Projekt Grindelwald im Internet
Schlussbericht

über den Versuchsbetrieb der Internet-Website

«http://www.grindelwald.ch»

vom 4. April 1997

Verfasser: Christoph Gaus
©Kurverein, 3818 Grindelwald

Inhaltsverzeichnis

ZUSAMMENFASSUNG **2**

1. ENTWICKLUNGSSTAND DER HOMEPAGE AM 31.03.97 ..... **3**

2. EMPIRISCHE AUSWERTUNG (STAND 15.03.97) **3**

2.1 ZUGRIFFSSTATISTIK AUF DEN WEBSERVER DER XMEDIA 3
2.1.2 Entwicklung der Hits *3*
2.2 AKTIVITÄTEN AUF DEM E-MAIL (KONTO DES KURVEREINS) 4

4. BEWERTUNG DER ERGEBNISSE **6**

4.1 STATISTISCHE AUSWERTUNG 6
4.1.1 World Wide Web *6*
4.1.2 E-mail *6*
4.2 BETRIEB 7
4.3 ORGANISATION 7

ANHANG 2: PROBLEMLISTE **12**

Zusammenfassung

Die zunehmende kommerzielle Bedeutung des Internets und insbesondere des World Wide Webs erforderte im vergangen Jahr einen raschen Einstieg des Kurortes Grindelwald in dieses grösste und zukunftsträchtigste Informationssystem der Welt. Man erkannte rasch, dass die Neuartigkeit und Dynamik des Mediums Internet grosse Erfolgspotentiale für den Tourismussektor birgt.

Ein von Walter Dürig präsidiertes Grindelwalder Projektteam entschied sich daher im Sommer 1996 für die sofortige Realisierung und Einführung einer Website, mit Hilfe welcher den Grindelwalder Anbietern ein geordneter und sinnvoller Einstieg ins Internet möglich gemacht werden sollte. Um Erfahrungen für einen weiteren Ausbau der Seite zu sammeln, wurde diese Aufgabe, in Zusammenarbeit mit dem Institut für Wirtschaftinformatik der Universität Bern, als Versuchsbetrieb definiert und in einer Projektbeschreibung umschrieben.

Mit dem Aufschalten der deutschsprachigen Seite am 30. September 1996 wurde der Betrieb termingerecht aufgenommen. Im Laufe der weiteren Realisierungs- und Betriebsphase konnten sämtliche Kosten- und Terminziele sowie die geforderten Inhalte der Versuchsseite vollständig erreicht werden.

Der Projektschluss am 31. März 1997, ist gleichzeitig der Startschuss zu dem, an der Projektsitzung vom 14. Februar 1997 beschlossenen, evolutionären Ausbau der Homepage. Einerseits wird mit diesem strategischen Entscheid, in Anbetracht der Tatsache, dass die bestehende Seite somit als Grundlage für das zukünftige Erscheinungsbild des Kurortes Grindelwald dient, deren Grundkonzeption bestätigt, andererseits wird den steigenden Anforderungen an eine moderne, konkurrenzfähige Webseite mit der Inangriffnahme von mehreren Ausbaustufen Rechnung getragen.

1. Entwicklungsstand der Homepage am 31.03.97

Im Zwischenbericht vom 20.01.97 wurde ein neuer Gesamtbestand von insgesamt 114 Seiten festgestellt. Durch das Abschalten des Wettbewerbs verringerte sich diese Zahl seither auf 112 Seiten. Als weitere Mutation ist die Neugestaltung der Newsseite durch W. Dürig anzuführen. Dabei wird neu zwischen einem Bereich "Echo von Grindelwald" mit aktuellen Informationen und einem Bereich "Gletscherpost" mit periodischen Medieninformationen unterschieden.

2. Empirische Auswertung (Stand 15.03.97)

2.1 Zugriffsstatistik auf den Webserver der Xmedia

Folgende statistische Auswertung des Logfiles beschreibt die Zugriffe auf den virtuellen Webserver "www.grindelwald.ch" vom 16. Januar bis zum 15. März 1997. Die Daten entstammen der Statistikseite der Firma Xmedia, welche neuerdings eine online-Abfrage vom Server ermöglicht (vgl. www.xmedia.ch/xstat).

2.1.2 Entwicklung der Hits

Durch die neue Datenbearbeitungsform ist sicherlich mit leichten Abweichungen gegenüber den Vorperioden zu rechnen. Die in Tabelle 1 dargestellten Daten ergeben trotzdem einen interessanten Überblick über die Entwicklung der Zugriffe auf die Website Grindelwald. Die weiter ansteigenden Benutzerzahlen lassen auf die Wirksamkeit der getätigten elektronischen und konventionellen Bekanntmachungsaktivitäten schliessen. Erwähnenswert ist ausserdem die durchschnittliche Benutzerzahl von **110 Usern** pro Tag!

Wichtige Kennzahlen (Hits):	**1. Periode (30 Tage)**	**2. Periode (60 Tage)**	**3. Periode (60 Tage)**
Anzahl Zugriffe	**6375**	**27906**	**37644**
Aufrufe der Eintrittsseite (Index)	**1061**	**5211**	**6600**
Durchschnittliche Anzahl Besucher/Tag	**35**	**87**	**110**

Tabelle 1: Wichtige Kennzahlen

Die in Abbildung 2 dargestellte Aufteilung nach Sprachen macht wiederum eine deutliche Mehrbenützung des deutschsprachigen Angebots sichtbar. Jedoch haben die englischsprachigen Benützer im Vergleich zur Vorperiode um weitere drei Prozent zugelegt.

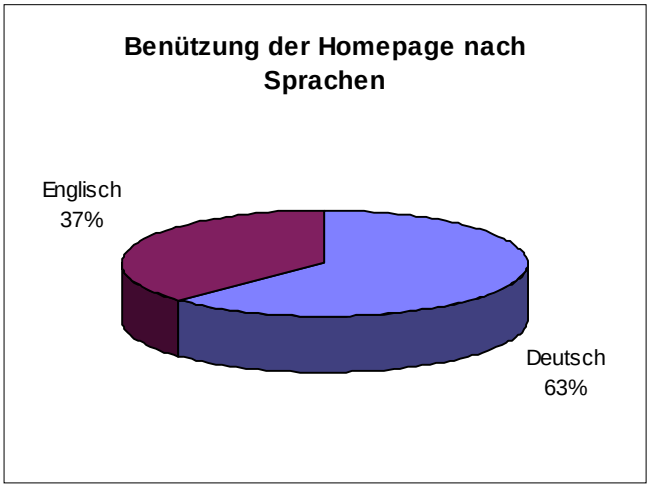

Abbildung 2: Benützung der Homepage nach Sprachen

2.2 Aktivitäten auf dem E-mail (Konto des Kurvereins)

Anhand der in Tab. 2 dargestellten Auswertung der eingegangenen E-mails vom 16. Januar 1997 bis zum 15. März 1997 ist die Entwicklung der E-mail Aktivitäten der drei Betriebsperioden ersichtlich. Die E-Mails werden täglich einmal bearbeitet.

Kategorie	***Inhalt***	***Anfragen 1. Periode*** *25 Tage (20.10.96 - 15.11.96)*	***Anfragen 2.Periode*** *60 Tage (16. 11. 96 - 15. 01. 97)*	***Anfragen 3. Periode*** *60 Tage (16.01.97 - 15.03.97)*
Anfragen Grindelwald	Allgemein Ferienwohnungen Hotels	13 18 6	95 58 40	255
Internet	Links/Support/search engines etc.	26	66	57
Diverses		13	61	56
Total		**76**	**320**	**368**

Tab. 2: Nutzung des E-Mails

Aus diesen Daten ist ersichtlich, dass sich die Anzahl eingetroffener E-mails im Vergleich zur 2. Betriebsperiode um weitere 48 Meldungen auf neu 368 Stück erhöht hat. Es ist jedoch anzunehmen, dass sich bei gleichbleibenden Werbe- und Bekanntmachungsaktivitäten keine explosionsartigen Veränderungen mehr ergeben.

Abb. 3: Benützung des E-Mails nach Ländern

Abbildung 3 zeigt die Herkunftsländer der eingetroffenen E-Mails. Im Vergleich zur Vorperiode ist der starke Rückgang (-12%) des Schweizer Anteils bemerkenswert. Dieser wurde mehrheitlich durch den Zuwachs von verschiedenen neuen Benutzergruppen (AUS, I, LUX) kompensiert. Anhand dieser Resultate lässt sich eine steigende Ausbreitung der Bekanntheit der Website Grindelwald auf dem WWW vermuten. Der erwähnte Rückgang der Schweizer Benutzer lässt sich durch fehlende nationale Publizität der Website Grindelwald in den letzten zwei Perioden begründen.

3. Kostenübersicht

3.1 Initialkosten

Kostenart	**Versuchsbetrieb CHF**	
	Einnahmen	Ausgaben
Netzzugang, Bewilligungen		517.85
Geststaltung der Website durch ISP (inkl Datenbank)		15'336.00
Programmierung durch Universität Bern (IWI)		4'218.00
Projektbetreuung und Führung, inkl. Spesen		5'200.00
Arbeitsplatzausrüstung für das Webmastering		
Diverse Auslagen und Spesen		1'000.00
Einkaufssummen	6'000.00	
Total	**6'000.00**	**26'271.85**
Total Initialkosten z.L. Kurverein		**20'271.85**

3.2 Betriebskosten (Budget 1997)

Kostenart	Versuchsbetrieb CHF	
	Einnahmen	Ausgaben
Netzzugang, Bewilligungen		600.00
Kosten und Gebühren für Serviceproviding		1'800.00
Einkauf in die Website		10'000.00
Kosten für das Webmastering		12'000.00
Hardware- und Softwarekosten		3'000.00
Diverse Auslagen und Spesen		1'000.00
Einkaufssummen (10 neue Websitepartner)	12'000.00	
Deckungsbeitrag an Betrieb (15 Websitepartner)	7'000.00	
Total	**19'000.00**	**28'400.00**
Total Betriebskosten z.L. Kurverein		**9'400.00**

4. Bewertung der Ergebnisse

4.1 Statistische Auswertung

4.1.1 World Wide Web

Mit durchschnittlich mehr als hundert Besuchern pro Tag hat die Homepage Grindelwald sicher eine bedeutende Schwelle überschritten. Diese Benützerdaten liegen weit über den Erwartungen, die an diesen Prototypenbetrieb gestellt werden konnten. Der Kurverein hat mit der Realisierung dieses Projektes eine grosse Chance wahrgenommen und neue Erfolgspotentiale ausgenutzt.

Jedoch wird anhand dieser Fakten auch klar, dass sich durch die grossen Benutzerzahlen grosse Anforderungen und Erwartungen an eine zukünftige Webpräsenz des Kurortes Grindelwald richten. Eine weitere Professionalisierung im Umgang mit dem Medium Internet ist für die nächsten Phasen des Projektes somit unerlässlich.

4.1.2 E-mail

Im Bereich des E-mails scheint zur Zeit eine leichte Stagnationsphase erreicht worden zu sein. Es ist jedoch in Zukunft zu erwarten, dass vermehrt ausländische Interessenten ihre Informationen mit Hilfe dieses billigen und schnellen Mediums beschaffen werden.

Im Hinblick auf eine anzustrebenden Erweiterung des Informationsaustausches mit Hilfe des E-mails, dürften organisatorische Umstellungen im Bereich des Informationshandlings und -managements für den Kurverein Grindelwald unumgänglich werden.

4.2 Betrieb

Wie bereits in den vorangehenden Kapitel ersichtlich ist, ist das Resultat des Betriebs der Homepage Grindelwald generell als erfolgreich zu bewerten. Ausserdem sind im Verlaufe dieser Prototypenphase viele Erkenntnisse und Erfahrungen gemacht worden, die für eine erfolgreichen Vollbetrieb von grosser Wichtigkeit sind.

Wichtige Erfahrungen sind im Umgang mit folgenden Seiten gemacht worden:

- Seiten mit hohem Aktualitätsgehalt (News-, Event- und Pistenseiten).
- Betrieb der Livebildkamera.
- Neue Partnerseiten.

Diese Erfahrungen gilt es in die Konzeption der Ausbaustufen der Homepage Grindelwald einzubauen.

4.3 Organisation

Zur Zeit ist festzustellen, dass der gesamte Betreuungs- und Betriebsaufwand der Homepage Grindelwald weitgehend in den Händen des Webmaster des Kurvereins liegt. Diese sehr personenabhängige Konstellation sollte in zukünftigen Phasen des Betriebs vermieden werden. Dies sollte durch folgende organisatorischen Punkte erreicht werden:

- Einarbeitung und Schulung von weiteren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Kurvereins im Umgang mit den verschiedenen Diensten des Internets. Diese Massnahme soll einerseits personelle Autonomie mit sich bringen und andererseits eine promptere Erfüllung der Kundenwünsche ermöglichen.
- Organisatorische Einbindung des Teilkonzepts Internet in das Kommunikationskonzept des Kurvereins Grindelwald. Durch diese Neuausrichtung des gesamten Kommunikationsmixes können die Synergiepotentiale, welche die erfolgreiche Einführung der Homepage Grindelwald mit sich brachten, effizienter ausgenutzt werden.

- Das zu erwartende Anschwelllen des Daten- und Informationsflusses zwischen dem Kurverein, den Partnern mit Folgeseiten und den Homepagebenützern, erfordert eine frühzeitige organisatorische Aufteilung der verschiedenen Arbeiten, die im Umfeld der Homepage Grindelwald anfallen. Denkbar wäre eine Aufteilung in folgende Teilbereiche:
  - Bearbeitung der E-mails (Anfragen),
  - Technische Betreuung (Webmastering).
  - Betreuung der angebotenen Information der Homepage (Aktualität).
  - Ansprechstelle für Zusammenarbeit mit Partnern.

Selbstverständlich können die einzelnen Teilbereich zusammengefasst oder an externe Partner (outsourcing) weitergegeben werden.

5. Empfehlungen für den Vollbetrieb

5.1 Weiterentwicklung der Website

Für die Weiterentwicklung der Website "www.grindelwald.ch" werden die nachfolgenden Massnahmen empfohlen:

- Die Website soll ihre Hauptfunktion als *Dachstruktur* des Kurortes durch Einbinden *aller* Interessenten konsequent wahrnehmen. Diese Erweiterung des Informationsangebotes durch Partnerseiten soll mit einem Standardvertrag (Anhang 4) abgesichert werden.
  Tarif für Websitepartner mit eigenem Subdomainnamen und umfangreicher Dokumentation, gültig ab 1. April 1997:
  - *Einkauf* in die Website, einschliesslich der Kosten für die Erstellung und Installation der Initial-Homepage: CHF 1'500.- (einmalig)
  - *Deckungsbeitrag* an die Betriebskosten: CHF 65.- pro Monat.

  Ziel für 1997/98: je 10 zusätzliche Websitepartner.

  Die *Tarifgestaltung* muss jährlich einer Überprüfung unterzogen werden..
- Einbau einer *Bildergalerie* mit 20 Bildern, welche jederzeit geändert werden können. Die Bildergalerie soll mit zweisprachigen Texten ausgestattet werde. Der Zugang ist mittels eines Icons direkt ab der Homepage vorgesehen, was die Auswechslung des funktionslosen «Bota»-Icons erfordert.

- Einbau einer Folgeseite «*Innovationen in Grindelwald*» (d + e) mit den Elementen: Ehrengäste, Rosenhornbahn, Telearbeit in Grindelwald, Intranet Grindelwald, Formular mit Innovationsvorschlägen. Laufender Ausbau und Ergänzung dieser Folgeseite mit neuen Innovationsideen.
- Prüfung der Einführung einer umfassenden *Datenbanklösung* als Grundlage für den interaktiven Zugriff auf alle Informationen der Website Grindelwald. Diese Massnahme soll sowohl Vorteile im Bereich der Benutzerfreundlichkeit als auch im Bereich der Websitewartung mit sich bringen.
- Verwirklichung von neuen, aufmerksamkeitserregenden *Ideen* wie zum Beispiel das Anbieten eines «send a postcard»-Dienstes. Dabei wird dem Websitebesucher die Möglichkeit gegeben, den Kurverein die Versendung einer Postkarte in Auftrag zu geben. (Bsp: http://www.benetton.com). Weitere Möglichkeiten: virtueller Ortsplan, virtuelles Dorf.

5.2 Betriebliche Aspekte

Für den Vollbetrieb der Website "www.grindelwald.ch" werden die nachfolgenden betrieblichen Massnahmen empfohlen:

- Verbreiterung der Basis für das *Webmastering* im Verkehrsbüro. Zu diesem Zwecke müssen mindestens drei Mitarbeiterinnen oder Mitarbeiter geschult und auf dem Laufenden gehalten werden.
- Förderung der *Selbständigkeit* der Partner in der Betreuung ihrer Folgeseiten.
- Aufbau eines *Vermittlungs- und Informationsdienstes* für die Ausbildung, Betreuung und Unterstützung der Websitepartner durch Dritte, einschliesslich dem Einsatz von «Freelancern».

5.3 Organisatorische Aspekte

Für den Vollbetrieb der Website "www.grindelwald.ch" werden die nachfolgenden organisatorischen Massnahmen empfohlen:

- Der Kurverein ist Träger der Website und sorgt für das professionelle Erscheinungsbild und die *Identität* des Kurortes im Internet sowie für die Authentizität der angebotenen

Information. Die Einhaltung der dafür geltenden Richtlinien werden durch den Webmaster des Kurvereins überwacht.

- Der Kurverein ernennt ein «*Websitekomitee*» mit maximal 10 Mitgliedern als beratendes Organ des Kurvereinsvorstandes, welches unter dem Vorsitz des Kurdirektors den Jahresbericht begutachtet und beurteilt und die Richtlinien für den Betrieb und die Weiterentwicklung der Website erlässt.
- Der verantwortliche *Webmaster* ist die Ansprech- und Kontaktstelle für alle Websitepartner. Er beantragt dem Kurdirektor die notwendigen Massnahmen für den professionellen Betrieb der Website.
- Das Verkehrsbüro erstellt den *Jahresbericht* mit Rechnung, Budget, Statistik und Anträgen für die Entwicklung der Website.
- Die Information und die *Public Relations* betreffend Website Grindelwald sind durch den Kurverein und durch alle Beteiligten gezielt zu fördern und zu pflegen. Dazu gehören unter anderem :
  - die Anwerbung von neuen Websitepartnern;
  - die Bekanntmachung der Website im Internet sowie auf allen herkömmlichen Werbeträgern (Elektronische und Printmedien);
  - Orientierung über die Website im Informationsprospekt «Grindelwald»;
  - die umfassende Information der Bevölkerung von Grindelwald über die Website;
  - der Internetzugang in den Schulen.

Der vorliegende Schlussbericht wurde an der Sitzung der «Trägerschaft Internet-Versuchsbetrieb» vom 4. April 1997 zu Handen des Kurvereinvorstandes verabschiedet.

Der vorliegende Schlussbericht wurde an der Sitzung des Kurvereinvorstandes vom 23. April 1997 als Grundlage für die weitere Entwicklung der Homesite «www.grindelwald.ch» genehmigt.

Kurverein Grindelwald

J. Luggen, Kurdirektor Chr. Brawand, Präsident

Anhang 1: Chronologie der Projektaktivitäten

Datum	Projektschritt	Wer?
12. März 96	• Tagung Internetnutzung für Unternehmer, Institut für Wirtschaftsinformatik der Universität Bern	W. Dürig
14. März 96	• Genehmigung Konzept “Grindelwald im Internet Versuchsbetrieb”	W. Dürig Kurverein
06. Mai 96	• Kontaktaufnahme mit Herrn J. Luggen und Herrn W. Dürig; Start der Seminararbeit “Grindelwald im Internet”.	W. Dürig J. Luggen Ch. Gaus
28. Juni 96	• Präsentation der Seminararbeit an der Universität Bern. Entscheid zu Projektstart.	Ch. Gaus Projektteam
15. Juli 96	• Beginn der Lizentiatsarbeit; Verfeinerung des Grundkonzeptes der Seminararbeit.	Ch. Gaus Projektteam
22. Juli 96	• Kontaktaufnahme mit den Service Providern Xmedia, Werbal und GRID.	Ch. Gaus W. Dürig
09. Aug. 96	• Wahl der Firma Xmedia als ISP für Grafik und Navigation.	Projektteam
10. Aug. 96	• Beginn der Programmierarbeiten.	Ch. Gaus O. Sommer
12. Aug. 96	• Genehmigung des Projektbeschriebes	Ch. Baumann J. Luggen
13. Aug. 96	• Teilnahme am Internetseminar von Schweiz Tourismus.	W. Dürig Ch. Gaus
03. Sept 96	• Präsentation und des Grafik- und Navigationskonzeptes durch Herrn R. Chies (Xmedia). Provisorische Annahme durch das Projektteam	R. Chies Projektteam
13. Sept 96	• Definition und Gestaltung des Hotelkonzeptes.	Hotelliers Ch. Gaus
13. Sept 96	• Festlegung des Konzeptes der Newsseite.	F. Balmer Ch. Gaus
15. Sept 96	• Definitive Abnahme des überarbeiteten Vorschlages der Firma Xmedia. Beschluss für die nachträgliche Einführung einer Datenbanklösung für die Eventsseite.	R. Chies Projektteam
30. Sept 96	• Start des Versuchbetriebs in deutscher Sprache.	Ch. Gaus O. Sommer
15. Okt. 96	• Start des Versuchbetriebs in englischer Sprache.	Ch. Gaus
11. Nov. 96	• Aktivierung der Wettbewerbsseite in deutscher Sprache.	Ch. Gaus
12. Nov. 96	• Aktivierung der Wettbewerbsseite in englischer Sprache.	Ch. Gaus

13. Nov. 96	• Einbinden der Datenbanklösung für die Eventsseiten.	Xmedia
29. Nov. 96	• Sitzung des Projektteams gemäss Traktanden.	Projektteam
Dez. 96	• Aufschaltung der Homepages von Mountain Hostel und Hotel Regina.	Xmedia
Dez. 96	• Aufschalten der Livebildkamera.	Wigra
19. Dez. 96	• Internetschulung in Grindelwald.	O.Sommer Ch. Gaus
30. Dez. 96	• Einrichtung und Konfigurierung des Webmaster-PC's für den Internetbetrieb	Ch. Gaus
09. Jan. 97	• Situationsbericht "Projekt Grindelwald im Internet" an der GV des Hotelliervereins Grindelwald.	Ch. Gaus
09. Jan 97	• Übergabe des Webmasterings an N. Schmid	Ch. Gaus N. Schmid
Jan. 97	• Mehrmaliges An- und Abschalten der Folgeseite "Livebild"	N. Schmid
Ende Febr	• Abschalten des Wettbewerbs	N. Schmid
31.März 97	• Projektabschluss gemäss Projektbeschreibung	Projektteam

Anhang 2: Problemliste

Folgende Einzelprobleme sind während der dritten Betriebsperiode aufgetreten.

Nr.	Beschreibung	Notw. Massnahmen	Wer?	Termin
1	Weitere Betriebsstörungen der Livebildkamera (Ostern)	Stellungnahme durch WIGRA Lösungsvorschlag	Wigra Firstbahnen	
6	Verlinkungsstrategie	Diskussion im Projektteam	Projektteam	04.04.97
7	Trägerschaft für Vollbetrieb	Diskussion im Projektteam	Projektteam	04.04.97
8	Bekanntheitsgrad der Homepage in der Bevölkerung	Demonstrationsanlass im Ort	Kurverein	04.04.97