwendig?

1. Stärkung und Weiterentwicklung der Webseite als Kommunikationskanal zwischen Stadtverwaltung und Bürgerinnen und Bürgern
2. Die Webseite muss nutzerfreundlicher werden
 - Vereinfachtes Suchen und Finden
 - **Einheitliche Mobil- und Webversion**
 - Bessere Darstellung der Inhalte
 - Weiterentwicklung im E-Bürgerservice
 - Schnelleres Laden der Seiten



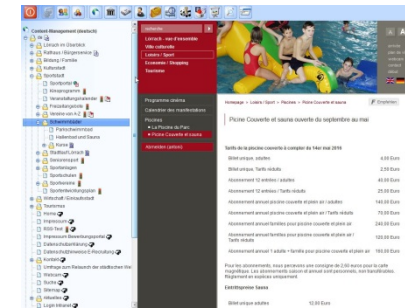
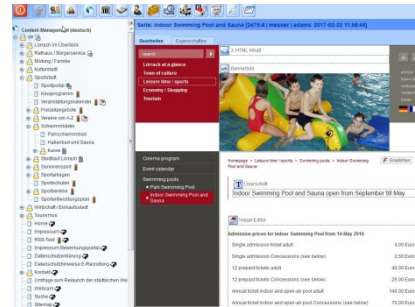
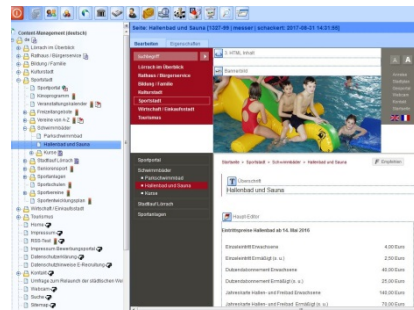
Warum ist ein Relaunch notwendig?

3. Einführung einer modern gestalteten, responsiven Webseite, die sich an verschiedene Bildschirmgrößen anpasst
 - Reaktion auf das geänderte Nutzungsverhalten hin zu mobilen Endgeräten
4. Langfristige Zeit- und Ressourcenersparnis
 - Betriebskosten reduzieren sich auf eine Webseitenversion
 - Pflege reduziert sich auf eine Webseitenversion
 - Unkompliziertere Bearbeitung von Inhalten durch Optimierung technischer Lösungen im Content-Management-System (CMS)

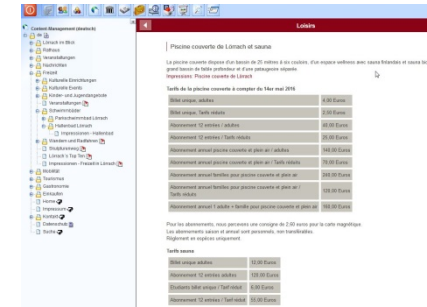
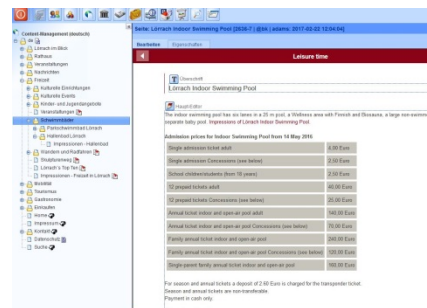
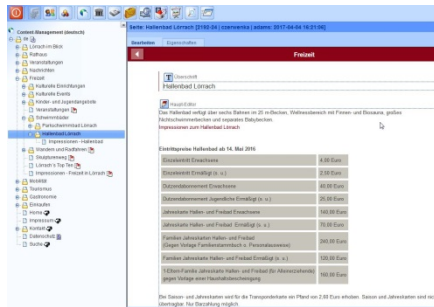


Beispiel aktuelles CMS

Bearbeitung Webseite (inkl. Fremdsprachenversionen)



Bearbeitung Mobil (inkl. Fremdsprachenversionen)



Lörrach

Warum ist ein Relaunch notwendig?

5. Optimierte Präsentation städtischer Prozesse, Themen, Fachbereiche und Eigenbetriebe durch flexibleres CMS
 - Ansprechende und übersichtliche Information
 - Informationspflicht Städte und Kommunen
 - Transparenz schaffen für Arbeit der Verwaltung
6. Verbesserte Verknüpfung zwischen städtischen Social Media Auftritten und Webseite
 - Erleichterung Austausch mit Bevölkerung
 - Informationsangebot auch für Bürger, die nicht in den Sozialen Medien aktiv sind

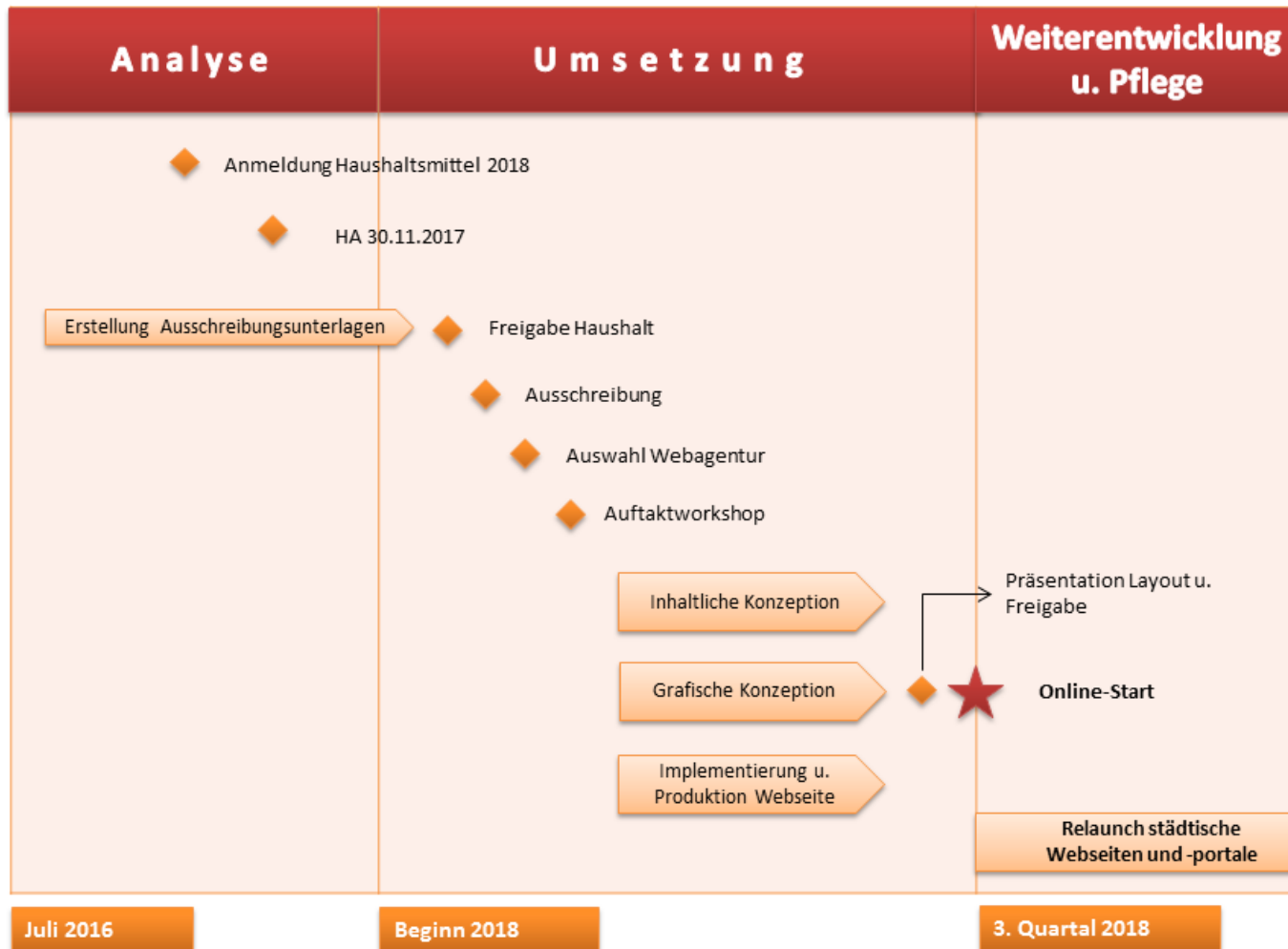


Warum ist ein Relaunch notwendig?

7. Fortschreibung der Gesamtstrategie Internet
 - Städtische Webseite muss alle Informationen aktuell bieten
 - Ergänzung durch Themenportale (Beispiel Sportstadt Lörrach) und die Webseiten der Kultureinrichtungen (DLM, Musikschule, etc.) – hier werden Informationen und Service im Detail online angeboten
 - Relaunch/Launch einzelner Portale sukzessive nachziehen
 - ✓ Wiedererkennungswert städtischer Webseiten steigern
 - ✓ technische Synergien zwischen den einzelnen Auftritten nutzen



Projektplan Relaunch



Analyse zur Vorbereitung Relaunch

- Detaillierte und umfangreiche Analyse und Recherche seit Sommer 2016: Wo stehen wir? Wo wollen wir hin?
- Einbeziehung unterschiedlicher Perspektiven
 - Nutzerinnen und Nutzer
 - Administration
 - Städtische Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Fachbereichsübergreifende Arbeitsgruppe sowie interne Umfrage zu den Anforderungen an die zukünftige Webseite



Analyse zur Vorbereitung Relaunch

- Erarbeitung eines Leistungsverzeichnisses
 - ▶ Auf dieser Grundlage Kostenermittlung und -aufstellung für Anmeldung der Haushaltsmittel für das Jahr 2018
- in Analysephase aber noch keine Diskussion über konkrete Inhalte oder Themenschwerpunkte der zukünftigen Webseite



Umsetzung Projekt Relaunch

- Ausschreibung nach Freigabe Haushalt
- Auswahl Webagentur auf Grundlage Leistungsverzeichnis
- Einstieg in die inhaltliche Konzeption
 - ✓ Auftaktworkshop zur Ideensammlung unter Beteiligung verschiedener Zielgruppen
 - ✓ Neustrukturierung und Prüfung Inhalte aktuelle Webseite
 - ✓ Aufbau neuer Inhalte und Themenfelder



Umsetzung Projekt Relaunch

- Grafische Gestaltung auf Grundlage Corporate Design der Stadt Lörrach
- Implementierung und Produktion der neuen Webseite durch Webagentur
- Online-Start nach Freigabe Layout und Webseitenentwurf



Zusammenfassung Gründe für den Relaunch

- > Optimierung für **mobile Endgeräte**
- > **Verbesserung des digitalen Service** für Bürger
- > **Aufwand** für Administration **reduzieren**



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Lörrach