

## GK 66

### Postulat FDP-Fraktion vom 20. Oktober 2014 betr. effizientere Leistungserbringung dank E-Government – Stellungnahme und Antrag Stadtrat

Sehr geehrter Herr Präsident  
Sehr geehrte Damen und Herren

#### I Vorstoss

Den Mitgliedern des Einwohnerrates wurde der Vorstoss zusammen mit der Traktandenliste für die kommende Einwohnerratssitzung zugestellt.

#### II Erwägungen / Stellungnahme Stadtrat

##### Erwägungen

In seinem Legislaturprogramm 2014/2017 hat der Stadtrat im Bereich der Kommunikation unter Ziffer 5.5 auf Seite 13 folgendes Ziel definiert:

*Die Website der Stadt Zofingen ist zu einem kundenfreundlichen Dienstleistungsportal für die Bürgerinnen und Bürger (E-Government) ausgebaut. Der anwenderfreundlichen Interaktivität wird dabei ein hoher Stellenwert beigemessen.*

Gestützt auf diese Zielformulierung führte die Abteilung Informatik und Kommunikation am 28. Mai 2014 im Hinblick auf das Budget 2015 eine Informationsveranstaltung für die Mitglieder des Stadtrates sowie die Bereichs- und Abteilungsleitenden zum Thema „Redesign der Website der Stadt Zofingen“ durch. Dabei wurden am Beispiel eines führenden Anbieters von Lösungen für Gemeinde-Websites die Möglichkeiten für Funktionen, Interaktionen, Dienstleistungen usw. sowie das Design einer modernen Gemeinde-Website gezeigt.

Aus Sicht des Stadtrates ist der Handlungsbedarf für ein Redesign gegeben, da die aktuelle Website der Stadt Zofingen aus optischer und technischer Sicht nicht mehr den aktuellen Standards entspricht und zudem wenig interaktive Elemente enthält. In der Folge wurde deshalb im Budget 2015 folgendes Jahresziel formuliert: *Die Website der Stadt Zofingen ist zu einem kundenfreundlichen Dienstleistungsportal ausgebaut.*

Gestützt auf dieses Jahresziel wurde im Budget bzw. in der Investitionsrechnung 2015 unter der Position 4.0222.5290.01 ein Budgetkredit von CHF 100'000 für dieses Projekt eingestellt. Der Budgetkredit basiert dabei auf einer Richtofferte eines grossen Anbieters und enthält sowohl Kosten für die erforderlichen Standard-Module als auch für zahlreiche optionale Module (z. B. Ratsinformationssystem, Meinungsumfragen). Der Einwohnerrat genehmigte am 20. Oktober 2014 das Budget 2015 der Einwohnergemeinde und stimmte nach intensiver Diskussion auch dem Budgetkredit von CHF 100'000 für das Redesign der Website zu.



Kurzfristig soll nun eine Projektgruppe gebildet werden, welche die erforderlichen Grundlagen (Pflichtenheft, Anforderungskatalog mit MUSS- und SOLL-Kriterien usw.) ausarbeitet. Anschliessend sollen 3 bis 5 namhafte, auf Gemeinde-Websites spezialisierte Webagenturen eingeladen werden, der Stadt Zofingen ein entsprechendes Angebot einzureichen. Gemäss § 8 Abs. 3 lit. a) des Submissionsdekrets des Kantons Aargau vom 26. November 1996 (Stand: 1. Januar 2011), kann dieser Auftrag im freihändigen Verfahren vergeben werden, da der Schwellenwert von CHF 150'000 für Dienstleistungen usw. gemäss § 8 Abs. 2 lit. b) SumD nicht erreicht wird.

Der Stadtrat wird voraussichtlich im 1. Semester 2015 den Auftrag im freihändigen Verfahren an die am besten qualifizierte Webagentur vergeben.

### Stellungnahme

Um die stadträtlichen Antworten auf die im Vorstoss formulierten Kriterien für die Umsetzung der neuen Website in einem Gesamtkontext zu sehen, werden nachfolgend verschiedene Ausführungen zur aktuellen Website, zu den Zielen des Redesigns sowie zu Schnittstellen mit anderen Projekten gemacht.

#### 1. Aktuelle Website

Die aktuelle Website der Stadt Zofingen (Design und Strukturen) wurde vor rund 10 Jahren von einer lokalen Webagentur erstellt und seither punktuell mit neuen Tools ergänzt (z. B. SBB-Tageskarten, Baustellenübersicht, Agenda). Im Herbst 2009 erfolgte aufgrund des neuen Corporate Designs der Stadt Zofingen zudem ein sanftes Redesign. Die Aktualisierung der Inhalte erfolgt durch den Webmaster der Stadt Zofingen mit Hilfe eines Content-Management-Systems (CMS). Neben den allgemeinen Informationen enthält die Website u. a. folgendes „Dienstleistungs-Angebot“:

- Online-Schalter (Download Informationen, Formulare, Reglemente usw.)
- Ortsplan
- Vermietung von Räumlichkeiten (Download Formulare)
- Agenda
- SBB-Tageskarten
- Baustellen-Übersicht

Medienbruchfreie Dienstleistungen wie beispielsweise die Bestellung, Lieferung und Bezahlung eines Dokumentes können aufgrund technischer Einschränkungen bei der aktuellen Website und den Gemeindeapplikationen nicht angeboten werden. Auch die aktuellsten technischen und gesetzlichen Anforderungen wie beispielsweise Barrierefreiheit, responsives Design, SAGA (Standards and Architectures for eGovernment Applications), eCH (Standards des Vereins für E-Government-Standards) werden mit der aktuellen Website nicht oder nur teilweise erfüllt.

#### 2. Neue Website – Ziel der Ausschreibung

Die Erwartungshaltung der Bevölkerung, der Politik, der Firmen usw. hinsichtlich des Informations-, Kommunikations- und Dienstleistungsangebotes der Website einer öffentlichen Einrichtung ist in den vergangenen Jahren stark gestiegen und hat sich zudem verändert. Informationen und Dienstleistungen müssen heutzutage rasch und rund um die Uhr zur Verfügung stehen. Der Gang zum Schalter im Gemeindehaus ist für viele Leute – vor allem für Berufstätige mit auswärtigem Arbeitsort – trotz erweiterter Schalteröffnungszeiten mit sehr viel Aufwand verbunden. Auch Informationen

werden heutzutage – vor allem von jungen Leuten – immer mehr aus dem World Wide Web und nicht mehr aus den Printmedien bezogen. Zudem ist auch der stark angestiegenen Mobilität bzw. der Verwendung von mobilen Geräten (Smartphones, Tablets usw.) als Informations-, Kommunikations- und Dienstleistungsplattform Rechnung zu tragen.

Bund und Kantone haben zudem in den letzten Jahren ihre Strategien für E-Government überarbeitet und mit den sogenannten eCH-Standards verbindliche Richtlinien dazu definiert. Insbesondere hat auch der Kanton Aargau seine E-Government-Strategie aktualisiert und die Gemeinden ermuntert, diese in den kommenden Jahren bei Projekten rund um ihre Webauftritte umzusetzen.

Die Stadt Zofingen hat sich deshalb zum Ziel gesetzt, mit dem geplanten Neuaufbau der Website einerseits die Erwartungshaltung der verschiedenen Zielgruppen und andererseits die aktuellsten technischen und gesetzlichen Anforderungen an eine Gemeindefwebsite zu erfüllen. Die neue Website soll attraktiv und kundenorientiert sein und ein vielfältiges Angebot an Informationen und Dienstleistungen für die verschiedenen Zielgruppen bereitstellen.

### 3. Rahmenbedingungen

Im Pflichtenheft für die einzuladenden Anbieter sollen deshalb unter anderem folgende Hauptziele formuliert werden:

- Die Website übernimmt die Rolle eines **benutzerfreundlichen und kundenfreundlichen Informations-, Kommunikations- und Dienstleistungs-Portals** für verschiedene Zielgruppen wie beispielsweise Einwohnerinnen und Einwohner, Firmen, Politik, Tourismus, Mitarbeitende der Stadtverwaltung (Intranet) usw. Nicht zuletzt soll auch die „Generation Y“ (mit dem Internet aufgewachsene Personen) verstärkt angesprochen werden.
- Über die Website können **medienbruchfreie Dienstleistungen** (Online-Schalter/E-Government) abgewickelt werden. Die Einrichtung eines sog. „Bürger-Kontos“ (z. B. mit Suisse-ID) ist möglich.
- Über die Website können den **politischen Gremien** der Stadt Zofingen (z. B. Stadtrat, Einwohnerrat, Kommissionen) für ihre Tätigkeit (Sitzungen) Informationen, Dokumente, Traktandenlisten, Protokolle usw. zur Verfügung gestellt werden (z. B. via Sitzungs-App, Ratsinformationssystem).
- Der **verstärkten Interaktivität** zwischen den Zielgruppen und der Politik bzw. Verwaltung wird ein grosser Stellenwert beigemessen. So sollen beispielsweise Meinungsumfragen zu aktuellen Themen oder Projekten möglich sein.
- Die Website erfüllt die **gesetzlichen Standards** hinsichtlich eCH/SAGA, Barrierefreiheit, Datenschutz und Datensicherheit sowie die **aktuellen technischen Standards** gemäss WCAG, P028 (Richtlinien des Bundes) usw.
- Die Website ist sowohl für die Darstellung auf „konventionellen“ Geräten (PC, Notebook) als auch auf **mobilen Geräten** (responsive Design) konzipiert.
- Der Anbieter einer Lösung für die Website der Stadt Zofingen soll eine **im Schweizer Markt etablierte und führende Firma für die Konzeption von Gemeinde-Websites** sein, welche die aktuellen gesetzlichen Vorgaben sowie die technischen Trends laufend adaptiert und damit eine kontinuierliche Weiterentwicklung der Website sicherstellt.

#### 4. Schnittstellen zu anderen Projekten

Das Projekt „Redesign Website“ steht schon seit rund zwei Jahren auf der „Agenda“, konnte jedoch aufgrund von zeitlichen und inhaltlichen Verknüpfungen mit anderen, noch nicht realisierten Projekten bisher nicht umgesetzt werden. In der Zwischenzeit sind diese, nachfolgend kurz beschriebenen Projekte jedoch soweit auf Kurs bzw. abgeschlossen, dass das Projekt „Redesign Website“ gestartet werden kann:

##### **Evaluation der Gemeindefachlösungen (Einwohnerkontrolle, Finanzen, Lohn)**

Um über die Website medienbruchfreie Dienstleistungen wie beispielsweise das Bestellen, Zustellen und Bezahlen einer Wohnsitzbescheinigung über ein sogenanntes „Bürger-Konto“ abwickeln zu können, müssen die erforderlichen Schnittstellen zwischen der Website und den entsprechenden Modulen in den Gemeindefachlösungen (z. B. Einwohnerkontrolle, Finanzen) definiert sein, damit dieser Prozess durchgehend abgewickelt werden kann.

Der Stadtrat hat am 13. November 2014 gestützt auf das durchgeführte Submissionsverfahren auf Antrag der Projektgruppe „Evaluation Gemeindefachlösung“ den Entscheid für die neue bzw. die Weiterführung der bisherigen Gemeindefachlösung gefällt. Diese enthält neu auch Module, welche medienbruchfreie Dienstleistungen ermöglichen. Damit ist eine zentrale Voraussetzung für das Projekt „Redesign Website“ erfüllt.

##### **Einführung eines digitalen Geschäftsverwaltungs-Systems (GEVER) mit Langzeitarchivierung**

Zur effizienten Abwicklung der eingehenden Geschäfte auf elektronischem Weg (Eingang, Bearbeitung, Registratur, Archivierung) wurden in den letzten Jahren für Gemeindeverwaltungen sogenannte Geschäftsverwaltungs-Systeme (GEVER) entwickelt. Da diese Geschäfte in der Regel jedoch nicht nur verwaltungsinterne Stellen, sondern auch externe Stellen wie beispielsweise Einwohnerrat, Stadtrat, Kommissionen betreffen, liegt die erste Herausforderung darin, diese Informationen sowohl intern (Intranet) als auch extern (Extranet) bestimmten Personenkreisen zur Verfügung stellen zu können. Die zweite Herausforderung liegt darin, diese Informationen den jeweiligen Personenkreisen jederzeit, unabhängig ihres Standortes (Büro, daheim, Internet-Café usw.) und ihres Endgerätes (z. B. PC, Tablet, Smartphone) über „sichere Kanäle“ zur Verfügung stellen zu können.

Der Stadtrat hat deshalb in seinem Legislaturprogramm 2014/2017 unter Ziffer 3 (Seite 7) die Evaluation einer modernen, digitalen Geschäftsverwaltung in der Stadtverwaltung als Ziel aufgenommen. Im Budget 2015 wurde in der Investitionsrechnung unter Ziffer 4.022.5200.00 ein Budgetkredit von CHF 150'000 (1. Tranche) für die Evaluation und Einführung einer digitalen Geschäftsverwaltung und Langzeitarchivierung eingestellt. Die Federführung bei diesem Projekt liegt bei der Stadtkanzlei, welche von der PUBLIS Public Info Service AG, Lenzburg, als externe Projektbegleitung unterstützt wird.

Die Website übernimmt bei einem GEVER-Projekt die Rolle eines Bindegliedes zwischen Intranet und Extranet, indem auf der Website beispielsweise ein „Ratsinformations-System“ oder eine „Sitzungs-App“ zur Verfügung gestellt wird. Auch hier müssen jedoch die erforderlichen Schnittstellen von einem Geschäftsverwaltungs-System zur Website (oder umgekehrt) definiert sein.

Die Mitglieder des Stadtrates sowie die Bereichs- und Abteilungsleitenden der Stadtverwaltung haben sich am 21. Januar 2015 vom Projektleiter der PUBLIC Publis Info Service AG nochmals eingehend über das geplante Vorgehen für die Evaluation einer „digitalen Geschäftsverwaltung“ infor-

mieren lassen. Der Stadtrat wird in den nächsten Wochen über die Freigabe des Projektes entscheiden.

#### Fazit

Nur mit einer neuen Website alleine kann die Stadtverwaltung ihre Leistungen noch nicht wesentlich effizienter erbringen. Es braucht dazu auch ein gegenüber heute ausgebautes, elektronisches Angebot im Dienstleistungsbereich gemäss Vorgaben von E-Government. Damit erhält der „Kunde“ (z. B. Einwohner) einen echten Mehrwert, indem er gewisse Dienstleistungen unabhängig von den Schalteröffnungszeiten beziehen oder z. B. gewisse Informationen oder Dienste abonnieren kann. Für die politischen Gremien (z. B. Einwohnerrat, Stadtrat, Kommissionen) sind sicher Themen wie „Ratsinformations-System“ oder „Sitzungs-App“ interessant. Dazu braucht es jedoch neben einer neuen Website auch eine moderne Gemeindefachlösung sowie ein GEVER-System, welche die erforderlichen Funktionen und Schnittstellen zur Verfügung stellen.

Der Stadtrat ist deshalb überzeugt, dass die neue Website sowie die Umsetzung der beiden anderen beschriebenen Projekte zur Erfüllung der von der FDP in ihrem Postulat definierten Kriterien beitragen können. Das Hauptziel der neuen Website ist nach Auffassung des Stadtrates der Ausbau und die Verbesserung der „elektronischen“ Dienstleistungen (E-Government) sowie des Informationsangebotes für die Bevölkerung, das Gewerbe sowie für weitere Zielgruppen.

Vor allem der Ausbau des Angebotes an medienbruchfreien Dienstleistungen wird auch dazu beitragen, dass die Prozesse in den entsprechenden Verwaltungsabteilungen optimiert werden können und dadurch die Effizienz gesteigert werden kann. Eine künftig noch effizientere Leistungserbringung ist Voraussetzung, dass die Verwaltungsabteilungen wieder mehr Kapazitäten für bestehende, meistens immer komplexer werdende Aufgaben zur Verfügung zu haben und auch um die weiterhin wachsenden Ansprüche der verschiedenen Zielgruppen befriedigen zu können. Beispiele anderer Verwaltungsabteilungen (z. B. Steueramt mit der Einführung von DIGITAX) zeigen, dass mit einer modernen, prozessorientierten Software durchaus eine Effizienzsteigerung erzielt werden kann.

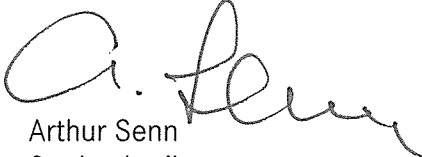
Mit der Mitwirkung der Leiterin Stadtmarketing in der Projektgruppe ist zudem der von der FDP gewünschte Einbezug der Website in die geplante Marketingstrategie (siehe Legislaturprogramm 2014/2017) sichergestellt.

### **III Antrag Stadtrat**

Das Postulat der FDP-Fraktion betr. effizientere Leistungserbringung dank E-Government sei im Sinne der vorstehenden Ausführungen an den Stadtrat zu überweisen.

Zofingen, 11. Februar 2015

Freundliche Grüsse  
STADTRAT ZOFINGEN  
  
Hans-Ruedi Hottiger  
Stadtammann

  
Arthur Senn  
Stadtschreiber

**Verteiler per E-Mail**

- Mitglieder des Einwohnerrates
- Mitglieder des Stadtrates
- Bereichs- und Abteilungsleitende der Stadtverwaltung
- Medien