

Auszug aus dem Protokoll des Regierungsrates des Kantons Zürich

Sitzung vom 14. Februar 2018

138. Relaunch Internetauftritt des Kantons Zürich (Projektauftrag)

A. Ausgangslage

Die Webseite des Kantons Zürich ist gemäss den Leitlinien zur Kommunikation des Regierungsrates (RRB Nr. 904/2017) die wichtigste Plattform für Informationen und elektronische Dienstleistungen. Sie unterstützt das Handeln und die Glaubwürdigkeit der kantonalen Verwaltung auf allen Ebenen. «ZHweb» besteht aus 74 eigenen Webauftritten mit rund 40 000 Webseiten.

Die Digitalisierung betrifft alle Lebens- und Wirtschaftsbereiche und hat sich in den letzten Jahren immer mehr beschleunigt. Damit einhergehend sind auch die Ansprüche sämtlicher Dialoggruppen bezüglich des kantonalen Webauftritts gestiegen. 2010 wurden das kantonale Content-Management-System (CMS) sowie die Webauftritte umfassend erneuert. Mit der Implementierung eines «Responsive Designs» wurde 2014 der stark gestiegenen Verbreitung von mobilen Geräten Rechnung getragen.

Es zeigt sich nun, dass die bestehende Lösung die veränderten Ansprüche und Bedürfnisse der Nutzenden nicht mehr vollumfänglich erfüllen kann. Der Handlungsdruck wird mit der schnellen Entwicklung der Digitalisierung und Internetkommunikation künftig noch deutlich steigen. Es drängt sich daher schon heute eine Neubeurteilung auf, in welche Richtung die kantonale Webseite weiterentwickelt werden muss, um dieses Schlüsselinstrument für Information und Services zukunftsgerichtet zu positionieren. Die Erneuerung des kantonalen Webauftritts ist deshalb einer der Projektschwerpunkte der in Ausarbeitung befindlichen Strategie «Digitale Verwaltung» (RRB Nr. 1183/2016). Die entsprechenden Grundlagenarbeiten sollen, abgestimmt auf den Umsetzungsplan der Strategie, mit dem Projekt «ZHweb2019» unmittelbar angegangen werden. Als Projektmethodik wird Hermes 5.1 angewendet.

B. Ergebnisse der Vorbereitungsarbeiten (Phase Initialisierung)

Unter Federführung der Staatskanzlei und mit externer Unterstützung wurde im Rahmen der Projektinitialisierung eine Studie als Entscheidungsgrundlage erarbeitet. Sie beleuchtet die Stärken und Schwächen des Webauftritts, formuliert Ziele und beschreibt Varianten für die Umsetzung. Gestützt auf die Bewertung der Varianten wird eine Empfehlung für das weitere Vorgehen (Konzeption, Realisierung, Einführung) abgegeben.

Wichtige Grundlage dieser Studie bildet eine mit internen und externen Anspruchsgruppen durchgeführte Bedürfnisanalyse. Dabei wurden in Einzelinterviews mit wichtigen Anspruchsträgerinnen und Anspruchsträgern übergeordnete Zielsetzungen festgelegt. In fünf Workshops mit rund 50 Mitarbeitenden wurden die derzeitigen Stärken und Schwächen sowie die Bedürfnisse an den künftigen Webauftritt aufgezeigt sowie anlässlich weiterer Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern von Gemeinden und Wirtschaftsverbänden die Sicht wichtiger externer Anspruchsgruppen erfragt. Ergänzend wurde eine Online-Umfrage durchgeführt, worin rund 700 Nutzende ihre Einschätzung abgegeben haben.

Die Erkenntnisse der Studie lassen sich wie folgt zusammenfassen:

- Die Webseite des Kantons soll sich künftig stärker auf die Nutzenden und ihre Bedürfnisse ausrichten und weniger die Innensicht der Verwaltung abbilden. Das Inhaltsangebot wurde vielfach positiv und ausreichend (eher zu viel) beurteilt. Der Zugang zu Informationen und Services mit seinen in erster Linie organisationalen Zugangskonzepten entspricht hingegen nicht den Bedürfnissen der Nutzenden und ist schwer verständlich. Deshalb sollen die Informationen und Services neu in erster Linie nach Themen und Bedürfnissen zugänglich sein.
- Die Digitalisierung von Services soll stärker vorangetrieben und die Dienstleistungen nach Themengruppen erschlossen werden, wo möglich über die föderalen Verwaltungsebenen hinweg.
- Um eine der Bedeutung des Webauftritts gerecht werdende durchgängig hohe Qualität der Webinhalte sicherzustellen, sollen die Autorenorganisation hinsichtlich der Qualitätsanforderungen optimiert und die Qualitätssicherung vereinheitlicht werden.

Hinsichtlich der Zielerreichung überprüft wurden insgesamt sechs Varianten. Deren Bandbreite reicht vom Status quo mit leichten Anpassungen bis hin zu einem Webauftritt mit umfassender Portalfunktion und deutlich ausgeweitetem Informationsangebot. Bezüglich Organisation reichte die Bandbreite von einer Beibehaltung der heutigen fast vollständig dezentralen Struktur bis hin zu einer Zentralisierung, wie sie in Unternehmen der Privatwirtschaft üblich ist.

Für die im Rahmen der Konzeptphase weiter zu bearbeitende Lösung wird eine Variante empfohlen, die sowohl beim Inhaltlich-Funktionalen als auch bei der Organisation (Governance) ansetzt und das beste Verhältnis zwischen Aufwand und Wirkung aufweist. Die Variante sieht eine schrittweise Neustrukturierung der Inhalte nach Bedürfnissen der Dialoggruppen und ein vollständig weboptimiertes und inhaltsunterstützendes Redesign vor. Darauf ausgerichtet soll mit den technischen Anpassungen ein moderneres und benutzerfreundlicheres Content-Management-System bereitgestellt werden. Organisatorisch ist eine Stärkung der weiterhin de-

zentral angesiedelten CMS-Autorinnen und -Autoren in ihren Fachkompetenzen und Aufgaben geplant. Unterstützt werden sie von einem Webteam in der Staatskanzlei, das mehr Verantwortung in der inhaltlichen und redaktionellen Steuerung und im Qualitätsmanagement übernimmt. Es leistet aktive Beratung und Unterstützung bei der webgerechten Aufbereitung von Inhalten. Die inhaltliche Verantwortung bleibt dezentral bei den zuständigen Stellen in den Direktionen. Angestrebt wird eine Optimierung der Organisation als Voraussetzung für die Bereitstellung eines noch stärker auf die Kundenbedürfnisse ausgerichteten Angebots.

C. Projektauftrag

C.1. Projektorganisation

Auftraggeberin ist die Staatsschreiberin. Die Steuerung erfolgt über einen Projektausschuss. Darin vertreten sind die Staatsschreiberin (Vorsitz), der Regierungssprecher, der Leiter der Stabsstelle E-Government der Staatskanzlei, die Kommunikationsbeauftragten der Direktionen und eine Vertretung des Amts für Informatik. Die Projektleitung wickelt das Projekt mit Unterstützung von Teilprojektleitenden und externer Fachunterstützung ab. Die Mitwirkung der Direktionen und Ämter erfolgt über die Mitwirkung in den Teilprojekten.

C.2. Projektziele

Mit dem Relaunch von www.zh.ch gemäss der vorgeschlagenen Variante verfügt der Kanton Zürich über eine Webpräsenz, die den Erwartungen der internen und externen Anspruchsgruppen bezüglich Information und Service in höchstem Mass genügt und konsequent auf die Bedürfnisse der Nutzenden ausgerichtet ist. Strukturell, technisch und organisatorisch werden die Voraussetzungen für eine stetige Weiterentwicklung des digitalen Angebots geschaffen. Der Kanton positioniert sich damit als starker glaubwürdiger Partner, der die Chancen der Digitalisierung zum Nutzen seiner Dialoggruppen wahrnimmt.

C.3. Abgrenzung Intranet

Das Projekt umfasst den gesamten Webauftritt der kantonalen Verwaltung. Dabei wird zu Beginn der Konzeptionsphase auch der Beschaffungsumfang und damit das künftige Betriebsmodell erarbeitet. Vom Projekt ausdrücklich nicht umfasst wird das Intranet des Kantons Zürich. Dieses soll in einem separaten Projekt im Rahmen des Umsetzungsplans der Strategie «Digitale Verwaltung» weiterentwickelt werden.

C.4. Lösungsbeschreibung

Für die Konzeption und Umsetzung des Projekts wird eine inhaltlich-funktionale Neuausrichtung («Vor den Kulissen», also für die Nutzenden ersichtliche Anpassungen) in Verbindung mit einer organisatorischen Anpassung («Hinter den Kulissen», also für die Nutzenden nicht ersichtliche Anpassungen) empfohlen. In der Konzeptphase zu vertiefen und zu klären sind insbesondere folgende Projekt-Eckwerte:

«Vor den Kulissen» (Eckwerte für die funktionale/inhaltliche Ausrichtung):

- *Zugangskonzepte und Inhalte:* Die kantonale Verwaltung positioniert sich mit ihrem Webauftritt als Einheit. Die Organisation mit den sieben Direktionen und der Staatskanzlei wird abgebildet, steht aber nicht im Schaufenster. Die Inhalte sind konsequent entlang von Themen und Bedürfnissen der Nutzenden auffindbar. Themen werden priorisiert und verständlich dargestellt. Der Barrierefreiheit wird Rechnung getragen. Punktuell und themenbezogen übt der kantonale Webauftritt eine Portalfunktion über die föderalen Ebenen hinweg aus.
- *Online-Services:* Online-Services sind einfach und thematisch auffindbar. Neue Angebote werden konsequent digital erschlossen und umgesetzt (z. B. webgerechte Formulare).
- *Einfache Kontaktaufnahme:* Nutzende des kantonalen Webangebots können sich auf allen Ebenen unkompliziert mit den richtigen Ansprechpersonen über verschiedene Kanäle in Verbindung setzen. Wo von internen Stellen gewünscht, gibt es Möglichkeiten für einen direkten On-site-Dialog zwischen Verwaltung und Nutzenden.
- *Weboptimiertes Design:* Der Webauftritt erhält ein zeitgemässes Design, das die Führung der Nutzenden und die kommunikativen Ziele unterstützt, umgesetzt nach den Grundsätzen von «Mobile first».

«Hinter den Kulissen» (Eckwerte organisatorische Ausrichtung):

- *Inhaltserstellung:* Die Inhaltserstellung erfolgt weiterhin dezentral, jedoch in einem klar definierten Erstellungs- und Publikationsprozess. Wo sinnvoll und aufgrund der Themen erforderlich, koordinieren Themenverantwortliche in den Direktionen und der Staatskanzlei die Inhalte über Ämter- und Direktionsgrenzen hinweg. Die Inhaltserstellung und die Kompetenz zur Freischaltung der Inhalte werden klar getrennt. Mit Fokus auf eine aktive Qualitätssicherung wird die Anzahl CMS-Autorinnen und -Autoren mit Kompetenz zur Freischaltung von Inhalten gegenüber heute verkleinert. Die Freischaltung erfolgt künftig grundsätzlich über die Verantwortlichen in den Direktionen und der Staatskanzlei. Die Staatskanzlei stellt Qualität und Koordination sicher.

- *Webteam*: Das heute fast ausschliesslich auf den Support und das Applikationsmanagement ausgerichtete Webteam in der Staatskanzlei wird fachlich gestärkt. Es bietet mehr aktive Beratung und fachliche Unterstützung der Themenverantwortlichen sowie der Autorinnen und Autoren und ist verantwortlich für den Erlass von Richtlinien/Guidelines, Standards und für das Qualitätsmanagement. Es sichert soweit erforderlich die übergeordnete Themenkoordination sowie die dauernde Weiterentwicklung der kantonalen Webseite und ihrer Inhalte entlang der Bedürfnisse der Nutzenden.

Grundsätzlich führt eine gestärkte Weborganisation zu einer durchgängig hohen Qualität des digitalen Angebots.

C.5. Mittelbedarf

Die Projektkosten über alle Phasen werden gemäss Erfahrungen aus dem letzten Relaunch mit rund 2 Mio. Franken veranschlagt. Sie sind im KEF 2018–2021 in diesem Umfang berücksichtigt und werden in der Konzeptphase genau beziffert.

Die Kosten für den Betrieb ergeben sich in erster Linie aus der gewählten organisatorischen Lösung. Es wird im Rahmen der Konzeptphase aufzuzeigen sein, welche personellen Mittel in den Direktionen und der Staatskanzlei nötig sind, um die Webseite gemäss den definierten Eckwerten zu betreiben.

C.6. Zeitplan

Die Planung geht davon aus, dass die Konzeptionsphase im vierten Quartal 2018 abgeschlossen ist. Das Konzept und die Freigabe der Umsetzungsphase sollen dem Regierungsrat zur Genehmigung unterbreitet werden. Die Einführung des neuen Webauftritts ist bis Ende 2019 geplant.

Auf Antrag der Staatskanzlei

beschliesst der Regierungsrat:

I. Die Staatskanzlei wird beauftragt, im Rahmen eines direktionsübergreifenden Projekts ein Konzept für den Relaunch des kantonalen Internetauftritts auszuarbeiten und dem Regierungsrat gestützt darauf die Umsetzung zu beantragen.

II. Für die inhaltlich funktionale und die organisatorische Ausrichtung des Konzepts gelten die Eckwerte gemäss den Erwägungen C1–C6.

III. Mitteilung an die Direktionen des Regierungsrates und die Staatskanzlei.



Vor dem Regierungsrat
Die Staatsschreiberin:

Kathrin Arioli