



An den Grossen Rat

14.5161.02

PD/P145161

Basel, 9. Juli 2014

Regierungsratsbeschluss vom 8. Juli 2014

## **Schriftliche Anfrage Patrick Hafner betreffend „Homepage Basel-Stadt mit ärgerlichen Mängeln“**

Das Büro des Grossen Rates hat die nachstehende Schriftliche Anfrage Patrick Hafner dem Regierungsrat zur Beantwortung überwiesen:

„Die Basler Internetauftritte haben schon verschiedene Preise erringen können. Umso ärgerlicher ist es, dass seit der letzten Änderung, bei welcher auch "vergessen" wurde, die Bedienbarkeit per Smartphone zu berücksichtigen (praktisch unmöglich, auch die Bedienbarkeit an einem Computer hat erheblich gelitten), massenhaft falsche Links vorkommen. Bei einer privaten Homepage wären solche Fehler nachzusehen, bei einem Profi wie Basel-Stadt können entsprechende Instrumente eingesetzt werden, welche Link-Fehler automatisch finden. Es ist unverständlich, dass das offenbar über Wochen und Monate hinweg nicht gemacht wurde.

Zudem ist in letzter Zeit leider auch inhaltlich weniger Kundenfreundlichkeit festzustellen: aus Sicht des Fragestellers sollte es eigentlich selbstverständlich sein, dass bei einer Medienmitteilung über ein neues Gesetz ein Link auf die entsprechenden Unterlagen enthalten ist (Beispiel: Medienmitteilung über das neue Taxigesetz vom 25.3.14 [www.basel.ch/news/2014-03-25-mm-59123.html](http://www.basel.ch/news/2014-03-25-mm-59123.html)).

Der Unterzeichnete bittet die Regierung deshalb um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Ist der Regierung bewusst, dass Fehler auf der Homepage Basel-Stadt nicht nur ärgerlich sind, sondern auch ein beträchtliches Imageproblem darstellen können?
2. Ist die Regierung bereit, die aktuellen Fehler innert nützlicher Frist endlich beheben zu lassen?
3. Welche Massnahmen trifft die Regierung, dass bei künftigen Updates
  - a) die Bedienbarkeit per Smartphone nicht ausser Acht gelassen wird und entsprechende Kredite nachträglich erhöht werden müssen
  - b) keine Beeinträchtigungen der vorher guten Bedienbarkeit auftritt
  - c) und ein Update nicht zu einer Unmenge von Fehlern führt?
4. Ist die Regierung bereit, die entsprechenden Content-Verantwortlichen vermehrt auf Kundenfreundlichkeit bzw. Usability aufmerksam zu machen resp. zu schulen?

Patrick Hafner“

Wir beantworten diese Schriftliche Anfrage wie folgt:

**1. Ist der Regierung bewusst, dass Fehler auf der Homepage Basel-Stadt nicht nur ärgerlich sind, sondern auch ein beträchtliches Imageproblem darstellen können?**

Die Migration des alten Internetauftritts in das neue Content Management System (CMS) und in das neue Design stellt den ersten Relaunch der offiziellen Internetpräsenz des Kantons [www.bs.ch](http://www.bs.ch) seit über zehn Jahren dar und erst der zweite überhaupt. Gegen 100 kantonale Webseiten werden in diesem Zusammenhang migriert. Neben der technischen und visuellen Erneuerung strebt das Projekt auch eine weitere Harmonisierung der Webseiten unter dem kantonalen Dach an. Bei der Ausarbeitung des neuen Designs war die Benutzerfreundlichkeit eines der wichtigsten Kriterien. Die Entwicklung des Designs wurde deshalb von der Firma Zeix übernommen, einem auf User-Centered Design spezialisierten Unternehmen. Dass bei einem derart grossen Migrationsprojekt wie dem gegenwärtigen zu Beginn gehäuft Funktionsmängel auftreten können, liegt in der Natur der Sache und kann nicht ausgeschlossen werden. Einerseits werden aber die Mängel, die aufgrund der Migration entstanden sind, laufend behoben und andererseits wird auch nach Abschluss des eigentlichen Migrationsprojektes die Benutzerfreundlichkeit ständig optimiert werden. Es ist klar, dass eine Website nicht statisch sein darf, sondern dauernd den sich vergleichsweise schnell ändernden Anforderungen und Gewohnheiten der Nutzer angepasst werden muss. Auf diese Weise soll eine möglichst grosse Benutzerzufriedenheit erreicht werden.

**2. Ist die Regierung bereit, die aktuellen Fehler innert nützlicher Frist endlich beheben zu lassen?**

Die schriftliche Anfrage bemängelt nicht funktionierende Links. Bei einem Relaunch ist es normal, dass eine Vielzahl von alten Links angepasst werden müssen, da diese in der Regel nach neuen Mustern gebildet werden. Selbstverständlich wurden diese Links so schnell wie möglich angepasst. Zurzeit müssen im Rahmen regelmässiger Kontrollen (Linkchecks) noch etwa zehn defekte Links pro Monat angepasst werden, was bei einer Gesamtzahl von mehreren Tausend im üblichen Rahmen liegt.

**3. Welche Massnahmen trifft die Regierung, dass bei künftigen Updates**

**a) die Bedienbarkeit per Smartphone nicht ausser Acht gelassen wird und entsprechende Kredite nachträglich erhöht werden müssen**

In einer ersten, seit Herbst 2013 andauernden Phase wird im Rahmen der Migration die kantonale Webpräsenz für die Darstellung auf Desktop-Computern optimiert und an die aktuellen Standards angepasst. Bereits parallel dazu werden seit Anfang 2014 in einer zweiten Phase die Ansicht und Bedienung für mobile Geräte optimiert. Für Smartphones wird hier eine eigene Ansicht konzipiert. Dies geschieht im Rahmen der ordentlichen Weiterentwicklung der Webpräsenz. Auch inskünftig wird den mobilen Endgeräten angemessen Rechnung getragen werden.

**b) keine Beeinträchtigungen der vorher guten Bedienbarkeit auftritt**

Die Migration sämtlicher rund 100 kantonalen Websites ins neue CMS und in das neue Design dauert noch bis Ende 2014 an. Angesichts des Umfangs dieses Projekts sind vorübergehende Beeinträchtigungen während der Migrationsphase nicht auszuschliessen. Auftretende Mängel werden aber laufend behoben. Auch nach Abschluss des Migrationsprojektes wird der kantonale Webaufttritt stetig im Sinne der Benutzerfreundlichkeit optimiert und weiterentwickelt werden. Auch in den vergangenen zehn Jahren ist dies so geschehen. Die Entwicklungen im Web sind dynamisch, Anpassungen immer wieder erforderlich.

**c) und ein Update nicht zu einer Unmenge von Fehlern führt?**

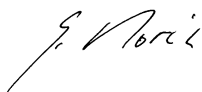
Die auftretenden Funktionsfehler nach der Migration bewegten sich im Rahmen des Üblichen. Der Aufwand für die in diesem Zusammenhang notwendigen Anpassungen ist in den allgemeinen Aufwänden für den Relaunch einkalkuliert.

**4. Ist die Regierung bereit, die entsprechenden Content-Verantwortlichen vermehrt auf Kundenfreundlichkeit bzw. Usability aufmerksam zu machen resp. zu schulen?**

Im Rahmen des Migrationsprojektes werden Schulungen für Content-Verantwortliche durchgeführt, bei denen unter anderem auch das benutzerfreundliche Texten fürs Internet vermittelt wird. Die Kurse finden regen Anklang.

Die schriftliche Anfrage erwähnt den Fall, dass eine Medienmitteilung nicht mit den Grossratsunterlagen verlinkt war. Hier besteht das Problem darin, dass der Regierungsrat über seine Beschlüsse zeitnah informieren und so auch dem Öffentlichkeitsprinzip gerecht werden will. Dies geschieht in der Regel am Dienstag unmittelbar nach der Regierungsratssitzung. Die diesbezüglichen Schreiben werden für den Grossen Rat wegen der Ausfertigungsarbeiten am Mittwoch online aufgeschaltet. Es liegt also ein Tag zwischen der Medienmitteilung und dem Grossratsversand. Diese zeitliche Staffelung ist praktisch unvermeidlich, sie ist aber wesentlich besser als die Praxis, die bis vor zwei Jahren, das heisst vor der Einführung des Öffentlichkeitsprinzips noch galt, als die Geschäfte für den Grossen Rat erst am Freitag online zugänglich gemacht wurden.

Im Namen des Regierungsrates des Kantons Basel-Stadt



Dr. Guy Morin  
Präsident



Barbara Schüpbach-Guggenbühl  
Staatsschreiberin