



Fachbereich	Sachgebiet	Aktenzeichen	Telefon	Datum
5	5.2	044.902	24-362	29.10.2018
<u>Beantwortung der Anfrage</u> - öffentlich -				
Beratung des Gemeinderats			am 21.11.2018	

Stellungnahme zur Anfrage der GAL bzgl. Nutzungsanalyse Homepage Bürgerseite

Die Fraktion der GAL hat im Rahmen der Haushaltsreden um Beantwortung gebeten: Aufgrund von Zugriffszahlen und Suchanfragen soll die „Bürgerseite“ nach Relevanz und Wichtigkeit optimiert und darüber berichtet werden.

Hierzu bezieht die Verwaltung wie folgt Stellung:

1. Vorbemerkung

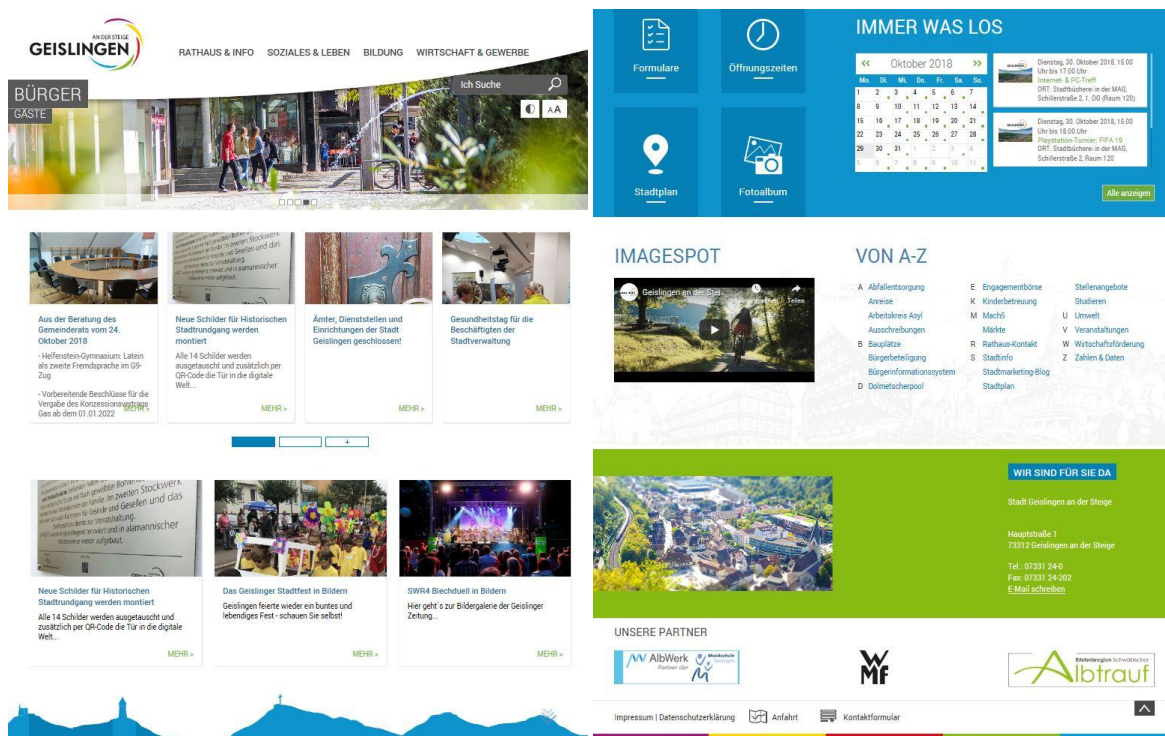
Bereits bei der Umsetzung der neuen Homepage www.geislingen.de stand eine grundlegend **optimierte Struktur und eine hohe Nutzerfreundlichkeit im Fokus**.

So wurde die **Übersichtsseite** www.geislingen.de komplett neu aufgesetzt, um die beiden **Hauptzielgruppen** der städtischen Homepage besser anzusprechen: die Hauptmenüpunkte wurden in die Bereiche „**Bürger**“ und „**Gäste**“ eingeordnet.

Übersichtliche Buttons bieten auf dieser Vorseite außerdem **Direktlinks**, um möglichst schnell zu den am häufigsten nachgefragten Informationen zu gelangen.

Auf beiden **Bereichs-Startseiten** unter „Bürger“ und „Gäste“ werden in Form von **Einseitern** die wichtigsten Informationen ansprechend bereit gehalten. Dazu zählt neben dem „**Von A-Z**“ auch eine Vorschaufunktion auf den **Veranstaltungskalender**. Prägend für das moderne Seitendesign insgesamt sind die **klare Strukturierung** sowie aussagekräftige Bilder, wobei auf eine durchgängige Barrierefreiheit geachtet wird.

2. Bürgerseite



Der Einseiter der Bürgerseite; linkes Bild: obere Hälfte; rechtes Bild: untere Hälfte

Da die Nutzer der Seite sehr unterschiedlich sind, sind auch die **Nutzeransprüche und -erwartungen sehr vielfältig** und es müssen sehr unterschiedliche Inhalte auf den Seiten bereitgehalten werden.

Aus diesem Grund wurden ebenso **mehrere „Wege zum Ziel“** eingerichtet. Bereits auf der Vorseite kann der Nutzer den Bereich „Bürger“ ansteuern sowie die darunter geordneten vier Hauptmenüpunkte: Rathaus & Info, Soziales & Leben, Wirtschaft & Gewerbe, Bildung.

Klickt der Nutzer auf einen dieser Hauptmenüpunkte kommt er auf die Seitenstruktur, mit der **klassischen Menüführung im Headerbereich**, bei der er sich per **Dropdown-Menü** orientieren kann.

Wenn er auf den Button „Bürger“ klickt und sich noch nicht für einen Inhaltspunkt entscheidet, gelangt der Nutzer auf die **Bereichs-Startseite „Bürger“**, unter der sich folgende Inhalte befinden (s. Abb. oben):

1. Newsbereich und fixierter Newsbereich
2. Vier Buttons mit Direktlinks zu häufig geklickten Seiten
3. Vorschaufunktion auf den Veranstaltungskalender
4. Imagespot
5. „Von A-Z“: eine Übersicht über die wichtigsten und erfahrungsgemäß meistgeklickten Inhalte der Homepage. Diese wurden im Zuge des Relaunch nach Beratung durch den Internetanbieter cmcitymedia durchgeführt.
6. Kontaktzeile, Partnerzeile und Footerbereich

3. Nutzungsanalyse

Generell ist es in Bezug auf die städtische Homepage und die städtischen Inhaltsseiten **schwierig, Aussagen bzw. Schlussfolgerungen aufgrund von Nutzungszahlen zu treffen**. Deshalb hat sich die Verwaltung Gedanken gemacht, welche Zahlen gewisse Aussagen zulassen.

Mit dem seit 2017 in die Homepage eingebundenen **Analysetool Piwik** können die Nutzeraktivitäten eingesehen werden.

Hier die **Auswertung im Zeitraum** seit Veröffentlichung der neuen Homepage vom 27.11.17 bis 28.10.18:

Meistgeklickte Inhaltsseiten

1. Mitarbeiter*innen
2. Veranstaltungen
3. Rathaus & OB aktuell
4. Suche
5. Dienstleistungen
6. Stellenangebote
7. Kontakt & Öffnungszeiten
8. Behördenadressen
9. Ämter und Organisation
10. Sehenswertes

Auch in Zukunft wird darauf geachtet, die meistgeklickten Inhalte so auf den Seiten abzubilden, dass die Nutzer möglichst schnell auf die für sie relevanten Seiten kommen.

Besuchertage

Auffällig sind Tage mit deutlich gesteigerten Zugriffszahlen. Dies war im Jahresverlauf an folgenden frequenzstarken Tagen festzustellen:

1. 15.-17.12.2017 Weihnachtsmarkt
2. 15.4.2018 Verkaufsoffener Sonntag & Genussinsel
3. 8.6.2018 SWR4 Blechduell
4. 23.7.2018 Kinderfest
5. 23.9.2018 Landkreisfest, Messestand und Start der Instagram-Seite der Stadt
6. 28.10.2018 Verkaufsoffener Sonntag / Zwiebeltage

Aufgrund dessen sollte, noch mehr als seither, darauf geachtet werden, dass an diesen besucherstarken Tagen die Infos zu den jeweiligen Veranstaltungen aktuell und umfassend auf der Homepage dargestellt werden bzw. auf entsprechende (externe) Informationsquellen verwiesen wird.

Nutzergeräte

Die Nutzer kommen zu ca. gleichen Teilen (je ca. 60.000 ausgewertete Geräte) sowohl über Desktop-PCs als auch über Smartphones auf unsere Website. Tabletbenutzer sind noch weit weniger (ca. 10.000). Die Entwicklung sollte weiter im Auge behalten werden.

Die Homepage ist bereits aufgrund des Responsive Webdesign sehr gut auf die mobile Nutzung vorbereitet und reagiert auf die Displaygröße des Nutzers, in dem sie die Darstellung automatisch bestmöglich gestaltet. Falsche Displayeinstellungen seitens der Nutzer sind der Hauptgrund, warum die Darstellung vereinzelt nicht optimal bzw. verzerrt sein kann. Abhilfe könnte hier die Einrichtung einer WebApp oder einer mobilen App schaffen, was mit weiteren Kosten verbunden ist. Eine solche Einrichtung wird aktuell nicht als relevant eingeschätzt.

3.1 Nutzerzahlen der Homepage als Indikator des Nachhaltigkeitsberichts

Im Zuge des Nachhaltigkeitsberichts wurden Indikatoren festgelegt, welche die **Erfüllung der strategischen Ziele aus MACH5 anzeigen** sollen. Dabei kann die Nutzung der Homepage ein Interesse an Themen bzw. Kommunikationsplattformen der Stadt anzeigen, was wiederum für eine als positiv wahrgenommene Stadt sprechen würde.

Für das Themenfeld 10 Stadtmarketing soll deshalb ab dem kommenden Nachhaltigkeitsbericht der **Indikator „Homepagenutzung“** aufgestellt werden. So sollen **Nutzerzahlen von aussagekräftigen Seiten summiert** und über die Jahre aufgezeichnet werden, um diese in einer Statistik aufbereiten und ablesen zu können.

Die bisher für eine solche Darstellung als relevant erkannten Seiten sind:

- Leserzahlen News-Artikel
- Veranstaltungskalender
- Öffnungszeiten
- Fotoalbum
- Kontakt & Öffnungszeiten

Diese Seitenauswahl und die Festlegung zum Indikator muss noch abschließend geprüft und mit cmcitymedia und Gruppe Drei abgestimmt werden.

3.2 Eye Tracking (Angebot Gruppe Drei)

Die Gruppe Drei bietet als **Methode zur Homepageanalyse Eye-Tracking-Tests** an. Eye Tracking (oder „Blickbewegungsregistrierung“) bezeichnet die **Aufzeichnung der Blickbewegungen** einer Person, die aus Augenfixationen bestehen. Durch Eye Tracking werden Blickverläufe nachverfolgt. Dadurch kann angezeigt werden, welche Bereiche auf dem Desktop bzw. der Homepage vom Betrachter überhaupt wahrgenommen werden, wie die Blickführung ist und wie lange bestimmte Bereiche betrachtet werden.

Im Rahmen der Erarbeitung des Stadtmarketingkonzepts, führte die Gruppe Drei im **Januar 2016** bereits einen **Eye-Tracking-Test mit der Vorgänger-Homepage** durch. Dabei schnitt die Seite erwartungsgemäß sehr schlecht ab.

So wurden **sechs Testpersonen** u.a. **zwei Aufgaben** gestellt:

1. Fragestellung: Sie möchten sich über die Dienstleistungen der Stadtverwaltung informieren und das Bürgerbüro kontaktieren.

- Diese Aufgabe zeigt an, ob ein schnelles Auffinden des Bürgerbüros zur unkomplizierten Kontaktaufnahme möglich ist.

2. Fragestellung: Sie möchten den passenden Kindergarten / Kita für Ihr Kind finden. Wie viele Kindertagesstätten gibt es denn?

- Diese Aufgabe zeigt an, wie gut die Website bei alltäglichen Fragestellungen funktioniert, denn Besucher von Websites möchten intuitiv die richtigen Antworten auf Ihre Fragestellungen erhalten.

Ebenso wurden im Anschluss **kurze qualitative Interviews** geführt, um die Probanden nach deren Eindruck in Bezug auf **positive und negative Merkmale** beim Besuch der Website zu fragen.

Abschließend wurden **einige Empfehlungen zur Optimierung beim Relaunch** gegeben, welche dann in Abstimmung mit Gruppe Drei und des für den Relaunch verantwortlichen Internetanbieters cmcitymedia **umgesetzt** wurden.

Im Rahmen der Anfrage der GAL wurde ein **neues Angebot der Gruppe Drei** eingeholt. Eine **Wiederholung des Test** in der gleichen Form würde **1.300 € Netto kosten**.

Da die Verwaltung aktuell **keinen Anlass zum erneuten Test** sieht und die Empfehlungen bereits in Kombination mit dem Relaunch berücksichtigt wurden, stehen hier **Kosten und Nutzen aus Verwaltungssicht nicht im Verhältnis**.

4. Fazit

Das generelle Ziel der Stadtverwaltung ist es, eine attraktive Homepage zur Verfügung zu stellen, auf der die Informationen sowohl für Bürger*innen als auch für Besucher*innen stets aktuell und gut zu finden sind.

Dazu bedarf es einerseits der regelmäßigen Überarbeitung / Prüfung der entsprechenden Inhalte. Andererseits der Überprüfung der Struktur auf Nutzerfreundlichkeit bzgl. sich ändernder Gegebenheiten wie Themenschwerpunkte, Endgeräte, Nutzergewohnheiten usw. von Zeit zu Zeit.

Die letztgenannten Punkte wurden im Zuge des Relaunchs 2017 bereits berücksichtigt. Seit November 2017 läuft die neue Seite und insgesamt sind die Rückmeldungen zur Homepage seither sehr positiv. Der Zeitpunkt einer erneuten grundsätzlichen Überprüfung ist aus Verwaltungssicht noch zu früh.

Jedoch ist die Offenheit zur weiteren Optimierung gegeben, was die o.g. Analyse und Aufnahme eines eigenen Indikators „Homepagenutzung“ für die kommenden Nachhaltigkeitsberichte zeigt.

gez.
Stephan Durant
SG 5.2