

Beschluss Grosser Gemeinderat

2017-52 Interpellation der SP/Grüne-Fraktion betr. "www.steffisburg.ch" (2017/06); Beantwortung

Traktandum 10, Sitzung 3 vom 28. April 2017

Registratur

10.061.003 Interpellationen

Ausgangslage

An der Sitzung des Grossen Gemeinderates vom 17. März 2017 reichte die SP/Grüne-Fraktion eine Interpellation mit dem Titel "www.steffisburg.ch" (2017/06) ein.

Begehren

Im Rahmen der Anpassungen der Gemeindewebseite bitten wir den Gemeinderat folgende Fragen zu beantworten:

- *Wie plant die Gemeinde Steffisburg ihre künftige Präsenz im Internet?*
- *Welche Dienstleistungen plant die Gemeinde in Zukunft "online" anzubieten in Form eines Onlineschalters?*
- *Wie wird die Schule auftreten und welchen Zugang erhalten die einzelnen Schulhäuser?*
- *Wie kann der Elternrat seine Informationen auf die Webseite stellen?*
- *Welche Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, Gemeindebevölkerung, Vereine, Gewerbe, Seniorinnen und Senioren, etc.) werden auf welchen Kanälen angesprochen?*
- *Wie werden bei der Planung die verschiedenen Anspruchsgruppen miteinbezogen und die unterschiedlichen Nutzerverhalten berücksichtigt?*
- *Wird das Thema Barrierefreiheit bzw. Hindernisfreiheit gemäss www.access-for-all.ch beachtet?*
- *Ist ein interner Bereich (bisher MY Services) geplant und für welche Themen?*
- *Was wird bei der Erstellung extern erstellt? Was wird die Gemeinde intern erledigen?*
- *Werden auch andere Kanäle wie Twitter, Facebook etc. integriert oder können nachträglich integriert werden?*
- *Werden im Rahmen der Erneuerung Lernende befragt. Diese kennen bekanntlich die Bedürfnisse ihrer Altersgruppe und zukünftiger Nutzerinnen und Nutzer am besten.*

Begründung

Der virtuelle Auftritt, die Informationsbeschaffung und das Anbieten von Online-Dienstleistungen sind in der heutigen Zeit von grosser Bedeutung. Dabei sind die Ansprüche und das Nutzerverhalten sehr unterschiedlich. Ein neuer Web-auftritt ist eine spannende Aufgabe – eine gute Umsetzung jedoch sehr anspruchsvoll und von grosser Bedeutung für unsere Gemeinde.

Stellungnahme Gemeinderat

Die Fragen können wie folgt beantwortet werden:

Wie plant die Gemeinde Steffisburg ihre künftige Präsenz im Internet?

Grundsätzliches: Der Internetauftritt gilt heute als wichtigste Visitenkarte jeder Organisation und ist meistens erste und zentrale Anlaufstelle zur Informationsbeschaffung. Ebenso wichtig sind den Gemeindevorständen aber nach wie vor auch der persönliche und direkte Kontakt zur Bevölkerung, welcher durch keine elektronische Plattform ersetzt werden kann. Beide Varianten sollen weiterhin intensiv gepflegt werden.

Konkret: Für die Realisierung des neuen Internetauftritts ist die verwaltungsinterne Strategieguppe Internet zuständig. Der Strategieguppe gehören unter anderem auch Vertreter der hauseigenen Informatik an, welche primär den technischen Support sicherstellt. Die Initiierungsarbeiten haben Ende 2016 begonnen, indem sämtliche Abteilungen und Bereiche zur Mitwirkung mittels eines strukturierten Fragebogens eingeladen wurden. Gestützt auf diese Rückmeldungen und den eigenen Überlegungen, Gedanken und Abklärungen hat die Strategieguppe Internet anschliessend einen Projektbeschrieb und ein detailliertes Anforderungsprofil erstellt und verabschiedet. Diese beiden Papiere dienten als Basis für die Offertanfragen. Fünf Firmen wurden Ende Februar 2017 zur Offertstellung eingeladen. Dabei wurden auch Unternehmungen aus der Region berücksichtigt. Das Auswahlverfahren ist momentan noch im Gang. Geplant ist, dass der neue Internetauftritt der Einwohnergemeinde Steffisburg im 1. Quartal 2018 online geschaltet wird.

Welche Dienstleistungen plant die Gemeinde in Zukunft "online" anzubieten in Form eines Onlineschalters?

Gestützt auf das bisherige Angebot und die Rückmeldungen aus den Abteilungen und Bereichen hat die Strategiegruppe Internet ein entsprechendes Angebot zusammengestellt und in das erwähnte Anforderungsprofil einfließen lassen:

- Verschiedene Dienstleistungen im Bereich der Einwohnerkontrolle (An- und Abmeldungen, Adressänderungen, Adressauskünfte, Heimatausweise, Wohnsitzbescheinigungen)
- Hundekontrolle (An- und Abmeldungen)
- Online Bestellungen von Parkkarten
- Reservations-Tool für SBB-Tageskarten mit "Frei/Gebucht-Ansicht" in Echtzeit
- Reservations-Tool für gemeindeeigene Räumlichkeiten und Material (Festtischgarnituren, Festzelte etc.) mit "Frei/Gebucht-Ansicht" in Echtzeit
- Online Stellenbewerbungstool
- Verschiedene Dienstleistungen im Bereich der Abteilung Bildung (Anmeldung für Schulsport-Angebote und Tagesschule, Anmeldung Kindergarten)
- Online Einreichung von Beitragsgesuchen (Einmalige Unterstützungsbeiträge)
- Online Einreichung von Gesuchen im Rahmen der jährlichen Vereinsunterstützung ("Pro-Kopf-Beiträge")
- Online Einreichung von Gesuchen für Hilfsfond
- Online Einreichung von Stipendiengesuchen
- Online Einreichung von Baugesuchen

Die vorstehende Aufzählung ist nicht abschliessend und in der Umsetzung auch abhängig von den Entwicklungen im Bereich E-Gouvernement nach eCH-Standard. Es muss dabei beachtet werden, dass allenfalls aus Ressourcengründen (personell und finanziell) nicht sämtliche Angebote zeitgleich aufgeschaltet werden können und modular in Etappen umgesetzt werden. Bei der Auswahl des zukünftigen Anbieters wird jedoch Wert darauf gelegt, dass sich dieser bei zukünftigen Erweiterungen flexibel zeigt und diese jederzeit möglich sind.

Wie wird die Schule auftreten und welchen Zugang erhalten die einzelnen Schulhäuser?

Derzeit verfügen die Schulen Steffisburg (wie auch die Feuerwehr, die Offene Kinder- und Jugendarbeit OKJA und die Gruppe Senioren für Senioren S+S) über einen eigenen Internetauftritt. Mit der Neugestaltung von steffisburg.ch werden das Erscheinungsbild, die Navigation und die Funktionalität der Internetauftritte dieser Organisationen an denjenigen der Einwohnergemeinde angeglichen. Eine Vollintegration an steffisburg.ch wird ebenfalls geprüft. Ein einheitlicher Auftritt steigert einerseits den Wiedererkennungswert der Gemeinde und vereinfacht zudem die internen Abläufe, da künftig nur noch ein Anbieter für sämtliche Organisationen zuständig ist. Der eigenständige Internetauftritt der Schulen (schulen.steffisburg.ch) soll grundsätzlich erhalten bleiben. Die Möglichkeiten betreffend Zugänge für die einzelnen Schulhäuser werden im Rahmen der Umsetzung des neuen Internetauftrittes via die zuständige Abteilung Bildung abgeklärt und geregelt.

Wie kann der Elternrat seine Informationen auf die Webseite stellen?

Grundsätzlich ist es möglich, dass allgemeine Informationen in geeigneter Weise auf der Homepage publiziert werden können. Die Details dazu werden im Rahmen der Umsetzung des neuen Internetauftrittes durch die zuständige Abteilung Bildung abgeklärt.

Welche Zielgruppen (Kinder, Jugendliche, Gemeindebevölkerung, Vereine, Gewerbe, Seniorinnen und Senioren, etc.) werden auf welchen Kanälen angesprochen?

Die Information der Gemeindebevölkerung erfolgt via Hauptseite, das heisst auf steffisburg.ch. Den Vereinen wird auch zukünftig die Möglichkeit geboten, ihren Verein mittels Vereinseintrag auf der Homepage zu erfassen und entsprechend zu präsentieren. Ebenso bleibt der Veranstaltungskalender mit der Möglichkeit zur Erfassung von öffentlichen Anlässen erhalten. Wie bereits erwähnt, verfügen sowohl die Offene Kinder- und Jugendarbeit (OKJA, okja.steffisburg.ch) als auch die Gruppe Senioren für Senioren (S+S, senioren-steffisburg.ch) oder die Feuerwehr (www.fwsteffisburg.ch) bereits heute über eigene Internetauftritte. Somit können sich diese Zielgruppen über aktuelle Ereignisse und Anlässe informieren. Die erwähnten Seiten sollen auch zukünftig grundsätzlich erhalten bleiben.

Wie werden bei der Planung die verschiedenen Anspruchsgruppen miteinbezogen und die unterschiedlichen Nutzerverhalten berücksichtigt?

Die Website dient den über 15'000 Einwohnerinnen und Einwohner, Behörden, Verwaltung, Vereine, Parteien und weiteren Interessierten als Informationsplattform. Sämtliche Abteilungen und Bereiche wurden zur Mitwirkung eingeladen. Diese kennen die Bedürfnisse ihrer Kundinnen und Kunden am besten. "Kundenwünsche" wurden bisher und werden auch in Zukunft im Rahmen der Möglichkeiten umgesetzt. Die Strategiegruppe macht periodische statistische Auswertungen über den Besuch der Website und kennt die "Hitseiten" mit den meisten Klicks. Anhand der statistischen Auswertungen werden auch die Schwergewichte und Prioritäten gesetzt. Basierend auf Rückmeldungen von Nutzerinnen und Nutzern soll die Website künftig laufend weiterentwickelt werden. Die Bedürfnisse der Anspruchsgruppen sind vielfältig sowie unterschiedlich und können daher kaum je flächendeckend für alle abgedeckt werden.

Wird das Thema Barrierefreiheit bzw. Hindernisfreiheit gemäss www.access-for-all.ch beachtet?

Der Thematik wird entsprechend Rechnung getragen indem die Homepage barrierefrei gemäss den W3C Web Content Accessibility Guidelines (WCAG) 2.0 mindestens in der Konformitätsstufe AA und unter Berücksichtigung des Behindertengleichstellungsgesetzes (BehiG) und der Web Accessibility Initiative (WAI) umgesetzt werden soll. Die zur Offertstellung eingeladenen Anbieter müssen dies nachweisen.

Ist ein interner Bereich (bisher MY Services) geplant und für welche Themen?

Bei der Umsetzung des neuen Internetauftritts wird sich zeigen, wie ein allfälliger interner Bereich oder sogenannte Bürgeraccounts umgesetzt werden könnten. Im Hinblick auf die technischen Möglichkeiten (z.B. elektronische Sitzungsverarbeitung) ist ein interner Bereich für Behördenmitglieder angedacht. Bestellungen im Online-Schalter sind auch ohne Benutzerkonto möglich. Erfahrungen zeigen, dass sogenannte Bürgeraccounts kaum benutzt werden.

Was wird bei der Erstellung extern erstellt? Was wird die Gemeinde intern erledigen?

Grundsätzlich wollen die Verantwortlichen eine grösstmögliche Anzahl von Seiten selber gestalten (sogenannte "dynamische Seiten") und deren Inhalte frei wählen können. Dabei sollen z.B. Videos, Bilder, Dokumente oder Karten (Google-Maps) frei platziert werden können. Der Anbieter ist, nach der Präsentation von entsprechenden Vorschlägen, für das Layout verantwortlich und für die Umsetzung der Anforderungen (z.B. Online-Schalter, Behördenverzeichnis, Erlassübersicht) gemäss Pflichtenheft. Das "Abfüllen" sämtlicher Inhalte obliegt der Gemeinde respektive den jeweiligen Abteilungen.

Werden auch andere Kanäle wie Twitter, Facebook etc. integriert oder können nachträglich integriert werden?

Die Verantwortlichen streben an, dass Benutzerinnen und Benutzer News (z.B. Informationen aus dem Gemeindehaus) respektive Anlässe (z.B. wöchentliche Abfallsammlung) mittels Abonnierens eines "News-Letters" erhalten. Zudem wird die Möglichkeit zur Erstellung einer Gemeinde-App im Rahmen der Offertstellung geprüft. Die potenziellen Anbieter wurden im Anforderungsprofil darauf hingewiesen, dass eine Möglichkeit zur Integration von Social Media auch zu einem späteren Zeitpunkt bestehen muss. Eine Inbetriebnahme von offiziellen Social-Media-Kanälen ist momentan nicht zuletzt aus Ressourcengründen (aufwändige Bewirtschaftung) nicht geplant. Eine offizielle Kommunikation via der Social-Media-Kanälen entspricht nicht der aktuellen Kommunikationsstrategie des Gemeinderates. Die Gemeinde ist heute über die offiziellen Kommunikationskanäle jederzeit erreichbar.

Werden im Rahmen der Erneuerung Lernende befragt. Diese kennen bekanntlich die Bedürfnisse ihrer Altersgruppe und zukünftiger Nutzerinnen und Nutzer am besten.

Im Rahmen der Mitwirkungen hatte das Personal (inklusive der Lernenden) die Möglichkeit, zum bisherigen respektive zukünftigen Internetauftritt Stellung zu beziehen.

Erklärung Interpellant

1. Der Interpellant und Erstunterzeichner Matthias Döring (SP) erklärt sich von der Antwort zur Interpellation der SP/Grüne-Fraktion betr. "www.steffisburg.ch" (2017/06) als befriedigt.
2. Eröffnung an:
 - Jürg Marti, Gemeindepräsident
 - Präsidiales
 - Präsidiales (10.061.003)

Für die Richtigkeit

Grosser Gemeinderat Steffisburg
Stv. Gemeindeschreiber

Christoph Stalder

Steffisburg, 16. Juni 2017