



# Online Dienste an die Bürger/innen

Peter Scholl, Leiter Verwaltung

**Moosseedorf** – einzigartig – vielseitig - lebenswert

# Moosseedorf Agglomeration Bern



4200 Einwohner/innen

- Massvolles Wachstum
- Gute Durchmischung

4000 Arbeitsplätze

- Grosses Einkaufszentrum
- Grosse Firmen

7 Mitarbeitende Verwaltung

- + 3 Lernende
- Insgesamt 62 Mitarbeitende (Gde)

# Leitsatz Moosseedorf



Informatik konsequent  
vernetzen

Alle Arbeitsprozesse konse-  
quent elektronisch abwickeln

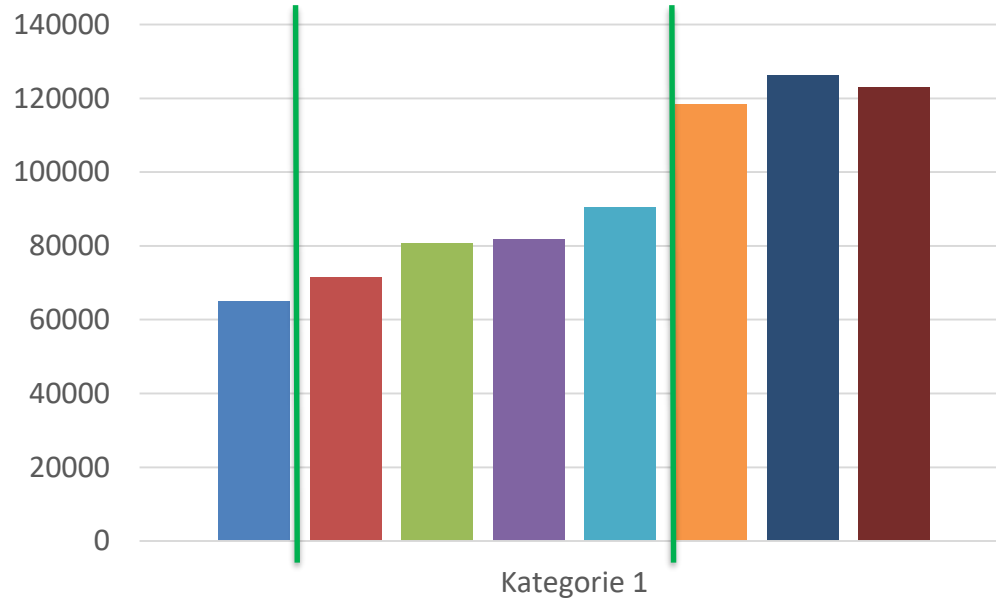
Ziel: Optimaler Ressourcen-  
und Personaleinsatz

- Alle Verwaltungs- und Gemeindebereiche
- Auch Behörde - Verwaltung
- Prozesse medienbruchfrei realisieren

# Google sucht Moosseedorf 170 mal im Tag



# Zahl Besuche [www.moosseedorf.ch](http://www.moosseedorf.ch)



- 2011 ohne Online-Dienste
- Ab 2012 mit beschränkten Online-Diensten
- Ab 2016 mit umfassenden Online-Diensten

■ 2011 ■ 2012 ■ 2013 ■ 2014 ■ 2015 ■ 2016 ■ 2017 ■ 2018

# Nutzung Website



## Informationen

- Topliste
- Aktuelles/Informationen
- Video
- Fotos

## Shop / Onlineverkauf Verkauf Kreditkarte

2016 - 2018

- Bestellungen + 8 %
- GA 12% mit Online-Bezahlung + 32 %

## eGov-Prozesse

Einwohnerdienste, Bescheinigungen,  
Adressauskünfte, Raumreservation, Parkkarten

- Geringe Nutzung
- Leichte Zunahme feststellbar

# Digitalisierung → Kundendienst



Zentraler Dienstleistungs-  
schalter

- Präsidiales
- Einwohnerdienste
- Finanzen
- Bau/Planung

## Ziele

- Hervorragender Kundendienst am zentralen Schalter
- Als moderne Gemeinde bieten wir einen umfassenden Online Dienst an

# Online-Dienst Sicht Bürger/in



- [www.moosedorf](http://www.moosedorf) ist vertrauensvolle Informationsquelle
- Losgelöst von Schalteröffnungszeiten
- Schnelle Erledigung zu jeder Zeit von jedem Ort



- Kann zu eingeschränkten Schalteröffnungszeiten führen
- Bei E-Gov-Prozessen/Hemmnisse
- fehlende Identifikationsnummer
- Registrierung kompliziert
- seltene Anwendung



# Online-Dienst Sicht Verwaltung



- Steuerbare Arbeitsprozesse
- Vernetzte Gemeindebereiche
- Dienstleistungscenter (digital + analog)
- medienbruchfrei



- Fachlich besser ausgebildetes Personal
- Generalisten im Dienstleistungscenter
- Technische Beratung am Kunden

# Chancen



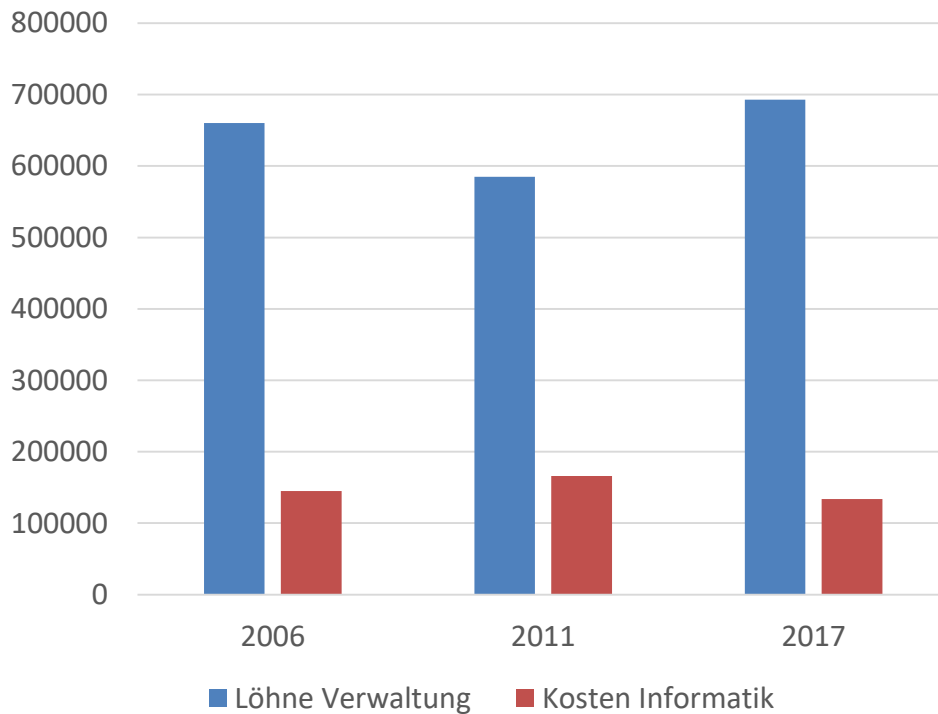
- Moderne Gemeinde
- Image/Marketing Gemeinde
- Weniger Schalterdienst/neue Organisationsprozesse
- Mut zur Digitalisierung
- Partizipation des Bürgers

# Risiken



- Datenschutz
- Gute Dienstleistungen/keiner nutzt es
- Misstrauen des Nutzers
- Website ist nicht aktuell
- Mehraufwand

# Kosten



## Personalkosten

- Mit Digitalisierung 2011 tiefer
- 2017 höher aber die Digitalisierung ermöglicht externe Mandate im Umfang von CHF 60'000.00

## Informatikkosten

- Laufende Betriebskosten leichter Anstieg bis 2016
- Website/App/digitaler Dorfplatz CHF 25'000 im Jahr

# Digitaler Dorfplatz Partizipation

Wecken lokaler Interessengemeinschaften

Nachfrage / User



Ziele der Gemeinde

- Vernetzung /
- Lokales nicht vergessen in der weiten Welt von

WWW

- Einwohner
- Behörden
- Institutionen/Gewerbe
- Vereine / Quartiere
  
- 1700 User
- 3400 Sessions
- Besucher zunehmend
  
- Schnelle gezielte Informationsplattform
- Niederschwellige Partizipation/Umfrage
- Quartiere/Strassensanierung
- KiTA/Betreuungsgutschriften
- Ortsplanung/Verdichtung, Planungsmehrwerte



**Fragen?**





**Herzlichen Dank für die Aufmerksamkeit**

