



Uster, 8. März 2016
544/2016
V4.04.71

Seite 1/7

An die
Mitglieder des
Gemeinderates Uster

**ANFRAGE 544/2015 VON DANIEL PELLEGRINI (FDP):
ONLINE-ANGEBOT DER STADT USTER,
ANTWORT DES STADTRATES**

Sehr geehrter Herr Präsident
Sehr geehrte Damen und Herren

Am 4. Dezember 2015 reichte Ratsmitglied Daniel Pellegrini beim Präsidenten des Gemeinderates eine Anfrage betreffend «Online-Angebot der Stadt Uster» ein.

Die Anfrage hat folgenden Wortlaut:

« Dienstleistungen werden vermehrt online via Web und Apps erbracht. Der Kunde kann komfortabel und effizient die gewünschten Dienste nachfragen. Die Stadt Uster und die Primarschule Uster haben einen Onlineauftritt mit integriertem «Online-Schalter». Durch eine intelligente Backend-Integration müssten eigentlich auch in den rückwärtigen Stellen Einsparungen möglich sein.

In diesem Zusammenhang bitte ich den Stadtrat folgende Fragen zu beantworten:

- 1. Hat die Stadt Uster eine definierte Online Strategie? Und wenn ja, was ist der Inhalt dieser?*
- 2. Gibt es eine Roadmap die aufzeigt, welche Dienstleistung über welchen Zeitraum zusätzlich oder verbessert im Online Schalter verfügbar gemacht werden sollen und verfolgt die Stadt Uster im Sinne der Effizienzsteigerung eine Verlagerungspolitik hin zu online?*
 - a. Wenn ja wie erfolgreich ist diese Verlagerungspolitik – welche Ziele wurden definiert und inwieweit werden diese erreicht?*
 - b. Wenn nein, was sind die Gründe weshalb bisher darauf verzichtet wurde?*
- 3. Die Webseiten werden mit Hilfe des Produktes CityWeb der Firma Innovative Web AG (I-Web) erstellt und aktuell gehalten. Welche Verträge bestehen mit der I-Web AG (oder auch anderen Dienstleistern) mit welchen Laufzeiten und über welche Dienstleistungen und mit welchen jährlichen Kosten?*



4. Welche jährlichen internen Aufwendungen, unterteilt in Personalkosten und Sachkosten, entstehen für den Online Auftritt respektive mit dem Online Schalter insbesondere und was sind die Einsparungen durch die Online-Angebote (Entlastung „normaler“ Schaltdienst)?
5. Welche Online Angebote werden wie häufig genutzt und mit welcher Entwicklung über die letzten 3 Jahre?
6. Wie viele Personen haben sich mit einer Swiss ID registriert?
7. Welche Online Angebote, bei denen ein Online-Formular angeboten wird, haben eine Backend-integration - also eine effektive automatisierte Schnittstelle in einen Workflow oder ein Core System der Stadt Uster (Email ist keine Backend Integration)?
8. Wird am Schalter auf das Online Angebot hingewiesen?

Besten Dank für die Beantwortung dieser Fragen. »

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Einleitend ist es dem Stadtrat wichtig, zunächst grundsätzlich auf die Themen Online-Strategie und E-Government einzugehen.

E-Government hat zum Zweck, die Abläufe zwischen Bevölkerung und Wirtschaft und staatlichen Stellen sowie innerhalb der Verwaltung mittels Informations- und Kommunikationstechnologie zu optimieren. Dabei stehen die Prozesse im Vordergrund. Ziel ist es, dort, wo es vom Kunden gewünscht wird und wirtschaftlich sinnvoll ist, den Automatisierungsgrad der Geschäftsabwicklung zu erhöhen. Der Begriff E-Government wird häufig verwendet, wenn eine Transaktion mit Verwaltungskunden im Vordergrund steht. E-Government umfasst jedoch ein grösseres Spektrum. Es haben sich folgende Beziehungen etabliert:

- Government to Business (G2B), zwischen Verwaltungen und Unternehmen
- Government to Organisation (G2O), Verwaltung und nicht wirtschaftlichen Institutionen
- Government to Citizen (G2C), zwischen Verwaltung und Bürgern
- Government to Government, zwischen Verwaltungen aller drei Stufen (Bund, Kanton, Gemeinden)
- Government internal (G-I), innerhalb einer Verwaltung

Der Internetauftritt ist unter anderem eine Eingangspforte für elektronischen Verkehr mit den Bürgern oder der Wirtschaft. Dafür bestehen verschiedene interaktive Online-Angebote. Der Webauftritt www.uster.ch soll aber ganz generell die Einwohnerinnen und Einwohner sowie alle, die sich für Uster interessieren, möglichst umfassend und aktuell über «ihre Stadt» informieren. www.uster.ch dient somit als umfassendes Nachschlagewerk zu den einzelnen Abteilungen, Geschäftsfeldern und Leistungsgruppen sowie als Zugangportal zu deren Dienstleistungen. Design und Struktur der Website stammen aus dem Jahr 2009 und werden 2016 erneuert. Die Online-Dienste selbst sind historisch gemäss den Bedürfnissen der Abteilungen und entlang der Online-Strategie des technischen Partners i-Web gewachsen. Sie sind laufend ausgebaut und optimiert worden – die Stadt hat somit eine organische Schritt-für-Schritt-Strategie verfolgt, von der der Stadtrat weiterhin überzeugt ist. Jüngstes Beispiel für eine wirksame Angebotserweiterung im Bereich der Online-Dienste ist das Reservations- und Bewirtschaftungssystem (RBS), mit dem das Geschäftsfeld Sport publikumsfreundlich alle von ihr betreuten Räume bewirtschaften kann. Das System ist 2014 aufgeschaltet worden. Einzelheiten zur Strategie, den Online-Angeboten, deren



Nutzung und Optimierungsmöglichkeiten sind im Bericht des technischen Partners i-Web (Beilage 1) dokumentiert.

Frage 1:

«Hat die Stadt Uster eine definierte Online Strategie? Und wenn ja, was ist der Inhalt dieser?»

Antwort:

Per Ende 2013 entstand zusammen mit i-web ein E-Government-Bericht. Darin wurden neben einer umfangreichen Analyse der Website diverse Möglichkeiten und Umsetzungsvarianten aufgezeigt. Es zeigte sich, dass als Basis für eine effektive Umsetzung von E-Government zahlreiche Aspekte berücksichtigt werden müssen. Klar definierte Abläufe und modellierte Prozesse sind dabei eine unverzichtbare Grundlage. Als weitere Basis wurde ein Redesign der Website empfohlen. Und nicht zuletzt wurde festgehalten, dass eine interne Ansprechsstelle geschaffen werden muss. Mit der Stelle Organisationsentwicklung (50%) konnte diese Voraussetzung geschaffen werden. In den ersten zwei Jahren lag ihr Fokus jedoch hauptsächlich darin, die Nutzung der Geschäftsverwaltungssoftware CMI Axioma mit jährlichen Updates aufzuarbeiten sowie eine Prozessmodellierungsplattform einzuführen.

Die Stadt Uster ist mit Beschluss Nr. 69 vom 5. März 2013 der Vereinbarung zur Zusammenarbeit zwischen dem Kanton Zürich und den Gemeinden im Bereich E-Government beigetreten.

Mit dem Ende 2015 vom Stadtrat gutgeheissenen Projekt «Redesign und Neustrukturierung» wird www.uster.ch in Bezug auf Design und Technik auf den neuesten Stand bringen: Nebst aktueller optischer Erscheinung wird die Website auch auf Tablets und Smartphones optimiert dargestellt werden. Daneben werden die Inhalte neu strukturiert, wobei Bewährtes beibehalten bleibt, aber neue Anforderungen an die Benutzerführung umgesetzt werden: Hierbei soll die Navigation vermehrt Themenwelten zusammenfassen, nach denen sich der Benutzer, die Benutzerin orientieren kann. Gleichzeitig werden die Inhalte abteilungsweise überprüft und optimiert. Obwohl der Fokus bei diesem Projekt nicht auf den Online-Diensten im eigentlichen Sinn liegt, werden die Abteilungen beauftragt werden, auch diese Angebote zu überprüfen.

Frage 2:

«Gibt es eine Roadmap die aufzeigt, welche Dienstleistung über welchen Zeitraum zusätzlich oder verbessert im Online Schalter verfügbar gemacht werden sollen und verfolgt die Stadt Uster im Sinne der Effizienzsteigerung eine Verlagerungspolitik hin zu online?»

Antwort:

Der E-Governmentbericht enthält Vorschläge zur Umsetzung, aber keine eigentliche Roadmap. Gemäss Leistungsauftrag werden jährlich zwei Prozesse geprüft zur Umsetzung, als jüngstes Beispiel lässt sich der Einbürgerungsprozess aufführen. Bei dessen Prüfung zeigte sich, dass sich der finanzielle Aufwand für das spezielle Tool der Firma i-web nicht lohnt. Die Prozesssteuerung und weitgehende Automatisierung ist auch mit verbesserter Nutzung des Programms CMI Axioma möglich. So können verwaltungsinterne Abklärungen (Governance Internal) via Axioma schneller, einfacher und medienbruchfrei durchgeführt werden. Da die Einreichung der Unterlagen via Kanton gesteuert ist, hat der Endkunde mit der angestrebten Umsetzung (noch) keinen direkten Nutzen, dem E-Government-Prinzip wird aber trotzdem Rechnung getragen.

Frage 3:

«Die Webseiten werden mit Hilfe des Produktes CityWeb der Firma Innovative Web AG (I-Web)



erstellt und aktuell gehalten. Welche Verträge bestehen mit der I-Web AG (oder auch anderen Dienstleistern) mit welchen Laufzeiten und über welche Dienstleistungen und mit welchen jährlichen Kosten?»

Antwort:

Übersicht i-Web	Jährliche Kosten ohne MWST in Fr.	Total in Fr.
Produktlizenzen www.uster.ch		
GemWeb/CityWeb, inkl. Weiterentwicklung, System-Updates	7'109.00	
Modul Online-Schalter	3'366.00	
SuisseID- und Security-Modul	2'388.00	
Ortsplan-Modul	949.00	
Notify-Modul	907.00	
Reminder-Modul	907.00	
Modul Postkarte	565.00	
GA-Reservierungssystem	726.00	
Modul i-Payment	922.00	
Export-Modul	1'212.00	
Gesetzessammlung	1'067.00	
Projektmodul (Zentrumsentwicklung)	525.00	
Ratsinformationssystem	1'500.00	
Formularpool / eFormulare	990.00	
Daten-Schnittstellen	4'126.00	
· Publikationsschnittstelle AXIOMA (Geschäftsverwaltung) ExtraNet		
· Publikationsschnittstelle AXIOMA / Ratsinformationssystem (Webauftritt)		
· Guidle (Datenschnittstelle für Anlässe aus www.usteragenda.ch)		
Extranet für 50 User (Parlament)	3'928.00	
Modul Markt: Online-Formulare, inkl. Excel-Export	1'500.00	32'687.00
Hosting und Wartung www.uster.ch		
ISP-Leistungen (Hosting/Rechenzentrum, Wartung, Unterhalt)		2'962.00
Separater Vertrag mit dem Geschäftsfeld Sport		
Produktlizenz Reservations- und Bewirtschaftungssystem (RBS), Grundsystem	1'615.00	
RBS 61 Objekte à Fr. 144	8'345.00	9'960.00



www.stadtbibliothek-uster.ch

Produktlizenz (keine Online-Dienste)	1'710.00	
ISP-Leistung	580.00	2'290.00

Die Kosten werden jährlich in Rechnung gestellt, wobei die Verträge eine Kündigungsfrist von drei Monaten aufweisen.

Zusätzliche Module, die mit www.uster.ch in Zusammenhang stehen	Jährliche Kosten ohne MWST in Fr.	Total in Fr.
Modul «Raumverzeichnis» zu www.uster.ch		
Externe Datenbank von tommasi.ch, integriert in Webauftritt	200.00	
Rekrutierungsplattform HRM/Personaldienst		
Externes System der Firma Umantis	6'000.00	

Frage 4:

«Welche jährlichen internen Aufwendungen, unterteilt in Personalkosten und Sachkosten, entstehen für den Online Auftritt respektive mit dem Online Schalter insbesondere und was sind die Einsparungen durch die Online-Angebote (Entlastung „normaler“ Schalterdienst)?»

Antwort:

Die Sachkosten sind unter 3. aufgeführt. Die Personalkosten lassen sich nur schwer beziffern. Die in der Abteilung Präsidiales angesiedelte Stelle als Webmaster befasst sich zu rund 30% mit dem Webauftritt als Ganzes und der Pflege der (tages)aktuellen Inhalte inkl. regelmässigem Update der Startseite. Die verschiedenen Webautoren in den Abteilungen betreuen und nutzen «ihre» Rubriken inkl. Online-Dienste mit unterschiedlichen Pensen als Teil ihres Stellenbeschriebs.

Anfragen und Geschäfte, die via Online-Dienst eingehen, ergeben weniger Schalter- und Telefonanfragen. Der zeitliche Aufwand pro Dienstleistung ist jedoch nicht in jedem Falle zwingend kleiner. Es entfallen zwar Arbeiten am Schalter, die aber beispielsweise mit Erstellen und Versand von Rechnungen wieder aufgefangen werden. Die Online-Dienste sind kunden- und bürgerfreundlich und erhöhen die Dienstleistungsqualität. Die Entlastung und die allfälligen Einsparungen sind nicht quantifizierbar.

Frage 5:

«Welche Online Angebote werden wie häufig genutzt und mit welcher Entwicklung über die letzten 3 Jahre?»

Antwort:

Siehe Kapitel 2.1.4 in Beilage 1

Frage 6:

«Wie viele Personen haben sich mit einer Swiss ID registriert?»

Antwort:

Mit Hilfe der SuisseID melden sich zurzeit 30 Personen im Benutzerkonto des Webauftritts an («Mein eKonto»). In der Verwaltung sind weitere 30 Personen mit SuisseID als Webautoren



registriert. Das Extranet des Parlaments nutzen 22 von 39 registrierten Personen mithilfe der Swiss-ID.

Die Webautoren haben vor einigen Jahren im Hinblick auf eine mögliche Verbreitung von i-web automatisch eine SuisseID-Nummer erhalten. Die Karten dazu wurden aber aus Akzeptanzgründen nicht angeschafft. Ob sich die Parlamentarier oder registrierten Benutzer auch tatsächlich mit der Karte anmelden, lässt sich zwar vermuten, aber nicht verifizieren, da in die Benutzerkonten aus Datenschutzgründen keine Einsicht möglich ist. Es lässt sich nur feststellen, ob einem Konto eine Swiss-ID-Nummer zugeordnet ist.

Zum aktuellen Stand der elektronischen Identität hat sich der Bund am 13. Januar 2016 in einer Medienmitteilung geäußert. (<http://www.ejpd.admin.ch/ejpd/de/home/aktuell/news/2016/2016-01-13.html>) Der Staat gibt kein eigenes elektronisches Identifizierungsmittel heraus, sondern erschafft den Rechts- und Standardisierungsrahmen für eine Pluralität von staatlich anerkannten eID auf drei Vertrauensstufen. Die eID werden von zugelassenen Identitätsdienstleistern herausgegeben und deren Identitätsattribute aus staatlich geführten Registern elektronisch an die zugelassenen IdP übermittelt (beglaubigt). Im dazugehörigen Bericht des EJPD wird auf Seite 10 Folgendes erwähnt: «Die entscheidenden Kriterien für eine akzeptierte und brauchbare eID sind, nebst der Vertrauensbasis in die technische und organisatorische Sicherheit, Benutzerfreundlichkeit, standardisierte Anwendung und vielfältige Einsetzbarkeit. Die am Häufigsten gebrauchte und damit wichtigste Funktion der eID ist die Authentifizierung, die besonders nutzerfreundlich sein muss.»

Grundsätzlich kann festgestellt werden, dass die Akzeptanz von eIDs bei der Bevölkerung und der Wirtschaft noch bescheiden ist. In europäischen Staaten, die keinen Zwang zur Nutzung einer eID eingeführt haben, bewähren sich die mit zum Teil hohem Aufwand ausgerollten Systeme nicht.

Frage 7:

«Welche Online Angebote, bei denen ein Online-Formular angeboten wird, haben eine Backend-integration - also eine effektive automatisierte Schnittstelle in einen Workflow oder ein Core System der Stadt Uster (Email ist keine Backend Integration)?»

Antwort:

Die Online-Formulare im Online-Schalter der Stadt User werden nicht per E-Mail an die zuständige Stelle verschickt, sondern im applikationseigenen Backend, der sogenannten Pendenzverwaltung sicher aufbewahrt. Direkt aus der Pendenzverwaltung können die Mitarbeitenden den Online-Schalter-Kunden bei Bedarf über eine verschlüsselte Verbindung Rückfragen stellen oder je nach Art der Geschäftsfälle auch Bewilligungen erteilen, Dokumente übermitteln usw. Die Abteilungen entscheiden selbstständig über den Einsatz der Pendenzverwaltung, das heisst über die zwingende Übermittlung des Online-Formulars via E-Konto.

Per Ende Januar 2016 werden für 5 Online-Dienste neu Online-Zahlungen mit Kreditkarte möglich sein.

Frage 8:

«Wird am Schalter auf das Online Angebot hingewiesen?»

Antwort:

Am Schalter und am Telefon wird je nach Anfrage kundenspezifisch auf das Online-Angebot hingewiesen.



Der Stadtrat bittet den Gemeinderat, von der Antwort auf die Anfrage Nr. 544 des Ratsmitglieds Daniel Pellegrini betreffend «Online-Angebot der Stadt Uster» Kenntnis zu nehmen.

Stadtrat Uster

Werner Egli
Stadtpräsident

Hansjörg Baumberger
Stadtschreiber

Beilage

1. Online-Angebot der Stadt Uster – Angaben der Firma i-web zur parlamentarischen Anfrage 644/2015