Die zukünftige Website der Stadt Uster benutzerzentriert entwickeln

Abgeleitet von der Digitalisierungsstrategie möchte die Stadt Uster ihren Webauftritt erneuern und dabei neue, digitale Services anbieten. Die Stadt setzte dabei auf einen partizipativen Prozess, um ein nutzerorientiertes Angebot zu erreichen und die Ressourcen bestmöglich einzusetzen.

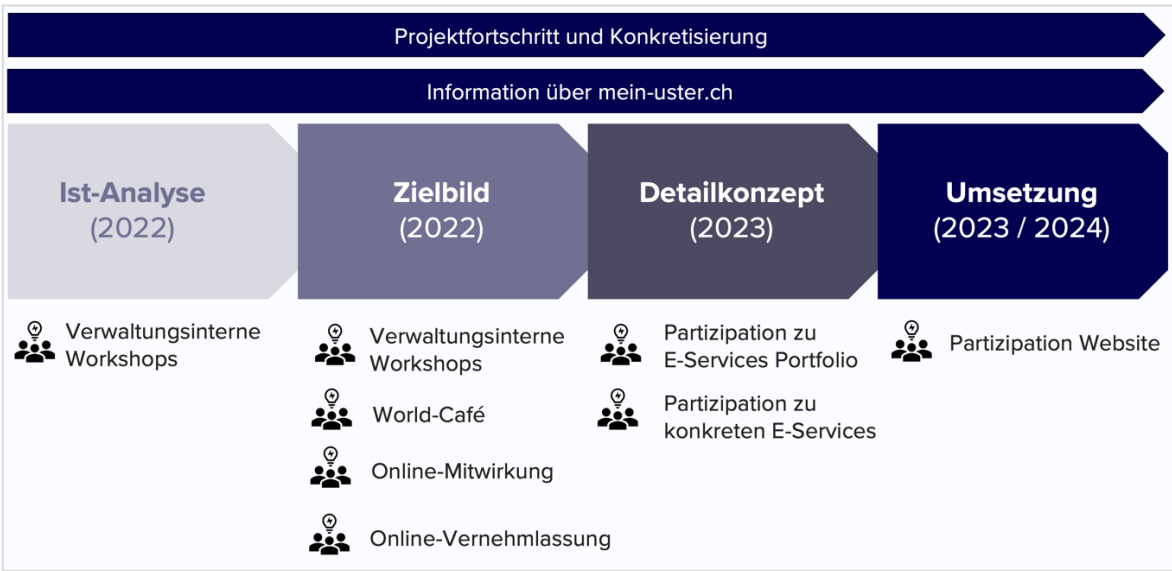
Beitrag von Miro Hegnauer

Eine neue Web-Plattform für Uster
Die Stadt Uster möchte ihrem Publikum zeitgemässe, ansprechende und hilfreiche digitale Kanäle anbieten. Ein wichtiger Teil dabei ist der Webauftritt www.uster.ch, der im Rahmen des Projektes «Erneuerung von www.uster.ch» neu konzipiert und umgesetzt wird. Die Website einer Gemeinde oder Stadt dient heutzutage mehr als nur zur reinen Informationsvermittlung. Sie bietet die Möglichkeit, Behördengänge effizient zu erledigen und mit der Verwaltung im Dialog zu bleiben. Das Projekt «Erneuerung von www.uster.ch» setzt sich deshalb allgemein mit den Fragen auseinander, wie Einwohnerinnen und Einwohner, Vereine oder Firmen von Uster mit der Stadt kommunizieren und welchen Stellenwert digitale Kanäle einnehmen sollen.

Bedürfnisse verstehen
Doch was sind genau die Bedürfnisse der verschiedenen Anspruchsgruppen an den neuen Webauftritt? Welche Funktionen erwarten sie? Wie viel Dialog und Kommunikation sind erwünscht? Genau diese Fragen wollte die Stadt Uster mit ihren Anspruchsgruppen klären, um dann ein attraktives Online-Angebot umzusetzen, das tatsächliche Mehrwerte bringt und die finanziellen Mittel sinnvoll einsetzt.

Mehrstufiger Mitwirkungsprozess
Gemeinsam mit der Konova AG entwickelte die Stadt Uster einen mehrstufigen Dialog- und Partizipationsprozess, welcher die Anspruchsgruppen frühzeitig in die Entwicklung der neuen Web-Plattform einbezieht. Dabei sollen die verschiedensten Anspruchsgruppen wie die Bevölkerung, Vereine, Parteien, Unternehmen sowie auch die Verwaltung involviert werden.

Anregendes World-Café
Der Auftakt bildete die Informations- und Partizipationsveranstaltung im Rahmen eines «World-Cafés». Die Teilnehmenden konnten sich an Ständen zuerst über die verschiedenen Möglichkeiten von digitalen Verwaltungsangeboten informieren und anschliessend ihre Meinung dazu äussern. Die verschiedenen Stände wurden moderiert und die diskutierten Ideen wurden notiert. In einer zweiten Phase wurden die verschiedenen Ideen durch die Teilnehmenden bewertet und priorisiert. Durch die Mischung aus Information und Partizipation wurde sichergestellt, dass sich auch Personen beteiligen können, die sich mit der Thematik noch nicht vertieft auseinandergesetzt haben.



Mehrstufiger Dialog- und Partizipationsprozess

Diskussion am Mitwirkungsanlass

Online-Mitwirkung
Die Resultate aus dem World-Café wurden auf der E-Mitwirkungsplattform der Stadt Uster sichtbar gemacht und konnten innerhalb von zwei Wochen durch die breite Öffentlichkeit eingesehen, ergänzt und verfeinert werden. Über 120 Personen nutzen dieses Angebot. Dadurch konnten die Resultate breiter abgestützt werden. Nach dieser Mitwirkungsphase wurde unter Berücksichtigung der Rückmeldungen ein Zielbild erarbeitet. Dieses wurde erneut auf die E-Mitwirkungsplattform zur Vernehmlassung bereitgestellt.

Neben der Partizipation wurde die digitale Mitwirkungsplattform auch für die Informationsführung genutzt. Über die integrierte Projektwebsite www.mein-uster.ch konnten sich die Interessenten einen Überblick über das Vorhaben und Mitwirkungsangebote schaffen. Zudem wurden die registrierten Personen dank der integrierten E-Mail-Funktion laufend über die vergangenen und geplanten Schritte informiert.

Aktivierung und Begleitkommunikation
Da das Vorhaben inhaltlich komplex und teilweise schwierig fassbar war, wurde die Aktivierung der breiten Bevölkerung als Herausforderungen im Prozess identifiziert. Ziel war es, nicht nur digital affine Personen zu erreichen, sondern möglichst diverse Teilnehmende (Alter, Geschlecht, thematischer Bezug) miteinzubeziehen. Die Konova unterstützte die Stadt Uster bei der Aktivierung und der begleitenden Mitwirkungskommunikation und setzte einen effizienten Aktivierungsprozess auf. Für eine breite Beteiligung half auch die Kombination von analoger und digitaler Partizipation.

Fazit und nächste Schritte

Die partizipative Projektbegleitung, war aus Sicht der Stadt Uster ein Erfolg. Nicht nur, dass sie in der Erreichung ihres Ziels «eine Stadt für Alle zu sein» einen weiteren Schritt unternommen hat. Auch dadurch, dass Partizipation zu qualitativ hochwertigeren Projekt-Ergebnissen beiträgt und die Bedürfnisse lokaler Anspruchsgruppen aufnimmt und adressiert. Die verschiedenen Rückmeldungen der Teilnehmenden bestätigen diesen positiven Einblick.

Als nächster Schritt wird das Detailkonzept basierend auf dem breit abgestützten Zielbild erarbeitet. Danach sind weitere Partizipationsschritte geplant, so zum Beispiel bei der detaillierteren Planung von spezifischen E-Services. Die E-Mitwirkungsplattform soll zudem auch in weiteren Vorhaben der Stadt Uster zum Einsatz kommen.

Über das Projekt
Das Vorhaben wurde als Leuchtturmprojekt von der Digitalen Verwaltung Schweiz (DVS) unterstützt und gemeinsam mit der Stadt Uster, der Konova AG, der ZHAW sowie der Firma ti&m AG umgesetzt. Es soll anderen Verwaltungen aufzeigen, wie analoge und digitale Partizipation optimal kombiniert wird und wie Anspruchs-gruppen in die Entwicklung von digitalen Angeboten einbezogen werden können. ■

«Mit ihrem grossen Praxiswissen unterstützte uns Konova über alle Phasen des Dialogprozesses. Die Zusammenarbeit war unkompliziert und äusserst wertvoll.»

LUCAS NICOLUSSI
Chief Digital Officer, Stadt Uster