

Postulat Piras: "Moderns und suubers Chriens" mit der neuen Gemeinde App

Eingang: 23. August 2017

Zuständiges Departement: Präsidialdepartement

Überweisung

An der Sitzung des Einwohnerrates vom 18. Januar 2018 wurde das Postulat dem Gemeinderat zur Berichterstattung überwiesen.

Bericht

Der Postulant verlangt die Prüfung der Einführung einer „Gemeinde-App“ wie diese exemplarisch in den Städten Schlieren und Köniz im Einsatz steht. Mit einer solchen App sieht der Postulant verschiedene Verbesserungen in der raschen Kommunikation zwischen der Bevölkerung und der Verwaltung sowie einige Zusatznutzen.

Zum besseren Verständnis ist es aus Sicht des Gemeinderates unumgänglich, einige grundsätzliche Ausführungen zum Thema zu machen:

Was ist eine App?

Eine App ist eine speziell für Smartphones und Tablets konzipierte Anwendung. Sie muss eigens entwickelt und dann vom Konsumenten auf sein Smartphone/Tablet heruntergeladen werden.

Die Untersuchung der branchenneutralen STATISTA aus dem Jahr 2016 zeigt, dass ca. 60 % der Nutzer heute zusätzlich zu den Standard-Apps der Betriebssysteme 20 oder weniger Apps installiert haben. Wenn man sein eigenes Nutzerverhalten und das seiner Mitmenschen beobachtet fällt auf, dass ein App-Typus den Grossteil der Zeit einnimmt, die man mit Mobile-Apps verbringt: Messenger, WhatsApp, Facebook Messenger oder Message sind in der Schweiz die meistgenutzten Apps. Es gibt aber noch Unzahl weiterer Apps von verschiedenen Anbietern wie z.B. Navigations-Apps (Karten), Wetter, ÖV-Support (SBB), Online-Banking, Social-Media-Apps (Facebook, Instagram) oder Spiele. Viel Raum bleibt also nicht mehr übrig für neue Apps. Zumal die Mehrheit der User Apps nutzt, die sie auf dem Home-Screen (Einstiegsbildschirm) zugänglich haben.

Weitere, sehr wesentliche Faktoren für das Überleben einer einmal eingeführten App sind die Aktualität bzw. Vollständigkeit der Inhalte und der direkte Kundennutzen. So bieten Augmented Reality in Verbindung mit Datenbanksystem (Amazon bietet heute an, ein beliebiges Produkt zu scannen, den Preisvergleich mit Amazon zu machen und mit wenigen Klicks das Produkt direkt bei Amazon zu bestellen) einen effektiven Kundennutzen. Nur dieser hält eine App am Leben – weil sie ohne dies über kurz oder lang vom Handy und dann auch vom Markt verschwindet.

Die Grundidee vieler Apps stammt auch aus einer Zeit, als Internet-Seiten für Desktop-Bildschirme konzipiert und für die hochformatigen Smartphone schlecht zugänglich waren. Dazu stammt der App-Grundgedanke aus einer Zeit, in der Webinhalte mit dem Smartphone durch Volumenbeschränkungen im Datenverkehr auch eine Kostenfrage waren. Beide Argumente haben massiv an Bedeutung verloren: Moderne Website erkennen heute das Ausgabe-gerät und stellen sich entsprechend dar (responsive Webdesign), und Flatrate-Abonnements und weit verbreitete WLAN-Zugänge haben den Kostenfaktor in der Nutzung mobiler Geräte de facto beendet. Die nachstehende Gegenüberstellung zeigt dies deutlich:

App

- + Ist mit Grundinformationen auch offline verfügbar
- + hohe Geschwindigkeit bei der Bedienung
- + Zugriff auf Gerätefunktionen (Kamera, Neigungssensor, Location...)
- + Push-Benachrichtigungen
- Muss eigens programmiert werden
- Muss aus dem App-Store installiert
- mehrere Versionen für verschiedene Betriebssysteme nötig
- Updates für neue Versionen nötig (mit Freigabeprozess)
- Zweites System erfordert zusätzliche Ressourcen
- Die App muss als solche speziell beworben werden, damit sie nicht in Vergessenheit gerät
- Wartung

Mobiloptimierte Website

- + Wird im Browser aufgerufen, der auf jedem Gerät zum Betriebssystem gehört
- + Keine Installation nötig
- + eine responsive Version für alle Geräte
- + vergleichsweise leichte Pflege (Nutzung von Content Management System)
- + Vereinfachter Zugang über sprechende URLs (kriens.ch/news)
- + Verlinkung von Inhalten zu Social Media möglich, da nicht abhängig von Zusatzsoftware
- (–) Internetverbindung benötigt
- mittlere bis hohe Geschwindigkeit (abhängig von Internetverbindung)

Der Gemeinderat hat sich 2015 beim Aufbau der heutigen Websites intensiv mit der Frage beschäftigt, ob eine App für die Gemeinde Kriens eine sinnvolle Investition wäre. Der Gemeinderat hat sich damals bewusst und nach Abwägen aller Fakten für eine konsequent responsive Website entschieden und aus diesem Grund gleichzeitig auf die Einführung einer App verzichtet. Im Gegensatz zu Gemeinden wie Horw, Emmen oder anfangs auch die Stadt Luzern waren alle neuen Websites der Gemeinde Kriens und ihrer Betriebe und Partner vom ersten Moment mobileoptimiert. Damit sind sämtliche Inhalte der Website auf allen Plattformen zugänglich. Der Kunde braucht keine App zu installieren. Kriens war bereits damals sehr fortgeschritten in der Nutzung digitaler Kommunikationsmittel.

Einer der Kernvorteile einer App – die Benachrichtigung mittels Push-Nachrichten – konnte auf der Website durch einen auf News und Events bezogenen Newsletter per E-Mail gelöst werden. Dadurch kann sogar themenspezifisch ein Profil erstellt werden, ob man diese Nachrichten direkt bei Online-Publikation, gesammelt pro Tag oder Woche und wahlweise zu einem Thema bestellen kann.

Der App-Vorteil der GPS-Navigation ist in der Website durch die Adress-Zuweisung ausgewiesener Adressen an Google Maps sichergestellt. Wer also über die Website (Desktop oder mobile) eine Adresse sucht (für einen Verwaltungsstandort oder für einen Eventstandort), findet diesen direkt verknüpft mit Google Maps.

Andere potentielle Zusatznutzen einer App entfallen, weil sie die Gemeinde an Drittanbieter ausgelagert hat. So etwa wird der Kalender für Karton-, Papier- und Grünabfall vom Gemeindeverband REAL betrieben.

Website-Auswertung Gemeinde Kriens

Die Zugriffszahlen der Websites der Gemeinde Kriens sind im Vergleich zu früher markant gestiegen. Ein Benchmark mit anderen Gemeinden ist mangels Verfügbarkeit von Zahlen nur schwer möglich. Fachleute taxieren die Zugriffszahlen der Website von Kriens aber als sehr hoch.

	2016	2017
Besuche	273'594	297'617
Seitenansichten	1,312 Mio.	1,281 Mio.
Aktionen	1,538 Mio.	1,469 Mio.
Besuche auf Bereichs-Websites		
Gemeinde Kriens	203'816	216'782
Parkbad Kriens	16'740	21'150
Heime Kriens	14'200	16'344
Volksschule Kriens	12'712	14'065
Feuerwehr Kriens	10'917	11'032
Einwohnerrat Kriens	8'937	10'582
Musikschule Kriens	6'218	7'662

Rund 40 % der Besuche erfolgen ausserhalb der ordentlichen Schalter-Öffnungszeiten
 ø 4.12 Minuten Aufenthaltsdauer
 ø 5 Aktionen pro Besuch
 39'382 Downloads

Top3 besuchte Seiten im Jahr 2017

Startseite Kriens.ch	248'395
Gemeindebüro	213'739
Aktuell	61'893

Top3 Einstiegsseiten

Startseite kriens.ch	89'314
Gemeindebüro	40'939
Stellen	4'519

Gerätetyp

	2016	2017
Desktop	131'642	129'485
Smartphone	52'508	68'633
Tablet	18'457	17'804

Stadtmelder

Die Idee eines «Stadtmelders» wird schon heute ansatzweise umgesetzt. So verbindet die Website der Gemeinde für die Meldung ausgefallener Strassenlampen die Meldesysteme bei der Stromversorger. Ein Ausbau dieses Systems und eine Optimierung sind deshalb sicher prüfenswert. Das würde auch beinhalten, dass dieser Service prominenter eingesetzt wird. Die Problematik dabei ist, dass nicht in jedem Fall ein gemeldeter Schaden auch umgehend behoben werden kann. Das Verständnis dafür zu schaffen bei den Meldenden ist dabei nicht immer nur einfach. Zudem können sich die Einwohnerinnen und Einwohner mit dem neu geschaffenen Einwohner-Vorstoss einfach und unbürokratisch mit der Verwaltung in Verbindung setzen. Gerade in den vom Postulanten beschriebenen Fällen trifft dies auch zu.

Web-Relaunch

Mit Blick auf die Einführung eines neuen Corporate Designs ist die Gemeinde Kriens aktuell ohnehin an der Bearbeitung des Themas Website. Der Relaunch soll zum einen dazu genutzt werden, eine Website zu bauen, die sich nach dem neuen CD der Stadt Kriens richtet. Gleichzeitig sollen auch inhaltliche Anpassungen vorgenommen werden.

Kosten

Im Vorstoss wird von Beschaffungskosten in der Höhe von Fr. 3'000 gesprochen. Dazu käme eine jährliche Nutzungsgebühr «in einem mittleren vierstelligen Frankenbetrag».

Diese Zahlen sind nach ersten Abklärungen zumindest vertieft zu überprüfen, weil nicht klar ist, wie so ein Modell aussehen könnte. Vor allem aber auch, weil nicht klar ist, welche Anforderungen abgedeckt wären (Bezahlschnittstelle? Datensicherheit im eGOV-Bereich?). Vergleichswerte zeigen aber, dass insbesondere die Konzeptions- und Beschaffungskosten sehr schnell in die Höhe schnellen, sobald nicht ein standardisiertes Produkt ab Stange gekauft, sondern ein auf Krienser Bedürfnisse und Anforderungen zugeschnittenes Modell entwickelt werden soll. Im Rahmen der Offertstellung beim Aufbau der heutigen Website der Gemeinde Kriens war der Betrag für eine gemeindeeigene App bei allen eingereichten Offerten deutlich höher. Die internen Ressourcen für die inhaltliche Betreuung der App wären zusätzlich in eine Gesamtkostenrechnung miteinzubeziehen.

Moosseedorf, eine der ersten Gemeinden der Schweiz mit einer eigenen App, rechnet heute für Apps mit folgenden Kosten:

- Anschaffungskosten: Fr. 6'000 – 20'000
- Betriebskosten: Fr. 7'000 p.a.
- Wartung/Aktualisierung: 30 Stunden/Jahr

Zusammenfassung

Sehr viele Gemeinden sind mit der Schaffung einer App zurückhaltend. In der Agglomeration Luzern verfügt die Stadt Luzern über eine eigene App. Emmen hat eine App eines Drittanbieters im Einsatz, die aber weniger von eGOV-Gedanken als vielmehr von Standortmarketing-Überlegungen getrieben wird.

Generell stellen viele Gemeinden in einer Kosten-Nutzen-Analyse fest, dass der mobile Nutzen einer App den Mehraufwand nicht rechtfertigt. Der Weg über eine mobiloptimierte Website wird als zielführender angeschaut, weshalb verschiedene Gemeinden ihre App wieder aus dem Betrieb genommen haben oder dies planen.

Bei diesen Apps spielt der „location-finder“ mit den Ortungssystemen eine wichtige Rolle. So lässt sich das Geschäft über ein Branchenverzeichnis suchen und die Route dahin anzeigen. Allerdings müsste dann der Aufwand der permanenten inhaltlichen und technologischen Erneuerung (welche Geschäfte sind erfasst mit aktuellen Angeboten etc.) sowie der Bewerbung der App als Dienstleistung auf diesem Weg erfolgen. Für solche Anwendungen wären Gewerbeverband oder Tourismus als treibende Kräfte deutlich sinnvoller.

Zudem ist noch darauf hinzuweisen, dass die im Vorstoss vorgeschlagene Lösung für eine Gemeinde App tatsächlich aus der Zeit stammt, in welcher der Datenverkehr mit mobilen Geräten und responsive Designs von Webseiten noch nicht zum Standard gehörten. Mit dem ebenfalls auf einen Vorstoss des Postulanten zurückzuführenden Einwohner-Vorstoss haben die Einwohnerinnen und Einwohner bereits heute die Möglichkeit, ein Anliegen schnell und unbürokratisch der Verwaltung zugänglich zu machen. Es braucht nicht immer einen Aufruhr in den Social Medias, wobei die Facebook-Seite von Kriens laufend überwacht wird und bei Fragen und Bemerkungen in der Regel sofort eine kompetente Reaktion erfolgt.

Der Gemeinderat wird deshalb auf die Einführung einer App verzichten. Hingegen sollen Grundideen aus dem Vorstoss einfließen in den Relaunch der Website. Es ist geplant, dass die neue Website per Ende 2018 online gehen wird.

Erledigung

Nachdem der Gegenstand des Postulats im Kompetenzbereich des Gemeinderates liegt, gilt es mit diesem Bericht als erledigt.

Kriens, 22. August 2018