

## PROJEKTAUFTRAG

1. ENTWICKLUNG EINES NEUEN INTERNETAUFTRITTES
2. SCHAFFEN EINES VIRTUELLEN DORFPLATZES
3. UMSETZUNG DER FUNKTION «STADTMELDER»
4. PRÜFUNG ZUR IMPLEMENTIERUNG EINER GEMEINDE-APP

### IN KÜRZE

Dem städtischen Internetauftritt kommt nicht nur in der Wahrnehmung der Stadt Illnau-Effretikon im weltweiten Internet, sondern auch in sämtlichen städtischen Wirkungskreisen übergeordnete Bedeutung zu. Die Webseite ist zentrales Informations-, Kommunikations-, und Dienstleistungsabwicklungsinstrument.

Um den Ansprüchen von Kundinnen und Kunden, Einwohnerinnen und Einwohnern, Unternehmen, Behördenmitglieder und nicht zuletzt auch den Bedürfnissen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Zuge der Digitalisierung Rechnung zu tragen, entwickelt die Stadt Illnau-Effretikon einen den heutigen Anforderungen genügenden Internetauftritt. Dieser erlaubt es, die städtischen Dienstleistungen weitgehendst digital und mittels medienbruchfreier Prozesse abzuwickeln.

Um die Kommunikation mit und unter der Bevölkerung und weiteren Anspruchsgruppen in diesen digitalen Wandel miteinzubeziehen, lanciert die Stadt Illnau-Effretikon den sogenannten digitalen Dorfplatz mittels eines geeigneten Anbieters.

Damit Einwohnerinnen und Einwohner Schäden bzw. Mängel an städtischen Infrastrukturen via eines standardisierten und vereinfachten Verfahrens digital mitteilen können, setzt die Stadt auf die Funktion des sogenannten «Stadtmelders».

Die Realisation einer mitunter durch einen parlamentarischen Vorstoss geforderten «App» wird im Rahmen der obenerwähnten Teilprojekte geprüft.

Der vorliegende Projektauftrag regelt die Vorgehensweise dieser Projekte im Grundsatz.

### 1. AUSGANGSLAGE

#### ÜBERGEORDNETE GRUNDLAGEN

Die Digitalisierung und auch die damit verbundene sogenannte «Arbeitswelt 4.0» stehen in aller Munde. Der Stadtrat erachtet es als essenziell, dass die Stadt Illnau-Effretikon mit diesen omnipräsenten Entwicklungen Schritt hält und einerseits ihre eigenen Arbeitsformen und -prozesse, andererseits aber auch ihre Dienstleistungen an den entsprechenden Massstäben ausrichtet.

Im Rahmen seines Schwerpunktprogrammes zur Amtsdauer 2018 – 2022 hat der Stadtrat daher unter Schwerpunkt Nummer 6 „Ressourceneinsatz weiter optimieren“ Massnahmen definiert, wie er dieser mitunter technologischen und gesellschaftlichen Reform adäquat begegnen will. Mitunter soll dazu ein neuer städtischer Internetauftritt geschaffen werden; dessen Konzeption ist einem Anbieter zur übertragung, der über spezifische Kenntnisse über die Gebiete und Bedürfnisse der öffentlichen Verwaltung verfügt. Die ausführende Unternehmung ist im Rahmen eines Ausschreibeverfahrens zu bestimmen.

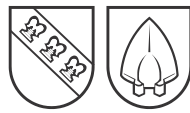
#### Kontaktperson

Marco Steiner  
Direkt 052 354 24 16  
marco.steiner@ilef.ch

#### Stadthaus

Märtplatz 29  
Postfach  
8307 Effretikon

Telefon 052 354 24 11  
praesidiales@ilef.ch  
www.ilef.ch  
facebook.com/stadtilef



## SCHWERPUNKT 6 RESSOURCENEINSATZ WEITER OPTIMIEREN

AUSGANGSLAGE	<p>Der städtische Finanzhaushalt konnte in den letzten vier Jahren dank Sparanstrengungen, hohen Steuererträgen und Ressourcenoptimierungen im Gleichgewicht gehalten werden. Die finanzielle Situation für Illnau-Effretikon hat sich deutlich entspannt. Der wiedergewonnene finanzielle Spielraum ermöglichte eine geringe Steuerfussreduktion. Für die Bevölkerung sind gute städtische Infrastrukturen und zielgerichtete Dienstleistungen in einem finanziellen tragbaren Rahmen ausschlaggebend für einen attraktiven Wohnort. Diesen Aspekten ist äusserste Sorge zu tragen, vor allem im Zuge der städtischen Entwicklung im Sinne einer langfristigen Planung.</p> <p>Nach der erfolgten Behörden- und Verwaltungsreorganisation, welche in einem partizipativen Prozess das Bewusstsein für hohe qualitative Dienstleistungen in der Stadtverwaltung schärfte, ist nun der Optimierung der Arbeitsprozesse grosse Beachtung zu schenken. Gefragt sind vermehrt flexible, bedürfnisorientierte und projektabhängige Organisationen und Prozesse. Die Digitalisierung soll diese Entwicklung unterstützen.</p> <p>Von den städtischen Mitarbeitenden wird ein Engagement für die persönliche Weiterentwicklung erwartet, von der Stadt als Arbeitgeberin aber auch unterstützt. Eine aktive Personalentwicklung hilft mit, dass die Stadt eine attraktive Arbeitgeberin bleibt.</p>
ZIELE	<p>Der Steuerfuss beträgt maximal 115 % und die Grenzen der Schuldenbremse sind eingehalten.</p> <p>Die städtischen Dienstleistungen werden soweit als möglich benutzerfreundlich auch digital zur Verfügung gestellt.</p> <p>Die Mitarbeitenden erfüllen ihre Aufgaben effizient, kompetent, innovativ und möglichst selbstständig.</p>
VORGEHEN/MASSNAHMEN UND TERMINE	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Respektieren der finanzstrategischen Ziele bei der Planung von Ausgaben.</li> <li>– Aufgaben, Kompetenzen und Verantwortung überprüfen und so regeln, dass möglichst viele Arbeitsprozesse selbstständig durch die Mitarbeitenden erfüllt werden können. Bis Herbst 2019.</li> <li>– Evaluation eines neuen Website-Providers, welcher führend im Angebot von elektronischen Dienstleistungsprozessen für öffentliche Verwaltungen ist. Umsetzung bis Frühjahr 2020.</li> <li>– Aufbau einer Fachstelle zur Optimierung von Arbeitsprozessen und zur Implementierung von digitalisierten, automatisierten Arbeitsabläufen. Bis Sommer 2020</li> <li>– Umsetzung des Personalentwicklungskonzepts mit dem Schwerpunkt auf Projektarbeit, Arbeitsprozesse und den Einsatz von elektronischen Hilfsmitteln. Laufend</li> <li>– Innovative und bedürfnisorientierte Dienstleistungserbringung unter Berücksichtigung von gezieltem Mitteleinsatz. Laufend</li> </ul>
RAHMENBEDINGUNGEN	<p>Finanzielle und personelle Ressourcen werden in den entsprechenden Gremien bewilligt.</p>
ZUSTÄNDIGKEIT	<p>Ressorts Finanzen und Präsidiales</p>



GESCHÄTZTER AUFWAND	Interner Aufwand rund 1'000 Stunden Aufbau neuer Webseite Fr. 100'000 einmalig Softwareanpassungen Fr. 150'000 einmalig Personalaufwand Fr. 150'000 wiederkehrend
MÖGLICHE SCHWIERIGKEITEN	Rekrutierung von geeigneten Fachkräften

1.2 POSTULAT GEMEINDEAT MICHAEL KÄPPELI, FDP, UND MITUNTERZEICHNENDE BETREFFEND „STADTMELDER-APP BZW. GEMEINDE-APP“

Gleichzeitig ersuchen Gemeinderat Michael Käppeli, FDP, und weitere Mitunterzeichnende aus dem Illnau-Effretiker Stadtparlament den Stadtrat darum, die Implementierung einer Stadtmelder-App bzw. einer sogenannten „Gemeinde-App“ zu prüfen.

1.2.1 VORSTOSS IM WORTLAUT

## ANTRAG

Der Stadtrat wird eingeladen, für die Bevölkerung von Illnau-Effretikon die Einführung eines sogenannten „Stadtmelder“-Apps bzw. noch vorteilhafter einer Gemeinde-App zu prüfen.

## BEGRÜNDUNG

Verschiedene Städte und Gemeinden wie beispielsweise Gossau, Köniz, Schaffhausen, Schlieren, St. Gallen, Winterthur oder auch Zürich haben in den letzten Jahren im Zuge des digitalen Wandels mit Erfolg sogenannte „Stadtmelder“ eingerichtet.

Beispiele: <https://www.zueriwienue.ch/> oder <https://stadt.winterthur.ch/themen/die-stadt/stadtmelder>

Allgemein: <https://anthrazit.org/index.php?apid=584587>

Mit einer solchen Melde-App bzw. Online-Plattform können aufmerksame Bürgerinnen und Bürger via Handy und/oder städtische Homepage einfach und bequem auf Schäden an der städtischen Infrastruktur (z.B. defekte Strassenlampen, Schlaglöcher, Vandalismus, Schmierereien), auf Littering oder auch auf illegale Deponien etc. aufmerksam machen. Die Einwohnerinnen und Einwohner helfen so der Stadtverwaltung auf unkomplizierte und positive Art und Weise mit, die städtische Infrastruktur gut in Schuss und den öffentlichen Raum sauber zu halten.

In Städten, die ein solch digitales Meldesystem bereits eingeführt haben, kommt das Tool zur fortlaufenden Instandhaltung der öffentlichen Infrastruktur und Verschönerung der eigenen Gemeinde gut an und wird als win-win-Situation für Bevölkerung und Verwaltung beurteilt. Viele Meldungen, die zuvor über verschiedene Kanäle an die Stadt herangetragen wurden, werden nun in einem modernen Tool mit ein paar einfachen Klicks erfasst und lassen sich von der Stadt koordiniert, rasch, wirksam und effizient bearbeiten.



## 1.2.2 GRUNDSÄTZLICHE HALTUNG DES STADTRATES / ERSTRECKUNG DER BEANTWORTUNGSFRIST

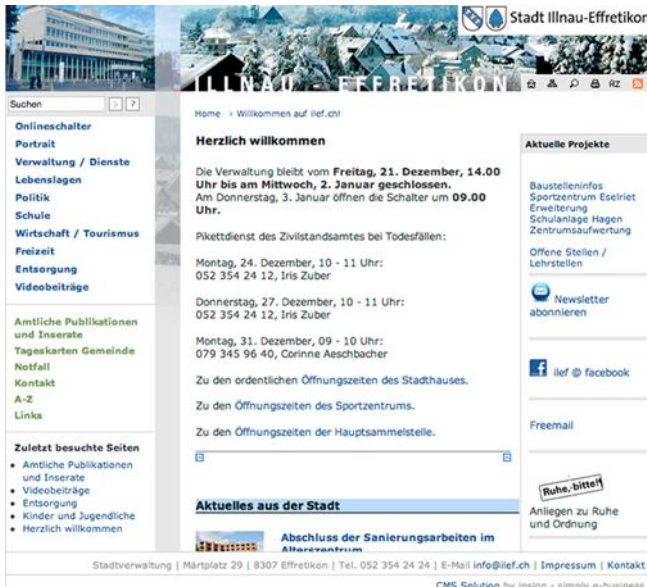
Der Grosse Gemeinderat hat anlässlich seiner Sitzung vom 17. Mai 2018 den Vorstoss dem Stadtrat zur Berichterstattung überwiesen. Der Stadtrat hat um Erstreckung der einjährigen Bearbeitungsfrist er sucht.

Die Stossrichtung und die zu Grunde liegende Idee des Postulates decken sich mit der grundsätzlichen Haltung des Stadtrates, wonach die städtischen Dienstleistungen benutzerfreundlich und in Zukunft vermehrt und soweit als möglich elektronisch zur Verfügung gestellt werden.

Die vorgeschlagene Einführung eines sogenannten „Stadtmelders“ bzw. einer „Stadt-App“ ist jedoch nach Meinung des Stadtrates im grösseren Bezugsrahmen der omnipräsenten Digitalisierung zu be trachten und sollte in die Gedankengänge der Entwicklung des neuen Internetpräsenzportales Aufnah me finden. Dabei gilt es zu klären, wo sich solche Funktionen vom städtischen Internetauftritt abgrenzen und wo sie mitunter Anbindung finden.

Das Parlament hat einer Fristerstreckung zur Berichterstattung bis 13. Juni 2019 stattgegeben.

## 2. EIN BLICK ZURÜCK...



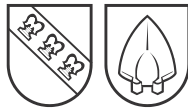
Die Stadt Illnau-Effretikon hat in den Jahren 2002/2003 erstmals unter der Domain [www.ilef.ch](http://www.ilef.ch) (auch erreichbar unter [www.illnau-effretikon.ch](http://www.illnau-effretikon.ch), [www.illnau.ch](http://www.illnau.ch), [www.iffretikon.ch](http://www.iffretikon.ch), [www.kyburg.ch](http://www.kyburg.ch)) eine Web-präsenz geschaffen. Dies nachdem eine im damaligen Ausschreibeverfahren (gestartet im Jahre 2002) unterlegene Unternehmung den Vergabeentscheid vor Verwaltungsgericht angefochten hat und das Projekt zunächst aufgrund der rechtlichen aufschiebenden Wir kung nicht weiterverfolgt werden konnte.

Der damalige Auftritt wurde durch die Webagentur insign gmbh unter enger Einbin dung des federführenden damaligen Präsidial amtes und unter Mitarbeit sämtlicher Verwal tungsabteilungen konzipiert und ging am 24. Oktober 2003 online.

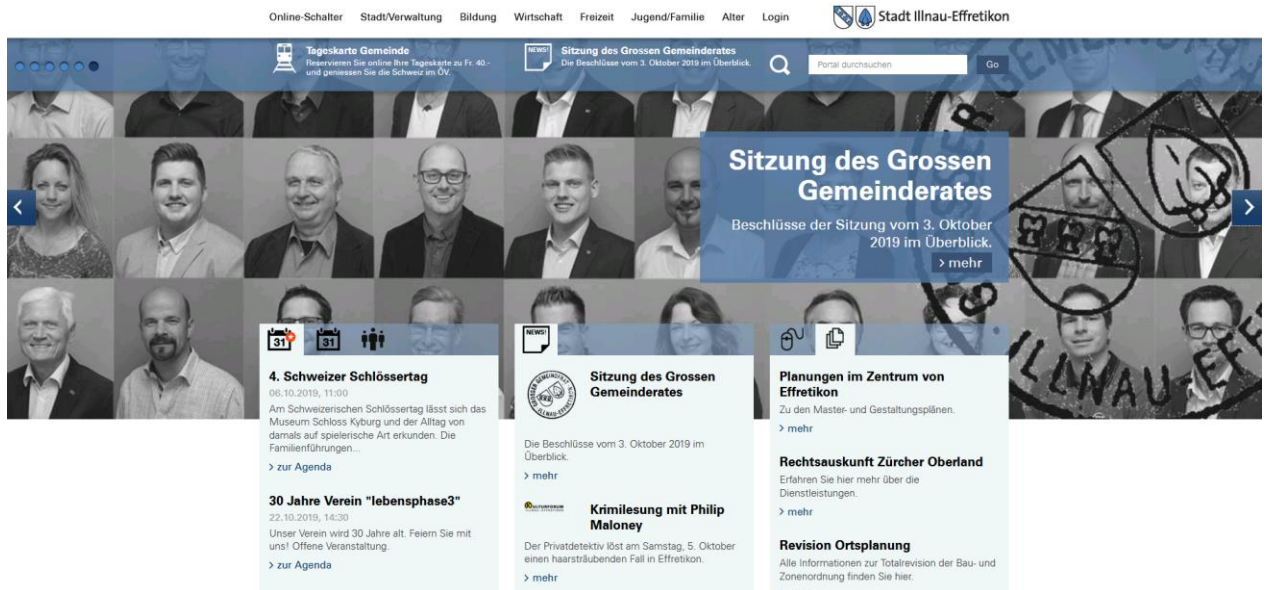
Wenn auch die heute in aller Munde stehende Digitalisierung damals noch ein Fremdwort und in weiter Ferne war, so vermochte das damalige Portal bereits erste Dienstleistungen – wenn auch nur sehr ru dimentär – elektronisch abzuwickeln. Die Seite wurde sowohl inhaltlich als auch technisch in ihren Funk tionen nach dem damaligen Stand der Technik bzw. Entwicklung vor allem in den Anfangsjahren erwei tert.

Im Jahre 2007 wurde „ilef.ch“ in der Kategorie „Grosse Gemeinden“ für den Schweizer Medienpreis „Eugen“ nominiert und ergatterte sich einen Platz in den Top-Ten.

In den Folgejahren stiess die im Hintergrund für die sogenannte Back-end-Bearbeitung im Einsatz ste hende und zu Grunde gelegte Software (icms) zusehends an ihre Grenzen, sie wurde seitens der Her stellerin nicht mehr unterhalten – die Entwicklungen waren am Ende ihrer Lebensdauer angelangt („end of life“).



## 3. AKTUELLE BEGEBENHEITEN SITUATIONSANALYSE



### 3.1 TECHNOLOGISCHER WANDEL / EINFLUSS DES „MOBILEN ZEITALTERS“

Ab 2008 drängten die ersten Smartphones auf den Markt – das grossflächige Mobiltelefon mit Touchscreen läutete eine neue Ära ein. Die neuen Peripheriegeräte revolutionierten nicht nur das technologisch bisher Dagewesene, sondern eröffneten den Anwendern auch bis dahin scheinbar unerreichbare Möglichkeiten. Klassische Webseiten waren zwar nach wie vor gefragt, mit dem Aufkommen der verschiedenen Formen von Social-Media, Video-Plattformen und Medien-Streaming-Diensten vollzog sich parallel dazu aber auch ein gesellschaftlicher Wandel. Die veränderten Begebenheiten stehen in Wechselwirkung zwischen den Bedürfnissen der Anwender und den einzelnen Plattformen und Gefässen. Sie agieren und reagieren in ihrer fortwährenden Entwicklung auf verschiedentliche Einflüsse.

So übte etwa die Entwicklung der mobilen Geräte auch wesentlichen Einfluss auf die Architektur, Aufbau und Gestaltung von Webseiten auf (responsives Verhalten, usw.).

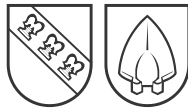
In den Jahren 2013/2014 wurde daher in Verwendung von verhältnismässig knappen finanziellen Mitteln das Content-Management von ilef.ch auf die damals technisch gängige Typo3-Architektur migriert, zudem erhielt der gesamte Auftritt eine optische Auffrischung und wurde an die wichtigsten Grundzüge des städtischen Corporate Designs angeglichen; im Bewusstsein, dass damit eine Übergangslösung geschaffen wurde, die nicht von längerer Dauer Bestand haben wird bzw. für einen späteren Ausbau taugt.

### 3.2 GEÄNDERTES NUTZERVERHALTEN

Die Kunden- aber auch die Nutzerbedürfnisse und deren Verhalten haben sich gerade in den letzten Jahren weiter massiv gewandelt – die Kadenz des sich konstant ändernden User-Verhaltens wird sich in den nächsten Jahren wohl weiter unaufhörlich steigern. Art und Weise, wie Informationen online beschafft, verarbeitet und gesucht werden, wie User/innen durch Webangebote navigieren, ist verschiedenen Strömungen und Trends unterworfen, was sich auch in der Gestaltung und im Design der Webseiten widerspiegelt.

### 3.3 STRUKTUR / NAVIGATION / AUFFINDBARKEIT DER INHALTE

Die aktuelle Webseite entspricht nicht nur in ihrer Auf- und Abrufgeschwindigkeit nicht mehr dem, was der Nutzerschaft als übliche Wartezeit zugemutet werden kann, sie bietet auch auf programmatischer Ebene kein zukunftssträchtiges Gerüst mehr, auf welchem eine Weiterentwicklung aufbauen könnte.



Punkto Auffindbarkeit von Informationen gelangen die User/innen oft nicht mehr über das Hauptportal und durch das Durchklicken der schwerfälligen Navigationsstruktur auf das städtische online-Angebot. Sie greifen vielmehr via externe oder auch seiteninterne Suchdienste auf die gewünschten Inhalte zu. Gerade die interne Suchfunktion der Seite liess lange Zeit zu wünschen übrig, listete sie doch mitunter auch irrelevante oder veraltete Inhalte zu einem Suchbegriff auf. Eine zwischenzeitlich implementierte ad-hoc Suchfunktion eines anderen Anbieters vermag zumindest aufgrund eines verfeinerten Algorithmus vorübergehend bessere Suchresultate an den Tag zu liefern.

Der zu Grunde gelegte Seitenaufbau orientiert sich aktuell nebst einzeln anwählbaren Themenbereichen aber insbesondere an den Strukturen der Verwaltungsorganisation, was insbesondere aus Aussensicht wenig Sinn ergibt. Es kann davon ausgegangen werden, dass ein User die Strukturen und die Zuständigkeitsgebiete der Verwaltungsabteilungen und deren Bereichen nicht kennt - und diese auch nicht kennen muss. Sein Ziel ist es, die gewünschte Dienstleistung oder Information möglichst ohne grossen Zeit- und Klickaufwand zu finden. Dass die Struktur der Verwaltung sicherlich an einer Stelle nachvollzogen werden kann, bleibt unbestritten – es sollten aber vielmehr die damit verbundenen Dienstleistungen und Themenbereiche in den Vordergrund rücken und weniger die Verwaltungsstruktur.

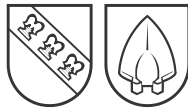
### 3.4 TOP-HITS

Aufschluss über die meist genutzten bzw. aufgerufenen Inhalte vermag auch eine Analyse des aktuellen Angebotes zu bringen. Es bestehen zahlreiche Möglichkeiten, Seitenaufrufe, Verweildauer, Absprungraten usw. auf der gängigen Internetplattform auszuwerten. Im Zeitraum vom 30. September 2018 bis Oktober 2019 wurde ilef.ch rund 709'249 Mal aufgerufen.

Verfälscht wird das Bild durch die Tatsache, da das Navigationsverhalten bzw. die Intention des Anwenders zumeist nicht bekannt ist und daher unklar bleibt, was die Kundschaft konkret tatsächlich suchte. Aufgrund der Verweildauer von 1 Minute und 21 Sekunden und der Absprungrate von 56 % über sämtliche Seiten, bleibt unklar, ob sich der/die Anwender/in durch die eher umständliche Navigation manövriert, bis er/sie zum endgültigen Ziel gelangte oder das Ziel direkt (und allenfalls über eine externe Suchmaschine) erreicht hatte.

Nachfolgend seien im Sinne einer approximativen Näherung lediglich die direkten Top-Seitenaufrufe über die abgerufenen Hauptkategorien aufgelistet:

1.	Startseite (News, usw.)	10.	Agenda	19.	Schule Hagen-Watt
2.	Suche	11.	Über uns	20.	Politik
3.	Tageskarte Gemeinde	12.	Vereine	21.	Zivilstandsamt
4.	Bildung/Schule	13.	Online-Schalter	22.	Gesellschaft
5.	Freizeit/Sportzentrum	14.	Stadtbüro	23.	Präsidiales
6.	Amtliche Publikationen	15.	Hochbau	24.	Schule Schlimperg
7.	Offene Stellen	16.	Stadtammann- / Betreibungsamt	25.	Stadtrat
8.	Hauptsammelstelle	17.	Schule Illnau	26.	Grosser Gemeinderat
9.	Steuern	18.	Stadtpolizei	27.	Tiefbau



## 3.5 UNTERHALT UND BEWIRTSCHAFTUNG / MEDIENBRÜCHE

Verwaltungsseitig gestalten sich Unterhalt und Bewirtschaftung der Webseite als sehr zeitaufwändig und umständlich. Die Prozesse können durch die Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeiter aktuell nicht ohne Inkaufnahme von Medienbrüchen bearbeitet werden. Es fehlen dazu die technisch herausfordernden Schnittstellen zu den verwaltungsspezifischen Kernapplikationen (wie Einwohnerdatenbank, Steuerregister, Buchhaltung, Geschäftsverwaltungsapplikation, usw.).

Ebenso fehlt eine Plattform, die es beispielsweise ermöglicht, die eigenen Daten einzusehen (Bürgerkonto, Steuern, Rechnungen aus sämtlichen Bereichen, usw.). Die Nutzung bzw. die Zugriffsauthentifizierung zu diesen Daten dürfte allerdings technisch komplex sein, da dazu auf übergeordneter Ebene entsprechende Rechtsgrundlagen bzw. –methoden geschaffen werden (Stichwort Suisse-ID). Solche Hürden gilt es, im Rahmen des Projektes zu klären. Gleiches gilt für die Umsetzung der elektronischen Signatur bzw. Rückübermittlung von Dokumenten.

### EXKURS

Ein Medienbruch entsteht, wenn innerhalb eines Informationsbeschaffungs- oder Verarbeitungsprozesses Informationen manuell erfasst werden müssen. Die Informationen suchende (oder verarbeitende) Person wird dadurch gezwungen, im Verlauf des Prozesses Daten manuell/mehrfach zu erfassen, was Zeit beansprucht und Potenzial für Fehlerquellen erschliesst. Man geht davon aus, dass durch einen Medienbruch in der Informationskette der Beschaffungs- oder Verarbeitungsprozess für Daten, Information und Inhalte verlangsamt und i. d. R. auch in seiner Qualität gemindert wird.

So wird beispielsweise ein Geschäftsprozess unterbrochen, wenn Daten in einer anderen Form weitergereicht werden müssen, als sie empfangen wurden.

Im Rahmen der Digitalisierung ist anzustreben, Medienbrüche durch Integration der Geschäftsfunktionen entlang der Wertschöpfungskette zu vermeiden. Medienbruchfreiheit ist eines der Hauptziele von E-Government, um die Effizienz der öffentlichen Verwaltung zu erhöhen.

## 3.6 KOSTENINTENSIVER UNTERHALT / FUNKTIONALITÄT ENTWICKLUNGSENDE VERSCHIEDENER PRODUKTE

Die jetzige Lösung der Webseite besteht aus einer Vielzahl von unterschiedlichen unabhängigen Applikationen, die in die gegenwärtige Plattform eingebunden wurden (Formulare für den Online-Schalter über Formassembly, Zahlungsabwicklung über Datatrans, Publikation der politischen Geschäfte über CMI/Talus, Einbindung der SBB-Tageskarten, usw.). Aus Praktikabilitäts- und Kostengründen mussten damit oft auch komplexe Umwege (work-arounds) in Kauf genommen werden, um die Funktionalitätsziele zu erreichen. Einige dieser Unterprodukte sind wiederum anderen Konditionen, Updates und Releases unterworfen, die – sofern sie überhaupt noch unterstützt und von einem technischen Unterhalt erfasst wurden – anfällig sind für Datenkommunikationsspannen. Resümierend kann festgestellt werden, dass die jetzig im Einsatz stehende Lösung zu einem Flickenteppich an verschiedenen Lösungen angewachsen ist. Die Behebung und Eruiierung von Fehlfunktionen zeigt sich entsprechend oft als kostenintensiv.

## 3.7 NEUSTE INTEGRATION

Um die administrativen Prozesse im Rahmen des politischen Geschäftes (Ratsbetrieb des Parlamentes) effizienter zu gestalten und zu beschleunigen, wurde in den Jahren 2017/2018 mit einem weiteren Partner die Geschäfts-, Sitzungs- und Beschlussespublikation von der konventionellen Plattform herausgelöst und extern nachgebildet bzw. dem Design der Webseite nachempfunden, damit der harte Schnitt nicht allzu stark auffällt. Die „eingeframte“ Plattform erlaubt es, Geschäftsinhalte und Sitzungsdokumente direkt aus der zentralen Geschäftsverwaltungsapplikation CMI Axioma zu publizieren und bietet damit eine Funktion an, die bei der neuen Technologie zum Standard gehören soll.



## 3.8 ZUSAMMENARBEIT MIT DEM BISHERIGEN DIENSTLEISTER

Der Ursprung der mannigfaltigen Probleme liegt sicherlich zu sehr weiten Teilen auch darin, dass der gegenwärtige Partner insign gmbh, der die Webseite hostet, über wenige Kenntnisse der verwaltungsspezifischen Bedürfnisse, Dienstleistungen, Vorgänge und Zusammenhänge verfügt. Im Laufe der Zeit haben sich verschiedene andere Anbieter in der Sparte von Bedürfnissen der öffentlichen Verwaltungen spezialisiert und in diesem Bereich entsprechende Entwicklungsarbeit geleistet – die insign GmbH konzentrierte sich auf andere Geschäftsmodelle bzw. –kernpunkte. Sie vermag heute in keinsten Weise mehr mit den komplexen Anforderungen im Bereich der öffentlichen Verwaltung mehr mitzuhalten.

Die Entwicklung von Anbindungspunkten bzw. Schnittstellen und auch der Aufbau des nötigen Fachwissens würde sich als zu kostenintensiv erweisen; kommt hinzu, dass sich die Zusammenarbeit rund um das im Einsatz stehende Produkt in den letzten Jahren eher schwierig und unzuverlässig erwies. Die Parteien kamen indessen überein, die Zusammenarbeit zu beenden, sobald die neue Webpräsenz durch einen anderen Anbieter online gestellt werden kann.

Die neue Webseite soll durch einen renommierten und im Umfeld von öffentlichen Verwaltungen erfahrenen Unternehmen konzipiert werden.

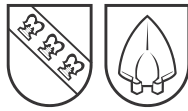
## 3.9 ÜBERGEORDNETE PROZESSE

Die Prozesse, welche in einer kommunalen öffentlichen Verwaltung bearbeitet werden, stehen oftmals in direktem Informations- und Datenaustausch mit einer übergeordneten Prozesskette bei kantonalen Verwaltungs- oder sogar bei Bundesstellen (Umzug, Steuererklärungsverfahren, Einbürgerung, Baubewilligungsverfahren, Vernehmlassungsverfahren, usw.).

Auf Bundes- und vor allem auch auf kantonaler Ebene sind daher in verschiedenen Direktionen und Ämtern Projekte zur Umsetzung angedacht, welche den medienbruchfreien, elektronischen Datentransfer zwischen dem Kunden und den verschiedenen involvierten Instanzen ermöglichen sollen.

Der neue Internetauftritt muss Möglichkeiten bieten, solche übergeordneten Austauschplattformen im Sinne einfacher Abläufe in die Strukturen der Stadtverwaltung einzubinden.





## 4. AUFGABENSTELLUNG / PROJEKT-ECKDATEN

Das Projekt gliedert sich in mehrere Bestandteile. Einerseits in

- Teilprojekt 1;  
Konzipierung eines neuen Internetauftritts unter Evaluierung eines neuen Dienstleisters
- Teilprojekt 2;  
Aufbau eines digitalen bzw. virtuellen Dorfplatzes
- Teilprojekt 3;  
Implementierung der «Stadtmelder-Funktion»,  
sofern nicht bereits als Option in Teilprojekt 1 inbegriffen
- Teilprojekt 4;  
allfällige Entwicklung einer Gemeindeapp

### 4.1 TEILPROJEKT 1

KONZIPIERUNG EINES NEUEN INTERNETAUFTRITTES UNTER EVALUIERUNG  
EINES NEUEN DIENSTLEISTERS

Einerseits soll in Teilprojekt 1 im Rahmen eines anzuberaumenden Submissionsverfahrens ein neuer, auf verwaltungsspezifische Spezifikationen ausgerichteter, Provider evaluiert bzw. bestimmt werden.

Die Anforderungskriterien in technischer und funktionaler Sicht stützen sich weitgehend auf einen separaten Katalog, welcher durch die Interessensgemeinschaft der Zürcher Gemeinden für Information und Communications Technology IG ICT in Zusammenarbeit mit der Vereinigung der Zürcher Gemeindefachleute und Verwaltungsfachleuten VZGV in einem breit abgestützten Prozess erarbeitet und entwickelt wurde.

Das Pflichtenheft umschreibt jene Kriterien, die bei der Konzipierung eines neuen Auftritts zur standardmässigen Ausstattung gehören.

Aufgrund des gemeinsamen Vorgehens sind neue Services und Anforderungen (wie zum Beispiel die Entwicklung und Ausbreitung einer Landingpage für den Service eUmzugCH) kostengünstiger zu realisieren als mit den heute bestehenden Lösungen und Lizenzmodellen.

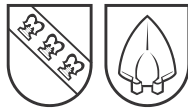
Im Rahmen des Projektes muss geklärt werden, in welchen Bereichen und Funktionen individualisierte Lösungen überhaupt Sinn ergeben. Im Gegenzug scheint klar, dass sich die Webseiten der einzelnen Gemeinden von Struktur und Aufbau immer mehr annähern und sich optisch wohl nur noch in wenigen Elementen unterscheiden.

#### QUERVERWEIS

Ausschreibungsunterlagen;  
Pflichtenheft

Konsequenterweise gilt es, die im Kapitel 3 dieses Projektauftrages erwähnten negativen Erscheinungen und Dis-Funktionalitäten auszuräumen und in einem neuen Auftritt zu optimieren bzw. auszumerken.

Sobald der Anbieter bestimmt ist, gilt es, die konzeptionelle Phase zu starten und den detaillierten Projektablauf zur Erzeugung des neuen Auftritts zu planen und umzusetzen.



## 4.1.1 LEISTUNGSBESCHAFFUNG / SUBMISSION KOSTEN / BUDGET

Beschaffungen von Dienstleistungen im öffentlichen Bereich unterliegen den Bestimmungen der Kantonalen Submissionsverordnung (SVO; LS 720.11). Ferner sind die Richtlinien in Abschnitt 3 der städtischen Weisung zu Ausgaben und Krediten (Wsg AK; IE 200.02.02) zu beachten. Für die Errechnung des Auftragsvolumens wurde auf Erfahrungswerte ähnlicher, vergleichbarer Projekte abgestellt. In die Investitionsrechnung des Budgets 2020 wurden unter Position (KST 1720, Anlg. 10972) Fr. 150'000.- aufgenommen. Die Genehmigung desselben durch den Grossen Gemeinderat ist noch ausstehend. Im Nicht-Staatsvertragsbereich kann bei dieser Art der Beschaffung das Einladungsverfahren angewendet werden, wobei mindestens drei schriftliche Offerten einzuholen sind. Die Kriterien bzw. deren Gewichtung ergeben sich aus Abschnitt 3.3. der erwähnten Weisung.

	FR.	STUNDEN
Internes Personal	30'000.-	300 h
Externe Dienstleistungen	150'000.-	
Unvorhergesehenes	5'000.-	
<b>Total</b>	<b>185'000.-</b>	

## 4.1.2 PROJEKTGRUPPE

Für die Auswahl des Providers bzw. für die Auswertung der eingegangenen Offerten wird zunächst eine Projektgruppe von kleinerer Besetzung eingesetzt. Die Projektgruppe konsultiert dazu ebenso die Ergebnisse der durch die Anbieter vorgenommenen Präsentationen.

In der Projektgruppe vertreten sind:

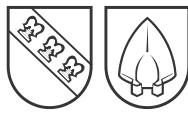
- Marco Steiner, Leiter Präsidiales
- Brigitte Känzig, Fachverantwortliche Kommunikation
- Vanessa Zmani, Leiterin Stadtbüro
- Franziska Bürgisser, Leiterin Bildung

## 4.1.3 EINBEZUG WEITERERER ABTETILUNGEN / ABTEILUNGSBEREICHE

Die in die Projektgruppe abgeordneten Personen dürfen für sich in Anspruch nehmen, über ein reelles Bild der bisherigen Fragestellungen, der Bedürfnisse der Abteilungen und Bereiche aber auch über die Anforderungen der Kundenbedürfnisse zu verfügen. Ebenso sind sie affin gegenüber technischen Neuerungen und können mindestens im Ansatz einordnen, welche Spezifikationen grundlegend notwendig, welche sogenannte „nice to have“ und welche Funktionalitäten wohl nur einem kurzzeitigen Trend unterworfen sind.

In der Umsetzungsphase werden die einzelnen Abteilungen bzw. Bereiche in die Er- und Überarbeitung der einzelnen Inhalte und Funktionen eng miteinbezogen.

Über die Form, mit welchen internen Strukturen bzw. Prozessen die Seite unterhalten wird (Redaktoren, Administratoren, eigenständige oder übergeordnete Freigabe von Inhalten) wird zu einem späteren Zeitpunkt im Projektverlauf – auch in näherer Kenntnis der einzelnen Produkte – unterschieden.



## 4.1.4 ZEITPLAN

AKTION	WER	ZEITPUNKT
Erarbeitung Projektauftrag / Ausschreibungsunterlagen	LPR	
Abnahme Projektauftrag	SR	24.10.2019
Ausschreibung / Submission (Einladungsverfahren)	APR	KW 44
Eingabe Angebote	Anbieter	KW 48
Präsentation Angebote vor Projektgruppe	Anbieter / Projektgruppe	KW 50
Entscheid Projektgruppe	Projektgruppe	KW 50/51
Entscheid Stadtrat zur Arbeitsvergabe	SR	16.01.2020
Umsetzung innert 7 Monaten	APR+Beteiligte	
Cutover ilef.ch	APR	Mitte 2020

## 4.2 TEILPROJEKT 2

### AUFBAU EINES DIGITALEN BZW. VIRTUELLEN DORFPLATZES

In Teilprojekt 2 soll in zumindest ansatzweiser Erfüllung des Postulates von Gemeinderat Michael Käpeli, FDP, und Mitunterzeichnenden, ein sogenannter „elektronischer“ bzw. „virtueller Dorfplatz“ geschaffen werden.

#### 4.2.1 DIGITALER DORFPLATZ CROSSIETY – WAS IST DAS?

Durch die Digitalisierung sieht sich die Bevölkerung rund um die Uhr mit unzähligen Informationen aus aller Welt konfrontiert. Das digitale Zeitalter hat dabei eine virtuelle Nähe zwischen den Menschen rund um den Globus geschaffen. Für die gemeinschaftlichen Strukturen vor Ort hat die vereinfachte Vernetzung jedoch ihr Potenzial noch nicht ausgeschöpft. Was direkt vor der eigenen Haustür geschieht, kriegt auf den digitalen Kanälen immer seltener jemand mit.

Die Schnelligkeit und Anonymität tragen dazu bei, dass sich Menschen immer stärker aus dem gesellschaftlichen Leben zurückziehen. Die lokale Vernetzung, die Partizipation sowie das Engagement im realen Leben gehen zunehmend verloren. Ein digitaler Dorfplatz vermag dieser Entwicklung zumindest etwas entgegenzuhalten.

Das Startup „Crossiety“ hat sich innert verhältnismässig kurzer Zeit eben den zahlreichen Angeboten an „herkömmlichen“ Social-Media Plattformen, welche zumeist durch marketing-orientierte Logarithmen gesteuert werden, Beachtung verschafft. Crossiety grenzt sich damit klar von Plattformen wie facebook, usw. ab.

Zahlreiche Schweizer Gemeinden zählen bereits auf die Dienste des virtuellen Dorfplatzes. Dieser will Einwohner, Behörden, Vereine, Gewerbe oder Institutionen miteinander verbinden. Einwohnerinnen und Einwohner wird eine interaktive Informations- und Kommunikationsplattform geboten, die das lokale Engagement der verschiedenen Akteure positiv beeinflussen kann. Die verschiedenen Interessengruppen können auf dem Dorfplatz beispielsweise Neuigkeiten und Veranstaltungen in einer geschlossenen Gruppe oder öffentlich mit der Region teilen, Diskussionen und Umfragen starten, auf dem Marktplatz Gebrauchtes kaufen oder verkaufen, Muskelkraft oder Hilfe anbieten und privat chatten. Crossiety bietet Grundlagen, um die interne Kommunikation von Vereinen und anderen Institutionen (möglicherweise auch Schulen) zu erleichtern.

Der Stadt kommt dabei die Rolle der Vermittlerin und der Guidelines-gebenden Moderatorin zu. Sie ist als Trägerin eigener Informationen auch Bindeglied zwischen Einwohner, Vereinen, weiteren Institutionen, Gewerbebetrieben und beliebig erweiterbaren Gruppierungen. Ob „Posts“, Einträge und Veranstaltungen den Leitlinien und Definitionen entsprechen, kontrolliert die plattformbetreibende „Crossiety“



(gegebenenfalls in Absprache mit der Stadt) selbst. Das Anbringen von gezielten produktbezogenen Werbeinhalten ist dabei nicht gestattet.

Die Plattform Crossiety bietet insbesondere für die Vereine ein Online-Angebot, welches momentan mit einer sehr komplexen Bauweise und in reduzierter Form auch auf der regulären Webseite verfügbar ist.

Bei der Entwicklung der neuen Webseite würde das Vereinsinformationsangebot (Veranstaltungskalender, Vereinsauftritt) ausgeklammert und in die Strukturen von Crossiety integriert werden.

## QUERVERWEIS

[Beitrag aus 10vor10, SRF, vom 31. Mai 2019](#)

### 4.2.2 LEISTUNGSBESCHAFFUNG KOSTEN / BUDGET

Die Dienstleistung könnte gestützt auf die massgeblichen Bestimmungen der Submissionsverordnung bzw. der Weisung zu Ausgabe und Krediten freihändig vergeben werden.

Dazu liegt einstweilen bereits eine Offerte der Crossiety AG, Thalwil, vor. Die sogenannte „Roll-out Gebühr“ von Fr. 10'000.- wird der Stadt Illnau-Effretikon erlassen. Die jährlichen Kosten setzen sich aus einem Fixbetrag von Fr. 10'000.- und einem variablen Beitrag pro Einwohner/in zusammen (Fr. 17'200.-). Gesamthaft ist somit von einem jährlichen Beitrag von +/- Fr. 27'200.- (exkl. MwSt.) auszugehen.

	FR.	STUNDEN
Internes Personal	4'000.-	40 h
Externe Dienstleistungen	29'295.-	Inkl. MwSt
Unvorhergesehenes	5'000.-	
<b>Total</b>	<b>38'195.-</b>	

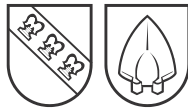
### 4.2.3 PROJEKTGRUPPE

Das Projekt würde unter der Federführung der Abteilung Präsidiales unter fallweisem Beizug von Fachpersonen in den einzelnen Abteilungen (insbesondere Gesellschaft, Hochbau, Bildung) umgesetzt. Das zeigt sich insbesondere dort an, wo auch externe Anspruchsgruppen (Vereine, Jugend, usw.) in die Überlegungen mit einzubeziehen sind. Die Erarbeitung des Projektes bzw. der Rollout desselben wird soll eng durch die Vertretung des Anbieters begleitet werden.

### 4.2.3 WEITERE ANBIETER

Crossiety hat sich auf dem Markt zwar Aufmerksamkeit verschafft; zu bedenken ist aber, dass nach Vorabklärungen auch die Schweizerische Post und mindestens ein weiterer Anbieter ähnliche Dienstleistungen anbieten. Letzterer ist auch Produzent des dezidierten «Stadtmelder-Produktes» und führender Entwickler von Gemeindeapps.

Innerhalb der durch die Webseiten-Anbieter eingehenden Angebote und weiteren auf dem Markt vorhandenen Player gilt es demnach zu prüfen, welches Angebot hierzu die Bedürfnisse der Stadt Illnau-Effretikon am besten abzudecken vermag.



## 4.2.4 ZEITPLAN

AKTION	WER	ZEITPUNKT
Entscheid zur Implementierung eines digitalen Dorfplatzes	SR	24.10.2019
Abnahme Projektauftrag	SR	24.10.2019
Eingabe Angebote zu Teilprojekt 1 und Prüfung weiterer Anbieter, die nicht im Rahmen von Teilprojekt 1 offerieren	Anbieter	KW 48
Präsentation Angebote (im Rahmen von Teilprojekt 1) vor Projektgruppe	Anbieter / Projektgruppe	KW 50
Entscheid Projektgruppe	Projektgruppe	KW 50/51
Entscheid Stadtrat zur Arbeitsvergabe	SR	16.01.2020
Roll-out Workshop	APR + Beteiligte	
Implementierung innert längstens 6 Monaten gemäss Roll-out Konzept	APR + Beteiligte	
Antrag und Berichterstattung Postulat Käppeli	APR	Spätestens Mai/Juni 2019

## 4.3 TEILPROJEKT 3

### INTEGRATION DER STADTMELDER-FUNKTION

Das Ressort Präsidiales schlägt vor, diese Funktion – ohne einen Submissionsentscheid eines Anbieters vorwegzunehmen und in welcher Form letztendlich auch immer – in das neue «Dienstleistungsangebot» aufzunehmen und umzusetzen. Erfahrungsberichte von Städten und Gemeinden, welche bereits über diese Applikation verfügen, zeigen, dass die Funktion seitens der Öffentlichkeit nicht dazu missbraucht wird, sich über jegliche Lapalien zu beschweren, sondern sie tatsächlich eine unkomplizierte, gut funktionierende Art und Weise darstellt, die Stadt über den Zustand ihrer Infrastruktur oder über anderen Themen, zu welchen Handlungsbedarf besteht, zu informieren. Das Angebot wird in Städten wie Schlieren, St. Gallen, Gossau, Winterthur, Schaffhausen usw. rege genutzt und zeichnet sich auch durch eine zielführende Backend-Seite aus, die den verantwortlichen Stellen die Bearbeitung der Arbeitsprozesse im Sinne eines Workflow-Systems ermöglicht. Die Urheberin bzw. der Urheber der Meldung wird dabei über den Bearbeitungsstatus seines Anliegens nahezu in Echtzeit informiert.

Für die Implementierung des dezidierten standardisierten Angebotes der Firma «anthrazit» wäre von einmaligen externen Kosten von rund Fr. 20'000.- und von jährlich wiederkehrenden Kosten von ca. Fr. 800.- auszugehen. Eine dezidierte Offerte kann erst eingeholt werden, wenn die entsprechende Submission gestartet ist.

Die Stadtmelder-Funktion der Firma «anthrazit» kann browserbasiert in einen fremden oder eigenen Internetauftritt (anthrazit verfügt über eine Kooperation mit der Firma Talus AG) eingebunden oder via eine separate oder dezidierte Gemeindeapp integriert werden.



## 4.4 TEILPROJEKT 4 IMPLEMENTIERUNG EINER APP

Die Postulanten forderten zunächst die Implementierung einer expliziten „App“ für Mobilgeräte; diese umfasste einstweilen lediglich die Funktion des sogenannten „Stadtmelderapps“, wobei Einwohnerinnen und Einwohner einerseits beispielsweise Schäden oder Unregelmässigkeiten an der städtischen Infrastruktur melden, andererseits die städtischen Angestellten solche Meldeprozesse im selben Zug elektronisch bearbeiten und dokumentieren können. Im Rahmen der Begründung bzw. Überweisung des Postulates weiteten die Urheber des Vorstosses ihr Anliegen auf die Konzeption eines „Gemeindeapps“ aus. Der Prüfungsauftrag wurde damit weiter gefasst.

Dass die sogenannte „Smart City“ bzw. die „Stadtmelder-App“ in die neuen Konzeptionen miteinzubeziehen sind, steht für das Ressort Präsidiales ausser Frage (vgl. dazu auch Teilprojekt 3, Abschnitt 4.3).

In Bezug auf die Implementierung eines dezidierten „Gemeinde Apps“ bestehen aber Zweifel – primäres Ziel sollte nicht sein, die Realisierung einer App zu forcieren.

Die von den meisten momentanen Herstellern auf dem Markt verfügbaren Gemeinde-Apps stellen ein oft redimensioniertes und inhaltlich reduziertes Abbild der auf der Webseite verfügbaren Informationen dar, welche in den meisten Fällen parallel dazu gepflegt und mit Inhalten („Contents“) versehen werden müssen. Hier ergeben sich zumeist ressourcenraubende intensive Unterhalts- und Bearbeitungsredundanzen.

Erfahrungsberichte aus Gemeinden, die eine solche App betreiben, zeigen, dass sich die Downloadrate bzw. die Nutzung solcher Apps durch die Einwohnerinnen und Einwohner in einem sehr kleinen Rahmen bewegen und offenbar nur ein geringfügiges Bedürfnis befriedigen. Dazu muss allerdings auch bemerkt werden, dass die Einführung bzw. Verfügbarkeit der jeweiligen App seitens der erhebenden Gemeinden allenfalls auch ungenügend durch kommunikative Massnahmen begleitet wurden.

Im Rahmen der Konzeption der Webseite wäre ohnehin darauf zu achten, dass die Seite beim Aufruf auf mobilen Geräten im jeweiligen Browser voll responsiv (re)agiert und die Navigation auch in einer seitenminimierten Variante einfach fällt. Ein solches geräteabhängiges und dynamisches Verhalten zählt heute zum Standard der Programmierung bzw. Seiten-Architektur.

Auf eine Programmierung bzw. Entwicklung einer stadteigenen App sollte daher im Grundsatz einstweilen wohl eher verzichtet werden. Wohl soll aber – wie erwähnt – die Funktion des Stadtmelders in geeigneter Weise aufgenommen werden. Auf welche Weise dies am zielführendsten erfolgen kann, bleibt auch in Auswertung der Submissionen und im Vergleich der verschiedenen Angebote zu beurteilen. Vorzugsweise können innerhalb der verschiedenen Teilprojekte gewinnbringende Synergien genutzt werden.

Jener Hersteller, der unter anderem auch Urheber und führender Anbieter der gängigen Stadtmelder-Applikation ist, verfolgt jedoch eine andere, durchaus interessante konzeptionelle Herangehensweise als alle anderen herkömmlichen Webseiten-Provider:

Inhalte zu dessen Produkte und Plattformen (wobei auch jener Anbieter über ein Angebot zu einem virtuellen Dorfplatz verfügt) werden in einem einzigen Content-Management System zentral abgefüllt und erst dann auf die einzelnen Medien publiziert. Dies schliesst einerseits die Webseite als solche, das bereits in Betrieb stehende Info-Display (Stelen-Standort vor dem Stadthaus und gegebenenfalls spätere weitere Standorte) und eine allfällige Gemeindeapp mit ein. Die App würde in diesem Fall somit als weiteres Publikationsmedium fungieren und bedürfte keiner separaten Betreuung.

Im Gegenzug dazu fokussieren andere Webseiten-Provider primär auf das seiteneigene Content-Management System des eigentlichen Internetauftrittes. Inwiefern Durchlässigkeiten zu anderen Medien bestehen, bleibt im Rahmen der Submission zu klären.

Sollte es sich je nach Submissionsergebnis bzw. Wahl des Providers mit sich bringen, dass eine App losgelöst von jeglichen anderen Plattformen entwickelt werden müsste, würde das Ressort Präsidiales nach jetzigen Kenntnisstand auf die Realisierung einer Gemeindeapp verzichten bzw. würden einzelne Bestandteile Webseite, Stadtmelder-Funktion, Virtueller Dorfplatz dann als einzelne Produkte mehr oder minder losgelöst voneinander eine Koexistenz ausüben.



## 4.5 KOSTEN DER TEILPROJEKTE 2, 3 UND 4: DIGITALER DORFPLATZ, STADTMELDDER-FUNTION, GEMEINDE-APP

In der Investitionsrechnung zum Budget 2020 sind Fr. 150'000.- zur Realisation des eigentlichen Internetauftrittes eingestellt.

In momentaner Unkenntnis der Betragshöhen der einzelnen Submissionen bleibt erst zu einem späteren Zeitpunkt zu erwägen, ob die Realisierung der weiteren Teilprojekte innerhalb des für den lediglichen Internetauftrittes vorgesehenen Rahmens erfolgen kann oder ob dazu weitere Beträge (wohl in Anrechnung der stadträtlichen Finanzkompetenz) zu genehmigen sind.

## 4.6 QUINTESSENZ

Das Ressort Präsidiales schlägt die Umsetzung folgender Projektbestandteile in absteigender Prioritätenfolge vor:

- Teilprojekt 1:  
Lancierung eines neuen Internetauftrittes,  
Umsetzung zwingend
- Teilprojekt 2:  
Umsetzung der Funktion «Stadtmelder»  
Umsetzung zwingend
- Teilprojekt 3:  
Lancierung eines virtuellen Dorfplatzes  
Umsetzung im Rahmen des Gesamtpaketes zur Stärkung des gesellschaftlichen Aspektes erwünscht
- Teilprojekt 4  
Eine Gemeinde-App soll nur dann implementiert werden, wenn sich dies mit Blick auf den Unterhalt, die Pflege und die Kosten der jeweiligen Plattform als sinnvoll und zweckmässig erweist; die dezidierte Realisierung einer eigentlichen Gemeinde App verfügt über letzte Priorität und geniesst lediglich «nice to have»-Charakter.

## 5. ABGRENZUNGEN

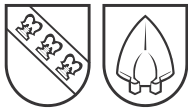
### 5.1 ABGRENZUNG DER VERSCHIEDENEN INFORMATIONS- UND KOMMUNIKATIONS-PLATTFORMEN

Internetauftritt und virtueller Dorfplatz stehen zwar in einem Bezug zueinander – sie grenzen sich aber gleichzeitig doch klar voneinander ab. Der Internetauftritt wirkt als primäres Kommunikations- und Informationsmittel der Stadt und als deren Dienstleistungsportal. Der Dorfplatz bietet wiederum eine sekundäre Austauschplattform, bei welcher die Stadt zwar beteiligt ist, die Plattform aber vielmehr durch ihre Nutzer belebt wird.

Die Social-Media-Kanäle (facebook und twitter - einstweilen anhaltender Verzicht, beim bilderbasierten Medium Instagram einen städtischen Account zu betreiben) bleiben als begleitende bzw. ergänzende Kommunikationsmittel bestehen. Ein Ausbau auf Instagram kann zu einem späteren Zeitpunkt noch immer geprüft werden.

### 5.2 PROZESSE

Die Einbindung der wichtigsten Prozesse und deren Optimierung in Bezug auf die onlinefähige Erbringung von Dienstleistungen erfolgt soweit mit vertretbarem Aufwand möglich. Vom gesamten Projekt ausgenommen bleibt eine umfassende Prüfung und Optimierung sämtlicher Prozesse der Stadtverwaltung im Hinblick auf deren digitale bzw. medienbruchfreie Umsetzung.



## 6. ANTRÄGE AN DEN STADTRAT

Im Bewusstsein, dass sich je nach Ausgang der Submission verschiedene Wege erschliessen werden bzw. nach solchen gesucht werden muss, um die bestmögliche Umsetzung der einzelnen Projektbestandteile zu gewährleisten, soll der Stadtrat in einem ersten Schritt


- im Sinne eines richtungweisenden und grundsätzlichen Entscheides die unter Abschnitt 4.6. erwähnten Projektbestandteile gutheissen
- und das grundlegende Vorgehen genehmigen.

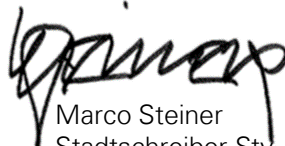
## 7. KOMMUNIKATION

Die Einführung der einzelnen Projektbestandteile gilt es, mit zielführenden kommunikativen Massnahmen zu begleiten; insbesondere was die Einführung des «Stadtmelders», des digitalen Dorfplatzes oder die Verfügbarkeit einer App betrifft.

Mit separatem Bericht an den Grossen Gemeinderat wäre zu einem noch näher zu definierenden Zeitpunkt die Abschreibung des pendenten Postulates Käppeli zu beantragen. Idealerweise erfolgt dies nicht zu früh bzw. gleichzeitig mit der Ankündigung der zur Umsetzung beschlossenen Projekte.

Genehmigt durch den Stadtrat am 24. Oktober 2019  
SRB-Nr. 2019-188

  
Ueli Müller  
Stadtpräsident

  
Marco Steiner  
Stadtschreiber-Stv.